



Фінансується
Європейським Союзом

erim
Equal Rights
& Independent
Media

[ПРОГРАМА]
СТІЙКІСТЬ



Огляд потреб та викликів
спеціалістів(-ок) допомагаючих
професій, які надають допомогу
потерпілим від війни



Фінансується
Європейським Союзом

erim
Equal Rights
& Independent
Media

**[ПРОГРАМА]
СТІЙКІСТЬ**



Огляд потреб та викликів спеціалістів(-ок) допомагаючих професій, які надають допомогу потерпілим від війни / Рибак В. ГО «Вектор прав людини» — Київ: ТОВ «Вістка», 2024. — 50 с.

Літературне редагування: Мирослава Косар

Верстка і дизайн: Марина Крутько

У цій публікації надається короткий огляд потреб українських надавачів психологічної, правової та іншої допомоги, викликів, що стоять перед ними в умовах війни росії проти України. Інформація підготовлена за результатами опитувань, що на початку 2024 року провела ГО «Вектор прав людини» серед представників(-ць) державного і недержавного секторів, які надають психологічну та/або правову, іншу допомогу в умовах війни після повномасштабного вторгнення росії на територію України.

Ця публікація стане в нагоді психологам(-гиням), психотерапевтам(-кам), представникам(-цям) медичної спільноти, соціальним працівникам(-цям), адвокатам(-кам), юристам(-кам), медіаторам(-кам), представникам(-цям) представникам українських та закордонних громадських організацій, органів державної влади, місцевого самоврядування, донорських організацій, дослідникам(-цям) та всім зацікавленим.

Це видання підготовлено за фінансової підтримки Європейського Союзу. Його вміст є виключною відповідальністю ГО «Вектор прав людини» і не обов'язково відображає погляди Європейського Союзу.

ISBN 978-617-8189-26-6

© ГО «Вектор прав людини», 2024

ЗМІСТ

Вступ	5
Резюме звіту.....	11
«Опитування щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України»	18
Загальні відомості про учасників(-ць) опитування	18
Бенефіціари	19
Види допомоги.....	22
Формати надання допомоги бенефіціарам	23
Територіальне покриття надання допомоги.....	23
Строки роботи надавачів допомоги.....	24
Виклики у роботі надавачів допомоги.....	27
Потреби надавачів допомоги для здійснення діяльності .	31
Висвітлення діяльності, представлених в опитуванні ініціатив, органів, організацій, установ, які надають допомогу потерпілим від війни	34
Досягнення у наданні допомоги, якими поділились учасники(-ці) опитування	36

Опитування під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу»	38
Загальні відомості про учасників(-ць) опитування	39
Бенефіціари	40
Види допомоги	41
Виклики у роботі надавачів допомоги.....	42
Потреби надавачів допомоги для здійснення діяльності....	44
Співпраця спеціалістів(-ок), як надають психологічну та юридичну допомогу	46
Додаток	49

Вступ

На мить написання цього звіту народ України вже третій рік перебуває у повномасштабній війні росії проти України та десять років від дня окупації Автономної республіки Крим та територій Луганської, Донецької областей. З цього почалась ця кривава війна.

Моніторингова місія ООН із прав людини в Україні (ММПЛУ) засвідчила, що за ці два роки внаслідок війни загинуло понад десять тисяч цивільних осіб, а ще майже двадцять тисяч поранено. Реальні цифри, ймовірно, значно вищі. Мільйони людей у всій країні втратили свої домівки та були змушені тікати або зазнали інших тяжких випробувань через брак доступу до основних послуг унаслідок війни. Бойові дії пошкодили та зруйнували сотні медичних установ і закладів освіти, що істотно вплинуло на доступ дітей до освіти й на можливість отримання населенням медичних послуг, а також об'єкти критичної інфраструктури, пов'язані, наприклад, з енергетикою та експортом зернових, що спричиняє труднощі, особливо у зимові місяці, та ставить під загрозу засоби до існування. Знищено міста¹.

Мільйони людей стали внутрішньо переміщеними особами в Україні, мільйони змушені рятуватись, виїжджаючи закордон².

1 Звіт «Дворічний звіт. Захист цивільних осіб: вплив бойових дій Дворічний звіт на цивільних з 24 лютого 2022 року» Моніторингової місії ООН із прав людини в Україні – <https://bit.ly/4aMp4C3>

2 Ukraine – Area Baseline Assessment (Raion Level) – Round 33 (February 2024), IOM – <https://bit.ly/4c15sLo>

Тисячі чоловіків і жінок мобілізувались та захищають Україну у війську, багатьох вже немає з нами — майже 31 000 військових від початку війни³.

За два роки повномасштабної війни ми почули понад 33 700 повітряних тривог⁴.

Попри все ми продовжуємо жити й боротись.

Важливу роль у незламності українського народу є здатність допомагати одне одному навіть за умови, що ті, хто допомагає, самі зазнають всіх цих жахів війни. Тому дуже важливим є бути уважним до себе, розуміти свої можливості, потреби, складнощі, шукати системі рішення проблем, співпрацювати. Саме цьому буде присвячена ця публікація.

У цій публікації представлені результати опитувань надавачів допомоги потерпілим від війни, зокрема психологічної та правової допомоги, з державного і недержавного секторів, проведені ГО «Вектор прав людини» в межах проєкту «Допомога допомагаючим»⁵:

1. Онлайнове опитування «Опитування щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України», у якому

3 «Війна у цифрах: як за останній рік змінилися Україна та українці», BBC Україна, Анастасія Зануда, 23 лютого 2024 року: <https://bbc.in/4bMAGGk>

4 Антологія Брехні / VoxCheck, <https://t.me/voxcheck/4822>

5 Проєкт «Допомога допомагаючим» реалізовувався ГО «Вектор прав людини» за фінансової допомоги Європейського Союзу в межах Програми «Стійкість». Програми «Стійкість» — це 30-місячний проєкт, який фінансується Європейським Союзом і виконується ERIM (Equal Rights & Independent Media) у партнерстві з Black Sea Trust, Фондом Східної Європи, Фондом Домів Прав Людини та Будинком Прав Людини в Тбілісі. Проєкт спрямований на посилення стійкості та ефективності постраждалих від війни ОГС та учасників(-ць) громадянського суспільства, які постраждали від війни в Україні, включаючи незалежні ЗМІ та правозахисників(-ць). Більше про проєкт: <https://hrvector.org/podiyi/23-12-14-14.12.23>

респонденти(-ки) взяли участь, заповнивши google-опитувальник⁶. Опитування тривало з 25 березня по 23 квітня 2024 року.

2. Онлайнове опитування під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу»⁷ за допомогою програми [Mentimeter](#) 3 квітня 2024 року.

Мета досліджень — виявити загальні тенденції у наданні допомоги потерпілим від війни росії проти України у 2024 році, зокрема яка та кому надається допомога, які виклики та потреби у надавачів цієї допомоги.

У резюме цього звіту ви також знайдете порівняння з минулорічним дослідженням ГО «Вектор прав людини», результати якого викладені у звіті «Психологічна і правова допомога онлайн упродовж першого року після повномасштабного вторгнення РФ в Україну. Короткий огляд потреб надавачів провайдерів психологічної та правової допомоги. Частина 1»⁸.

Команда ГО «Вектор прав людини» не ставила за мету отримати відповіді від усіх або більшості надавачів психологічної, правової та іншої допомоги потерпілим. Ми доклали зусиль, аби максимально поінформувати спеціалістів(-ок) допомагаючи професій державного і недержавного секторів про проведення опитувань. Анонси розміщувались на інформаційних

6 <https://bit.ly/4aMLP8L>

7 Детальніше про результати конференції:
<https://hrvector.org/podiyi/24-04-05-03.04.24>

8 Психологічна і правова допомога онлайн упродовж першого року після повномасштабного вторгнення РФ в Україну. Короткий огляд потреб надавачів провайдерів психологічної та правової допомоги. Частина 1. / Рибак В. — Київ: ГО «Вектор прав людини», 2023. — 36 с. — <https://hrvector.org/zviti/23-03-15-1>

майданчиках ГО «Вектор прав людини»⁹, інформаційних порталах «Гурт»¹⁰ та «Громадський Простір»¹¹. Було надіслано в зверненнях партнерам, медіа та до всіх обласних державних адміністрацій, запрошуючи взяти участь в опитуванні, конференції та/або поширити анонси.

У опитуваннях взяли участь спеціалісти(-ки) допомагаючи професій, які надають різні типи допомоги, насамперед психологічну та юридичну, в умовах війни росії проти України. Деякі з респондентів(-ок) представляють одну й ту саму установу чи організацію, проте ми опрацьовуємо та враховуємо кожну відповідь, враховуючи індивідуальне бачення та досвід кожної людини.

67

Усього отримано 67 відповідей під час опитування «Опитування щодо потреб та викликів ініціатив/організацій, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України».

69-94

Під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу» залежно від питання свою відповідь надали 69—94 учасників та учасниць.

9 «Опитування щодо потреб та викликів ініціатив/організацій, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України» — <https://hrvector.org/podiyi/24-05-07-25.03.2024>.

Запрошуємо на конференцію «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу» — <https://hrvector.org/podiyi/24-03-11-3.04.24>, а також у інших публікаціях на у розділі «Новини»: <https://hrvector.org/podiyi/>

10 <https://gurt.org.ua/news/informator/98030/>

11 <https://bit.ly/4aNI5i1>

Використання даних публікації сприятиме:

- поліпшенню якості надання допомоги людям, які постраждали від війни в Україні
- поширити досвід допомоги потерпілим в Україні та закордоном;
- шукати спільні рішення в умовах нових викликів, що постають у роботі;
- розробляти та проводити подальші поглиблені дослідження;
- розробляти та впроваджувати програми допомоги потерпілим від війни, зокрема представникам(-цям) допомагаючої професій.

Ця публікація стане в нагоді психологам(-гиням), психотерапевтам(-кам), представникам(-цям) медичної спільноти, соціальним працівникам(-цям), адвокатам(-кам), юристам(-кам), медіаторам(-кам), представникам(-цям) представникам українських та закордонних громадських організацій, органів державної влади, місцевого самоврядування, донорських організацій, дослідникам(-цям) та всім зацікавленим.

Цьому звіту передувала публікація «Допомога допомагаючим»: психоедукаційна, навчальна, психологічна та підтримувальна допомога в умовах повномасштабної війни росії проти України», підготовлена в межах згаданого проекту «Допомога допомагаючим», яка доповнює цей звіт прикладом впровадження програми для спеціалістів(-ок) допомагаючої професій. Запрошуємо ознайомитись із публікацією:

- 1) українською мовою: <https://bit.ly/3Vtk5lq>
- 2) англійською мовою: <https://bit.ly/3Rg1si9>

Поточна публікація також перекладена англійською мовою.

Запрошуємо активно використовувати та поширювати обидві публікації, аналізувати різні практики, об'єднувати зусилля аби краще допомогти тим, хто цього потребує.

Разом ми сильніші!

Резюме звіту

1. У цьому звіті представлено опитування, у яких більшість респондентів(-ок) представляли державний сектор, проте також у нас була змога проаналізувати відповіді учасників(-ць) з недержавного сектору та порівняти результати. У «Опитуванні щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України» (далі — дистанційне опитування) 85% представляли державний сектор, у опитуванні під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу» (далі — опитування під час конференції) — 86 %. Минулого року в публікації «Короткий огляд потреб надавачів психологічної та правової допомоги та викликів, що стоять перед ними»¹², підготовленій ГО «Вектор прав людини», висвітлено результати опитування, у якому взяли участь майже порівну рівна кількість представників(-ць) державного сектору (44%), так і недержавного сектору (56%).
2. Більшість органів, установ, організацій, приватних ініціатив насамперед надають допомогу внутрішньо переміщеним людям (ВПО). Ця тенденція зберігалась з 2023 року. Так, у дистанційному опитуванні поточного року 87% всіх респондентів(-ок) відповіли, що вони визначають своїми бенефіціарами(-ками) ВПО. Під час конференції цей показник становив 63%, а минулого року — 64 % всіх відповідей.

¹² Психологічна і правова допомога онлайн упродовж першого року після повномасштабного вторгнення РФ в Україну. Короткий огляд потреб надавачів провайдерів психологічної та правової допомоги. Частина 1. / Рибак В. — Київ: ГО «Вектор прав людини», 2023. — 36 с. — <https://hrvector.org/zviti/23-03-15-1>

3. Поточного і минулого року більшість респондентів(-ок) зазначили, що вони особисто або ініціативи, органи, установи, організації, які представляють з державного або недержавного секторів надають психологічну допомогу: у дистанційному опитуванні поточного року 75% всіх респондентів(-ок), під час конференції — 62%, минулого року — 42%. Також ця допомога може поєднуватись з іншими видами допомоги. Варто зазначити, що загалом серед учасників(-ць) проєкту «Допомога допомагаючим» більшість спеціалістів(-ок), які надають психологічну допомогу.
4. Формати надання допомоги бенефіціарам ми змогли проаналізувати у «Опитуванні щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України», де респонденти(-ки) з державного і недержавного секторів зазначили, що здебільшого поєднують офлайн та онлафн формати роботи — 54%. Під час конференції це питання не ставилось, а минулого року опитування насамперед проводилось серед провайдерів допомоги, які її надають онлайн.
5. Під час аналізу територіального покриття надання допомоги варто пам'ятати, що у «Опитуванні щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України», де це питання було поставлено, взяли участь переважно представники(-ці) різних локальних державних органів, установ, організацій, які за своєю специфікою зокрема фінансування мають можливість надавати допомогу людям, які знаходяться на їх території розташування. 89% респондентів(-ок) із державного сектору зазначили, що надають допомогу заявникам(-цям), які перебувають у їх

регіоні розташування. В окремих випадках організації, установи, органи, представники(-ці) яких взяли участь в опитуванні надають свої послуги на всій території України (4 (7%) відповіді), включаючи в окремих випадках й бенефіціарів з певних пріоритетних регіонів (коли мова йде про офлайн допомогу) та громадян України з-закордону. З недержавного сектору респонденти(-ки) у більшості відповідей відмітили можливість надання допомоги по всій території України (7 (70%) відповідей) включно з допомогою українкам та українцям закордоном (4 відповіді з 7). У всіх випадках, де є широке покриття допомоги (вся Україна та/або допомога закордоном, покриття кількох регіонів) є компонент онлайн-формату надання допомоги.

6. Як і минулого року учасники(-ці) опитувань, проведених ГО «Вектор прав людини» вважають, що допомога потерпілим від війни, яку вони надають, буде необхідною тривалий період. Минулого року звучали твердження про те, що допомога потрібна цільовим аудиторіям під час воєнного стану, так і тривалий час після війни, а тепер у більшості відповідей звучить — постійно (58% всіх відповідей «Опитування щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України»). Більшість з державного сектору (44% відповідей респондентів з державного сектору) планують надавати допомогу постійно, або ж тривалий період, скільки буде в цьому потреба. Із недержавного сектору відповіді майже порівну розподілились між варіантами: постійно (10% відповідей респондентів з недержавного сектору), не відомо та наразі робота продовжується і не планується її припиняти (20%), скільки буде потреба (10%), протягом 2024 року (20%), протягом дії воєнного стану (10%), та ще 30% не змогли відповісти на запитання. У минулорічному опитуванні респонденти(-ки) повідомляли,

що здебільшого активно налаштовані продовжувати діяльність, хоч наразі й не можуть визначитись із конкретними строками. Громадський сектор, наприклад, повідомляв, що важко визначити строки надання, але припинення діяльності наразі не планується — 40%, постійно — 27%, державний, що постійно — 40% відповідей. Ще 44% не змогли відповісти на це питання.

7. У поточному році за результатами опитувань дистанційного «Опитування щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України» і під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу» на перші місця за кількістю голосів вийшов виклик «професійне вигорання, емоційне виснаження» — 51% та 53% відповідно, складнощі викликають й психоемоційний стан клієнтів (52% та 38% відповідей). Також на перші щаблі вийшли виклики, як-от: задоволення запитів клієнтів(-ок), отримання довіри клієнтів, втрата мотивації надавати допомогу, постійне збільшення кількості звернень, недостатнє фінансування, брак специфічних знань. Прикметно, що під час конференції друге місце посів виклик налагодження багаторівневої допомоги клієнтам(-кам) за участі різних служб, сервісів, органів (39%), це надалі підтверджуватиметься й у відповідях щодо співпраці спеціалістів(-ок) які надають психологічну та правову допомогу. А от у дистанційному опитуванні цей виклик загалом отримав 22% відповідей, проте якщо розглядати відповіді державного і недержавного сектору, то бачимо що на цьому виклику насамперед наголосили респонденти(-ки) недержавного сектору — 50%, з недержавного 18% респондентів(-ок) вважають це викликом.

Минулого року до трьох найпоширеніших потреб увійшли: відключення світла; професійне вигорання, мотивація команди; інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок), отримавши по 25% усіх відповідей. Отже, вкрай важливо продовжувати підтримувати представників(-ць) допомагаючи професій у запобіганні зниження наслідків професійного вигорання, емоційного виснаження, підвищувати мотивацію продовжувати допомогу.

8. Цьогорічні опитування дистанційне та під час конференції продемонструвало, що найбільша потреба є у обміні досвідом з колегами — 60% та 62% усіх відповідей відповідно. Підтвердженням наявності потреби в обміні досвідом з колегами(-жанками) є також відповіді учасників(-ць) конференції на запитання «Чи вважаєте за потрібне проведення подібних заходів?». Усі респонденти(-ки) одногласно відповіли «Так».

Прикметно, що одним із викликів є брак специфічних знань. Він посів п'яте місце під час дистанційного опитування. А от як потреба зайняла другу позицію, отримавши 57% відповідей. Також перші місця за кількістю відповідей посіла потреба у попередженні/допомозі при професійному вигоранні, емоційному виснаженні — 49% та 48% відповідно. Також респонденти наголошують на потребі у сприянні розширення партнерств, покращенню фінансування, є потреба залучити фахівців(-чинь) для роботи у команді, покращити інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок).

Якщо оглянути результати опитування минулого року, то шкала потреб можна сформувати від найбільшої до найменшої за кількістю відповідей: інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок); навчання для команди; технічна підтримка, фінансування (операційні витрати проекту та його масштабування, оплата роботи команди);

обмін досвідом з колегами; розширення партнерства; залучення фахівців; запобігання вигоранню тощо.

На третій рік повномасштабної війни однозначно потреба попередити та подолати наслідки вигорання, емоційне виснаження зростає.

9. У «Опитуванні щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України» ми також присвятили запитання тому як та чи здійснюється висвітлення діяльності, представлених в опитуванні ініціатив, органів, організацій, установ, які надають допомогу потерпілим від війни, які вони вбачають результати своєї роботи. На жаль, більшість респондентів(-ок) не знають / не можуть надати посилання на публічні оголошення, статті, тощо про їх діяльність. Тільки два респонденти(-ки) надали лінки на інформаційні повідомлення про допомогу, яку надають орган місцевого самоврядування та гуманітарна організація, які вони представляють, на новинних та інших не власних інтернет ресурсах. 14 (21%) респондентів(-ок) надали посилання на сторінки або групи у Facebook та 11 (16%) — на сайт органу/організації/установи тощо, які вони представляють, з них двоє зазначили, що наявні і сторінка у Facebook і сайт. Результати роботи — один з важливих чинників мотивації працювати, можливість залучати зовнішні ресурси включно з людськими, тому дуже важливо бачити результати, вміти їх визначити, проаналізувати та представити. У поточному опитуванні у більшості випадків не надано відповідей на запитання про досягнення, якими б хотіли поділитись респонденти(-ки) щодо їх роботи, або вони без зазначення прикладів. Відповіді, де респонденти(-ки) наводили їх опис, можна об'єднати в групи: запровадження нових видів послуг; розпочато нові проекти; роботу вдалось

налагодити в такий спосіб, що вона виконувалась швидко, якісно, стабільно; налагодження співпраці, яка допомогла у наданні допомоги клієнтам(-кам). Тільки в одному випадку надано на публічне посилання з публікацією про досягнення, а саме успішний кейс розв'язання проблеми клієнтки.

Тож вбачаємо за необхідне розвивати проєкти допомоги освітньої та менторської для покращення навичок моніторингу роботи та висвітленню її результатів.

10. Ще одним блоком питань під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу» були щодо співпраці спеціалістів(-ок), як надають психологічну та юридичну допомогу. Спікерка конференції Наталія Марчук, заступниця директора Координаційного центру з надання правової допомоги, запропонувала учасникам(-цям) відповісти на запитання «Наскільки часто клієнти(-ки), які звертаються за первинною психологічною допомогою, мають потребу в отриманні правничих послуг?». Більшість відповіли, що ця потреба виникає інколи — 46% або ж дуже часто — 24%, меншість відповіли, що рідко — 12%. Більшість учасників(-ць) конференції вважають за доцільне запровадження системи перенаправлення клієнтів(-ок) між фахівцями(-чинями), які надають психологічну допомогу та юридичні послуги?» — 91% і тільки 9% не бачать цієї потреби.

Отже, результати опитування підтверджують, що клієнти(-ки) не завжди самостійно точно можуть визначити свою потребу і для забезпечення їм допомоги необхідна співпраця спеціалістів(-ок) різних професій. Цю потребу бачать також спеціалісти(-ки) допомагаючих професій, які надають допомогу потерпілим від війни.

«Опитування щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України»

Загальні відомості про учасників(-ць) опитування

Усього отримано 67 відповідей від спеціалістів(-ок) допомагаючих професій, які представляють різноманітні ініціативи, організації та установи державного та недержавного секторів (табл. 1).

Таблиця 1. Статистика надання відповідей від спеціалістів(-ок) допомагаючих професій

Державний сектор 57 респондентів(-ок) — 85%		Недержавний сектор 10 респондентів(-ок) — 15%	
Комунальна установа	43 (75% від усіх респондентів(-ок) із державного сектору)	Громадська організація	5 (50% від усіх респондентів(-ок) із недержавного сектору)
Орган місцевого самоврядування	11 (19%)	Приватна практика	3 (30%)
Державна установа	2 (4%)	Благодійний фонд	2 (20%)
Місцевий орган виконавчої влади	1 (2%)		

Респонденти(-ки), які представляють державний сектор та взяли участь в опитування зокрема працюють у міських центрах соціальних служб міських та селищних рад, центрах надання соціальних послуг міських рад, службах у справах дітей та сім'ї обласних державних адміністрацій та міських рад, управліннях праці та соціального захисту населення міських рад, управліннях соціальної та ветеранської політики міських рад, закладах

середньої та дошкільної освіти, системі надання безоплатної правничої допомоги, медичних установах (лікарні, реабілітаційні центри, центри первинної медико-санітарної допомоги тощо). Недержавний сектор представлений відповідями представників(-ць) громадських організацій, благодійних фондів та спеціалістами, які мають приватну практику та працюють як фізичні особи підприємці.

Бенефіціари

Більшість респондентів(-ок) зазначили, що надають допомогу усім постраждалим від війни в Україні, без виокремлення додаткових категорій: 38 відповідей, що становить 57% (табл. 2). Майже всі опитані назвали кілька груп людей, яким вони та/або організації, установи, органи, які вони представляють, надають допомогу. Також тільки троє респондентів(-ок) працюють з однією групою населення: діти — 2; фахівці із соціальної роботи та інші надавачі соціальних послуг територіальних громад області — 1.

Респонденти(-ки), відповідаючи на запитання «Кому ви допомагаєте?» (табл. 3), мали змогу вибрати кілька варіантів із запропонованих включно з варіантом «Люди, які постраждали від війни в Україні, без виокремлення категорій». Так, опитані могли обрати «Люди, які постраждали від війни в Україні, без виокремлення категорій» і «Внутрішньо переміщені люди», «Люди з інвалідністю», або тільки перший варіант. Нижче наведено результати з врахуванням усіх відповідей, а також без варіанту «Люди, які постраждали від війни в Україні, без виокремлення категорій».

Таблиця 2. Респонденти(-ки) та/або ініціативи, організації, установи, органи, що надають допомогу бенефіціарам (з врахуванням всіх відповідей)

Бенефіціари	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Внутрішньо переміщені люди	58 (87%)	49 (86%)	9 (90%)
Люди з інвалідністю	37 (55%)	33 (58%)	4 (40%)
Діти	42 (63%)	34 (60%)	8 (80%)
Люди похилого віку	37 (55%)	33 (58%)	4 (40%)
Маломобільні люди	20 (30%)	19 (33%)	1 (10%)
ЛГБТК+	8 (12%)	4 (7%)	4 (40%)
Люди, які втратили домівки внаслідок воєнних дій	30 (45%)	25 (44%)	5 (50%)
Люди, які отримали травми внаслідок воєнних дій	24 (36%)	22 (39%)	2 (20%)
Військові	32 (48%)	30 (53%)	2 (20%)
Родини військових	48 (72%)	42 (74%)	6 (60%)
Люди, які постраждали від війни в Україні, без виокремлення категорій	38 (57%)	30 (53%)	8 (80%)
ІНШІ (сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах — 2; жінки, які опинилися в складних життєвих обставинах з дітьми від народження до 18 місяців; ветерани війни — 2; члени сімей загиблих, багатодітні родини та родини з дітьми з інвалідністю; фахівці зі соціальної роботи; інші надавачі соціальних послуг територіальних громад області; потерпілі від домашнього насильства — 2; малозабезпечені, багатодітні родини, діти в контакті та конфлікті зі законом)	10 (15%)	8 (14%)	2 ¹³ (20%)

13 Одна з респонденток уточнила свою відповідь, зазначивши, що входить до реєстру психологів(-гинь), які залучаються до процесуальних дій за участю дитини, а також проводить психодіагностику на запит від служби у справах дітей у межах співпраці фонду, що представляє, з поліцією щодо опитування дитини до відкриття кримінального провадження.

Таблиця 3. Респонденти(-ки) та/або ініціативи, організації, установи, органи надають допомогу бенефіціарам¹⁴

Бенефіціари	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Внутрішньо переміщені люди	23 (34%)	22 (39%)	1 (10%)
Родини військових	18 (27%)	17 (30%)	1 (10%)
Люди з інвалідністю	17 (25%)	17 (30%)	—
Діти	15 (22%)	13 (23%)	2 (20%)
Люди похилого віку	14 (21%)	13 (23%)	1 (10%)
Військові	12 (18%)	11 (19%)	1 (10%)
Маломобільні люди	8 (12%)	8 (14%)	—
ЛГБТК+	2 (3%)	1 (2%)	1 (10%)
Люди, які втратили домівки внаслідок воєнних дій	6 (9%)	5 (9%)	1 (10%)
Люди, які отримали травми внаслідок воєнних дій	1 (1%)	1 (2%)	—
Інші (сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах; жінки, які опинилися в складних життєвих обставинах з дітьми від народження до 18 місяців; ветерани війни — 2; члени сімей загиблих; багатодітні родини та родини з дітьми з інвалідністю; фахівці зі соціальної роботи; інші надавачі соціальних послуг територіальних громад області)	6 (9%)	6 (11%)	—

¹⁴ Враховані тільки ті відповіді, де респонденти(-ки) зазначили, що надають кілька видів допомоги без варіанту відповіді «Люди, які постраждали від війни в Україні, без виокремлення категорій» (29, відповідно 43%).

Види допомоги

Більшість респондентів(-ок) на запитання «Яку допомогу ви надаєте?» (табл. 4) зазначили, що потерпілим від війни, надають один вид допомоги (43 респонденти(-ки) — 64%), зокрема таку як психологічну, юридичну, фінансову, соціальну або медичну. 24 респонденти(-ки) (36%) повідомили, що ініціативи, організації, установи, органи поєднують кілька видів допомоги, як тих, що вже зазначалися, так й інформування, консультування, надання притулку, освітні послуги, «послуги з формування життєстійкості» тощо.

Таблиця 4. Респонденти(-ки) та/або ініціативи, організації, установи, органи надають наступну допомогу

Вид допомоги	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Психологічну	50 (75%)	41 (72%)	9 (9%)
Юридичну	17 (25%)	13 (23%)	4 (40%)
Соціальна допомога та послуги	14 (21%)	13 (23%)	1 (1%)
Освітні послуги	9 (13%)	5 (9%)	4 (40%)
Фінансову	5 (7%)	3 (5%)	2 (20%)
Медичну	4 (6%)	4 (7%)	—
Інформаційно-консультаційні послуги	3 (4%)	3 (5%)	—
Методична допомога фахівцям(-чиням) зі соціальної роботи	1 (1%)	1 (2%)	—
Надання притулку	1 (1%)	1 (2%)	—
«Послуги з формування життєстійкості»	1 (1%)	1 (2%)	—

Формати надання допомоги бенефіціарам

У більшості відповідей (36–54%) на запитання «Яким чином надається допомога потерпілим?» респонденти(-ки) повідомляють, що вони та/або ініціативи, органи, організації, установи, що представляють, надають допомогу бенефіціарам як онлайн, так і офлайн (табл. 5). Меншість працюють виключно онлайн (8–12%).

Якщо аналізувати державний та недержавні сектори провайдерів допомоги, то у державному майже порівну спеціалістів(-ок)/організацій/установ/органів, що поєднують два формати роботи, а також надають послуги виключно офлайн. У недержавному секторі відсутні приклади роботи виключно офлайн, а більшість опитаних надають допомогу в онлайн- та офлайн-форматах, або тільки онлайн.

Таблиця 5. Формати надання допомоги бенефіціарам

Формати надання допомоги бенефіціарам	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Онлайн та офлайн	36 (54%)	29 (51%)	7 (70%)
Офлайн	23 (34%)	23 (40%)	—
Онлайн	8 (12%)	5 (9%)	3 (30%)

Територіальне покриття надання допомоги

У цьому дослідженні взяли участь здебільшого представники(-ці) різних локальних державних органів, установ, організацій, які за своєю специфікою зокрема фінансування мають можливість надавати допомогу людям, які перебувають на їхні території розташування 51 (89%) респондент(-ка) з державного сектору зазначили про це територіальне покриття надання допомоги (табл. 6). В окремих випадках ініціативи, організації, установи, органи, представники(-ці) яких взяли

участь в опитуванні, надають свої послуги на всій території України (4 (7%) відповіді), включаючи в окремих випадках й бенефіціарів із певних пріоритетних регіонів (коли йдеться про офлайн-допомогу) та громадян України закордоном.

З недержавного сектору респонденти(-ки) у більшості відповідей зазначили про можливість надання допомоги на всій території України (7, відповідно 70%) включно з допомогою українкам та українцям закордоном (4 відповіді з 7-ми).

У всіх випадках, де є широке покриття допомоги (вся Україна та/або допомога закордоном, покриття кількох регіонів) є компонент онлайнового формату надання допомоги.

Таблиця 6. Регіональне покриття надання допомоги бенефіціарам

Регіональне покриття надання допомоги бенефіціарам	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Уся територія України	5 (7%)	2 (4%)	3 (30%)
Уся та пріоритетні	1 (1%)	1 (2%)	—
Уся, пріоритетні, закордон	2 (3%)	1 (2%)	1 (10%)
Уся територія України, українки та українці закордоном	3 (4%)	—	3 (30%)
Закордон і пріоритетні	1 (1%)	1 (2%)	—
Регіон, у якому розташована орган/установа/організація	52 (78%)	51 (89%)	1 (10%)
Кілька регіонів України	3 (4%)	1 (2%)	2 (20%)

Строки роботи надавачів допомоги

У цей підрозділ ми включили кілька питань щодо початку надання допомоги потерпілим від війни, чи організацію, установу, ініціативу засновано як реакцію на події війни та

плани чи передбачення щодо надання цієї допомоги в майбутньому (табл. 7).

Як уже зазначалось, у опитуванні взяли участь здебільшого представники(-ці) державного сектору, тож і органи, установи, що вони представляють, створені незалежно від подій війни (47 — 82% відповідей респондентів(-ок) з державного сектору). У недержавному секторі також респонденти зазначили, що війна не стала каталізатором створення представлених організацій (6, тобто 60% відповідей респондентів(-ок) з недержавного сектору).

Таблиця 7. Заснування ініціатив, організацій, установ, органів

Період	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Організацію/ініціативу/лінію допомоги створено незалежно від подій війни	53 (79%)	47 (82%)	6 (60%)
Організацію/ініціативу/лінію допомоги створено як реакцію на події війни у період від 2014 року до 24 лютого 2022 року	5 (7%)	3 (5%)	2 (20%)
Організацію/ініціативу/лінію допомоги створено як реакцію на події етапу війни з 24 лютого 2022 року	8 (12%)	6 (11%)	2 (20%)

Надання допомоги потерпілим від війни людям у більшості випадків почала надаватись після 24 лютого 2022 року (31 відповідь — 46%). Так само й велика частина відповідей вказує, що допомога надавалась від миті заснування (27, тобто 40%) (табл. 8).

Таблиця 8. Період започаткування допомоги потерпілим від війни

Період	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
З моменту заснування	27 (40%)	23 (40%)	4 (40%)
Після 24 лютого 2022 року	31 (46%)	27 (47%)	4 (40%)
У період війни до 24 лютого 2022 року	6 (9%)	5 (9%)	1 (10%)
Немає відповіді	3 (4%)	2 (4%)	1 (10%)

У межах опитування ми запропонували респондентам(-кам) відповісти на відкриті запитання, як довго, на їхню думку, буде актуальна їхня поточна робота щодо допомоги та чи вони та/або ініціативи, органи, установи, організації, що представляють, планували конкретні строки щодо продовження цієї допомоги (табл. 9, 10). Ми узагальнили відповіді та бачимо, що більшість із державного сектору планують надавати допомогу постійно, або тривалий період, скільки буде в цьому потреба. Це співпадає з думками респондентів(-ок), щодо строків актуальності цієї допомоги і більшість (39–58%) зазначають, що ця допомога, на їхню думку, буде необхідною постійно.

Таблиця 9. Плани щодо періоду надання допомоги

Запланований строк надання допомоги	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Постійно	26 (39%)	25 (44%)	1 (10%)
Не відомо та наразі робота продовжується і не планується її припинити	10 (15%)	8 (14%)	2 (20%)
Скільки буде потреба	10 (15%)	9 (16%)	1 (10%)
Протягом 2024 року	3 (4%)	1 (2%)	2 (20%)
Протягом дії воєнного стану	1 (1%)	—	1 (10%)
Немає відповіді	17 (25%)	14 (25%)	3 (30%)

Таблиця 10. Відповідь респондентів(-ок) на запитання «Як довго, на вашу думку, буде актуальною допомога, яку ви надаєте або ініціатива, орган, установа, організація, що ви представляєте?»

Думка респондентів(-ок) про строки актуальності допомоги	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Постійно	39 (58%)	35 (61%)	4 (40%)
Не відомо, але довго	7 (10%)	7 (12%)	—
Скільки буде потреба	2 (3%)	2 (4%)	—
Протягом дії воєнного стану	3 (4%)	1 (2%)	2 (20%)
Протягом дії воєнного стану та періоду відновлення країни	3 (4%)	2 (4%)	1 (10%)
До трьох років	1(1%)	1 (2%)	—
Десять років і більше	4 (6%)	3 (4%)	1 (10%)
П'ятдесят років	1 (1%)	1 (2%)	—
Поки живуть люди, які побачили війну	1 (1%)	1 (2%)	—
Відповідь відсутня	6 (9%)	4 (7%)	2 (20%)

Виклики у роботі надавачів допомоги

Респондентам(-кам) запропонували обрати один або кілька варіантів відповідей та / або запропонувати свій варіант на запитання «Що для вашої роботи є наразі найбільшим викликом?» (табл. 11).

Якщо розглядати всі відповіді, тобто респондентів(-ок) з державного і недержавного секторів, то найбільшу кількість голосів набрали варіанти: психоемоційний стан клієнтів — 35 (52%), професійне вигорання, емоційне виснаження — 34 (51%), задоволення запитів клієнтів(-ок) — 25 (37%), недостатнє фінансування — 19 (28%), законодавчі прогалини — 19 (28%), брак специфічних знань — 17 (25%). Однакова ситуація щодо кількості відповідей окремо представників(-ць) державного сектору.

Серед відповідей представників(-ць) недержавного сектору однакову кількість відповідей ми отримали щодо того, що викликом є професійне вигорання та емоційне виснаження, психоемоційний стан клієнтів, брак специфічних знань, налагодження багаторівневої допомоги клієнтам(-кам) за участі різних служб, сервісів, органів — 5 відповідей (50%) та задоволення запитів клієнтів(-ок), законодавчі прогалини на другому місці — 4 відповіді (40%).

Таблиця 11. Виклики у роботі надавачів допомоги

Виклик	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
задоволення запитів клієнтів(-ок)	25 (37%)	21 (37%)	4 (40%)
постійне збільшення кількості звернень	17 (25%)	14 (25%)	3 (30%)
інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок)	9 (13%)	7 (12%)	2 (20%)
отримання довіри клієнтів	16 (24%)	14 (25%)	2 (20%)
відключення світла	6 (9%)	5 (9%)	1 (10%)
недостатнє фінансування	19 (28%)	16 (28%)	3 (30%)
брак специфічних знань	17 (25%)	12 (21%)	5 (50%)
законодавчі прогалини	19 (28%)	15 (26%)	4 (40%)
налагодження багаторівневої допомоги клієнтам(-кам) за участі різних служб, сервісів, органів	15 (22%)	10 (18%)	5 (50%)
психоемоційний стан клієнтів	35 (52%)	30 (53%)	5 (50%)
професійне вигорання, емоційне виснаження	34 (51%)	29 (51%)	5 (50%)
втрата мотивації надавати допомогу	7 (10%)	6 (11%)	1 (10%)
Інше («потреба в техніці для якісного надання соціальних послуг та наближення послуг до отримувачів», покращення якості інтернет-зв'язку)	2 (3%)	2 (4%)	—

Деякі респонденти(-ки) також прокоментували свої та доповнили відповіді, тож нижче наведено деякі цитати.

«Також викликом є завантаженість дітей і неможливість працювати з ними для запобігання їх вигоранню. У пріоритеті навчання, а не виховна частина навчання», — зазначила психологиня, корекційний педагог, яка працює у школі та громадській організації міста Донецької області.

«Якщо говорити про надання допомоги, то люди досить часто можуть ще з самого початку бути агресивно налаштованими та не йти на контакт: “Мені не допомогли інші”, “Що вам тут потрібно?”, “Мені нічого не треба”, “І чим ви можете мені допомогти? Дайте мені квартиру”. Реакції людей цілком очевидні, адже вони залишились без підтримки, без домівки, а ще їм довелося змінити місце проживання. Все ж справедливості ради, коли людина приїжджає, аби бодай якось допомогти та полегшити цей стан, а їй навіть шансу не дають чи перечать — це важкувато для психоемоційного здоров'я працівника організації.

Також різні державні органи та інші організації не завжди радо йдуть на контакт, хоча співпраця з ними необхідна задля пошуку людей, які потребують допомогу, поширення інформації про себе, отримання локації, де можна надавати цю допомогу. Водночас працівники інших організацій (далеко не всі), можуть не сприяти налагодженню цієї комунікації. Трапляються випадки, коли адміністрація гуртожитків, в яких поселені ВПО, не надає доступ до цих гуртожитків, аби людям не допомагали, бо там щось не так зроблено адміністрацією. Якщо з керівництвом контакт налагоджено легко, то є постійний потік людей, тож вони отримують бажану допомогу.

Як юрист можу сказати, що законодавство наразі дуже стрімко змінюється, але не завжди ці зміни нормально відбуваються. Наприклад, виплати ВПО — резонансне питання. На початку року було ухвалено зміни, але здебільшого до постанови зміни

не внесли, а ухвалили додаткову [постанову — прим. ред.], яку опублікували за три дні після ухвалення. Наразі відбувається те ж саме: зміни прийняли, усі це обговорюють, але самих змін фактично немає. Люди телефонують, ставлять питання, але їм не можна щось конкретно відповісти, бо можна збрехати ненароком, не ознайомившись із постановою, яку ще не опубліковано. Варто зазначити, що ці зміни до постанови дуже якимось швидко ухвалюються і залишається багато прогалин. Спочатку зробили так, аби люди могли для продовження виплат подавати заяви у лютому-березні, але бланки цих заяв поширили між ЦНАПама та УСЗН лише наприкінці лютого, тож нині люди о 05:00 займають черги та їм видають обмежену кількість талончиків і вони не встигають подати заяви. Якщо бланк заяви вже надали, то часто відсутній перелік необхідних документів. Працівники ЦНАПу та УСЗН самостійно ухвалюють рішення, які документи їм потрібні, тому не приймають заяву, поки щось не принесеш, що вони надумали, тож потім знову потрібно відсидіти в черзі.

Також стикнулася ще з однією дуже “цікавою” ситуацією. Багатьом ВПО із певного гуртожитку припинили виплати ще у листопаді-грудні 2023 року, бо їх тоді змусили підписати договори із адміністрацією гуртожитку, який віднесено до фонду тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб, надали ордери на вселення. У зв’язку з отриманням цього житла людям припинили виплати, але вони оплачують комунальні послуги, які сягають 2–3 тис. грн. Де переселенцям взяти кошти на оплату комунальних послуг, якщо їх позбавляють матеріальної допомоги? Так, вони не платять орендну плату, але і умови в них не відповідають тому, за що варто сплачувати оренду. Водночас, якщо ВПО тимчасово проживають у гуртожитку без оплати та ордеру, виплати їм продовжуються. Не зрозуміло, за яким принципом це робилось», — ділиться юристка закордонної гуманітарної організації, що діє на території всієї України.

«Одним з наслідків ПТСР є залежності та прояви домашнього насильства. На жаль, законодавство не забезпечує кримінального покарання (лише адміністративне та зрідка громадські роботи), та примусове психіатричне лікування (судові рішення займають довгий час) і кривдник залишається в родині та продовжує насильство», — доповнює співробітниця центру надання соціальних послуг у селі Полтавської області.

«Дуже сподобались просвітницькі і супервізійні сесії в межах проєкту «Допомога допомагаючим». Хотілося б, щоб вони продовжилися на регулярній основі. Просвітницькі, навчальні заходи — раз на 3 місяці, супервізії — раз на місяць», — зазначає приватна психологиня-консультантка, сімейна психологиня з м. Конотоп Сумської області.

Потреби надавачів допомоги для здійснення діяльності

Респондентам(-кам) запропонували обрати один або кілька варіантів відповідей та / або запропонувати свій варіант на запитання «Які потреби є нині для допомоги вам та команді ініціативи, організації, установи, органу аби здійснювати діяльність?» (табл. 12).

У загальній шкалі відповідей перше місце посіла потреба — обмін досвідом і колегами — 40 (60%). Цікавим є те, що як виклик — брак специфічних знань, посів п'яте місце, але як потреба — друге, отримавши 38 відповідей (57%). Ще 33 (49%) респондентів(-ок) назвали потребу в попередженні/допомозі під час професійного вигорання, емоційного виснаження, 27 (40%) вбачають потребу в розширенні партнерств.

Наступний блок відповідей присвячений потребі покращити фінансування для забезпечення операційних

витрат проєктів, їхнього масштабування, оплату роботи команди — 26 (39%), для допомоги клієнтам — 25 (37%), покращення технічної підтримки (приміщення, засоби зв'язку і прилади, які будуть працювати незалежно від наявності електроенергії, мобільного зв'язку та інтернету, надання сучасних гаджетів тощо) — 21 (31%). Прикметно, що 21 (31%) відповідей респондентів(-ок) стосувались потреби в залученні фахівців для роботи у команді, 12 (18%) — інформуванні про діяльність та залучення клієнтів(-ок).

Якщо розглядати окремо відповіді представників(-ць) державного сектору і недержавного сектору можемо побачити деякі відмінності. Так, перші три місця серед потреб у державного сектору посіли: обмін досвідом з колегами — 36 (63%), навчання 32 (56%), попередження/допомога під час професійного вигорання, емоційного виснаження — 28 (49%). У недержавного сектору: розширення партнерства — 7 (70%), навчання — 6 (60%), попередження/допомога під час професійного вигорання, емоційного виснаження — 5 (50%), збільшення фінансування (операційні витрати проєкту та його масштабування, оплата роботи команди) — 5 (50%).

Таблиця 12. Потреби у допомозі спеціалістам(-кам) та команді ініціативи, організації, установи, органу для здійснення діяльності

Потреба	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок)	12 (18%)	9 (16%)	4 (40%)
Збільшення фінансування (операційні витрати проєкту та його масштабування, оплата роботи команди)	26 (39%)	22 (39%)	5 (50%)
Збільшення фінансування для допомоги клієнтам(-кам)	25 (37%)	21 (37%)	4 (40%)

Потреба	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Технічна підтримка (приймання, засоби зв'язку і прилади, які будуть працювати незалежно від наявності електроенергії, мобільного зв'язку та інтернету, надання сучасних гаджетів тощо)	21 (31%)	20 (35%)	1 (10%)
Навчання	38 (57%)	32 (56%)	6 (60%)
Попередження/допомога під час професійного вигорання, емоційного виснаження	33 (49%)	28 (49%)	5 (50%)
Обмін досвідом з колегами	40 (60%)	36 (63%)	4 (40%)
Розширення партнерства	27 (40%)	20 (35%)	7 (70%)
Залучення фахівців для роботи у команді	21 (31%)	18 (32%)	3 (30%)
Інше (консультативна підтримка, супервізії)	1 (1%)	1 (2%)	—

Також одна з респондентом, юристка закордонної гуманітарної організації, що діє на всій території України доповнює обрані в опитувальнику відповіді.

«Фінансування, мабуть, ніколи нікому не вистачає, бо завжди треба більше грошей для розширення території впливу, збільшення кількості бенефіціарів тощо.

Партнерство — це те, над чим постійно працюєш і що завжди потребує покращення, тож ми над цим працюємо.

Щодо обміну досвідом із колегами. Є багато тренінгів, онлайн-зустрічей. На перший погляд все чудово: обмін досвідом відбувається, проте на цих зустрічах рідко говорять про практичні нюанси питання чи проблеми, бо часто це лише теорія та багато зайвої непрактичної інформації. Все ж найбільше

проблема обміну досвідом з'являється під час суперництва, коли багато різних організацій замість співпраці та взаємодопомоги влаштовують перегони: «Ми тут перші почали працювати» абощо. Звісно, це ніхто в обличчя не каже, проте суперництво позбавляє людей від допомоги. Як юристка, можу визнати, що знаю далеко не все. Це нормально. Якщо не можу з певним питанням допомогти, то може це інший спеціаліст зробити. Проте він може також не знати, як розв'язати проблеми, з якими вже стикалась я. То невже не краще співпрацювати? Йдеться не про проблему комунікації, а проблему суперництва замість того, аби допомогти людям».

Висвітлення діяльності, представлених в опитуванні ініціатив, органів, організацій, установ, які надають допомогу потерпілим від війни

У межах опитування ми запитали чи можуть респонденти(-ки) надати посилання на публічні оголошення, статті, тощо про ініціативу, орган, організацію, установу, та допомогу, яку вони надають потерпілим від війни (табл. 13). На жаль, більшість респондентів(-ок) не знають / не можуть надати таку інформацію. У 40 (60%) відповідях (36 (63%) відповідей респондентів(-ок) державного сектору, 4 (40%) — недержавного) не надано інформації про публічні інтернет-ресурси, де можна дізнатись як працює та яку допомогу надає певний орган, установа, організація.

Тільки два респонденти(-ки) надали лінки на інформаційні повідомлення про допомогу, яку надають орган місцевого самоврядування та гуманітарна організація, які вони представляють, на новинних та інших не власних інтернет-ресурсах.

14 (21%) респондентів(-ок) надали посилання на сторінки або групи у Facebook та 11 (16%) — на сайт органу/організації/

установи тощо, які вони представляють. Із них двоє зазначили, що наявні і сторінка у Facebook і сайт.

Таблиця 13. Соціальні мережі, у яких представлені ініціативи, органи, організації, установи

Інформаційний ресурс	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх від- повідей недерж- авного сек- тору)
Facebook	14 (21%)	10 (18%)	4 (40%)
Сайт	11 (16%)	10 (18%)	1 (10%)
– з них надана інформація про наявні сторінки у Facebook і сайт	2 (3%)	2 (4%)	–
Інші інформаційні ресурси	2 (2%)	1 (2%)	1 (10%)
У відповідях не надано посилань з них	40 (60%)	36 (63%)	4 (40%)
– не надано відповідь або зазначено, що не можуть надати посилань	25 (37%)	21 (37%)	4 (40%)
– зазначили, що є сайт та/або сторінка у Facebook, проте не надали посилання	13 (19%)	13 (23%)	–
Зазначені посилання не відкриваються	2 (2%)	2 (4%)	–

Більшість респондентів(-ок) (55–82%) надали контакти, за якими можна звернутись до ініціативи, органу, установи, організації, які вони представляють або до них особисто, якщо здійснюють приватну практику, здебільшого зазначивши номер телефону, а також у деяких випадках й інші варіанти зв'язку (електронну пошту, месенджери, онлайн-форми тощо).

Досягнення у наданні допомоги, якими поділились учасники(-ці) опитування

На відкрите запитання «Якими б досягненнями ініціативи, органу, організації, установи щодо надання допомоги ви хотіли б поділитись?» у більшості випадків не надано відповідей або вони наведені без зазначення прикладів (табл. 14).

Відповіді, де респонденти(-ки) наводили їх опис, можна об'єднати у групи: запровадження нових видів послуг, розпочато нові проєкти (13, відповідно 19%), відбулись позитивні зміни у клієнтів(-ок) (5, відповідно 7%), що роботу вдалось налагодити так, аби вона виконувалась швидко, якісно, стабільно (2, відповідно 3%), налагодження співпраці, яка допомогла у наданні допомоги клієнтам(-кам) (2, відповідно 3%).

Тільки в одному випадку надано на публічне посилення з публікацією про досягнення, а саме успішний кейс розв'язання проблеми клієнтки¹⁵.

Таблиця 14. Досягнення ініціативи, органу, організації, установи, щодо надання допомоги

Результати	Усі відповіді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відповідей недержавного сектору)
Не відповідали або зазначили, що «немає досягнень»	28 (42%)	23 (40%)	5 (50%)
Зазначено, що досягнення є, але без пояснень	2 (3%)	—	2 (20%)
Зазначено загальне посилення на сайт або сторінку в Facebook	3 (4%)	3 (5%)	—

¹⁵ <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi/dovely-fakt-smerti-oboronczya-mariupolya/>

Результати	Усі відпо- віді (% від усіх відповідей)	Державний сектор (% від усіх відповідей державного сектору)	Недержавний сектор (% від усіх відпо- відей недержав- ного сектору)
Респонденти(-ки) зазначили опис своїх поточних обов'язків	12 (18%)	12 (21%)	—
Запроваджені нові види послуг, розпочато нові проєкти	13 (19%)	12 (21%)	1 (10%)
Відбулись позитивні зміни у клієнтів(-ок)	5 (7%)	4 (7%)	1 (10%)
Респонденти(-ки) зазначили, що роботу вдалось налагодити так, щоб вона виконувалась швидко, якісно, стабільно (без наведення прикладів).	2 (3%)	2 (4%)	—
Налагоджено співпрацю, що допомогло у наданні допомоги клієнтам(-кам)	2 (3%)	1 (2%)	1 (10%)

Опитування під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу»

За результатами проєкту «Допомога допомагаючим» відбулась підсумкова конференція, що отримала назву «Допомога допомагаючим: виклики в роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу». Захід відбувся 3 квітня, у якому взяли участь 910 учасників та учасниць з усіх областей України та закордону. Конференція відбувалась онлайн на двох платформах: Zoom та YouTube.

Ви можете ознайомитись з інформацією про конференцію на сайті ГО «Вектор прав людини»:

- українською мовою — <https://hrvector.org/podiyi/24-04-05-03.04.24>
- англійською — <https://hrvector.org/en/events/24-04-12-conference>
- переглянути відеозапис заходу (українською мовою — <https://www.youtube.com/watch?v=pi5jD7oHrKo&t=880s>
- англійською — <https://youtu.be/Y47saT9Vqyo>).

Під час конференції ми запросили учасників та учасниць долучитись до онлайн-опитування на платформі Mentimeter¹⁶. Участь могли взяти всі охочі (учасники(-ці), які брали участь у

16 Детальніше про Mentimeter: <https://www.mentimeter.com/>

Zoom та в YouTube) і обирати запитання на які вони хотіли б відповісти, тож на кожне запитання ми отримали різну кількість відповідей — від 69 до 94. Результати автоматично опрацьовувались програмою та одразу виводились на екран, тож під час заходу була нагода їх обговорити. Кількість Відповіді у кількісному і відсотковому форматах наводяться щодо всіх респондентів(-ок), без розділення на групи, наприклад відповіді респондентів(-ок) з державного чи недержавного секторів.

У цьому розділі ми надамо результати проведеного опитування, аби порівняти їх із попередніми відповідями респондентів(-ок) та отримати додаткову інформацію.

Загальні відомості про учасників(-ць) опитування

Аналіз попередніх форм реєстрації свідчить, що учасники(-ці) представляли державний та громадський сектор: психологи(-гині), психотерапевти(-ки), представники(-ці) медичної спільноти, адвокати(-ки), юристи(-ки), медіатори(-ки), представники(-ці) онлайн-ових ліній допомоги та інших допомагаючих проєктів/програм, соціальні працівники(-ці), представники(-ці) українських та закордонних громадських організацій, органів державної влади, місцевого самоврядування, донорських організацій.

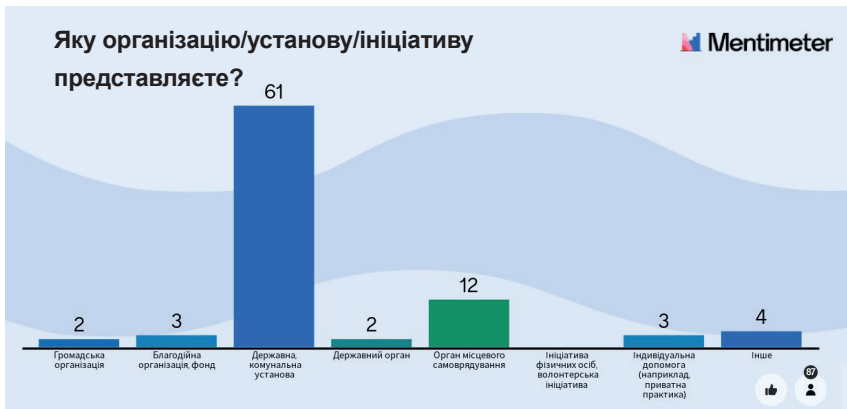
Під час конференції на запитання **«Яку організацію/установу/ініціативу представляєте?»** (рис. 1) відповіли 87 учасників(-ць). Вони мали змогу обрати кілька варіантів з запропонованих. Більшість учасників(-ць) представляли державний сектор.

Розподіл відповідей:

- громадська організація — 2 (2%);
- благодійна організація, фонд — 3 (3%);
- державна, комунальна установа — 61 (70%);

- державний орган — 2 (2%);
- орган місцевого самоврядування — 12 (14%);
- ініціатива фізичних осіб, волонтерська ініціатива — 0;
- індивідуальна допомога (наприклад, приватна практика) — 3 (3%);
- інше — 4 (5%).

Рисунок 1. Організації, установи, ініціативи, органи, що представляють респонденти(-ки)



Бенефіціари

Під час конференції на запитання «**Кому допомагаєте? (Яка ваша цільова аудиторія / бенефіціари)**» (рис. 2) відповіли 87 учасників(-ць). Вони мали змогу обрати кілька варіантів зі запропонованих. Основні групи, які обрали респонденти(-ки): внутрішньо переміщені люди (63%), люди з інвалідністю (52%), родини військових (48%).

Розподіл відповідей:

- внутрішньо переміщені люди — 55 (63%);
- люди з інвалідністю — 45 (52%);

- діти — 39 (45%);
- люди похилого віку — 39 (45%);
- маломобільні люди — 22 (25%);
- ЛГБТІК+ — 8 (9%);
- люди, які втратили домівки внаслідок воєнних дій — 23 (26%);
- люди, які отримали травми внаслідок воєнних дій — 30 (34%);
- військові — 37 (43%);
- родини військових — 42 (48%);
- без виокремлення категорій — 21 (24%);
- інше — 15 (17%).

Рисунок 2. Цільова аудиторія бенефіціарів



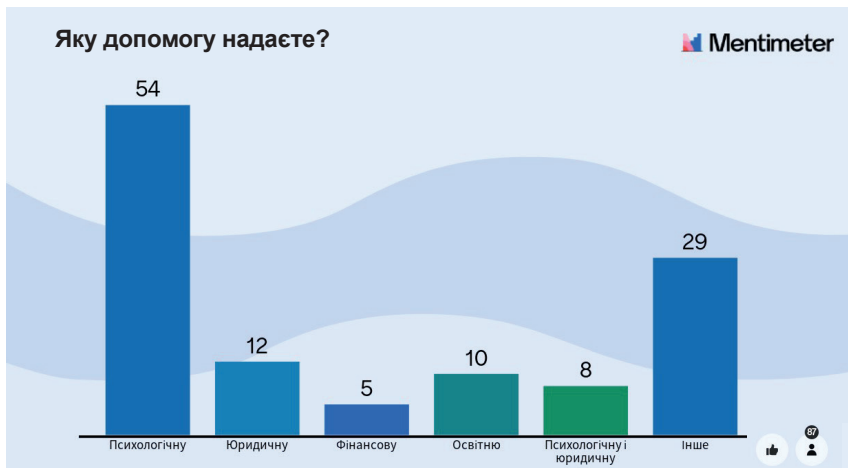
Види допомоги

На запитання «Яку допомогу надаєте?» (рис. 3) також відповіли 87 респондентів(-ок) та найчастіше із запропонованих варіантів, яких могли обирати кілька, зазначили: психологічну (62%) та інше (33%). Відповідаючи у коментарях чатів заходу про іншу допомогу, яку вони надають, учасники(-ці) зазначали зокрема соціальну, реабілітаційну, медичну.

Розподіл відповідей:

- психологічна — 54 (62%);
- юридична — 12 (14%);
- фінансова — 5 (6%);
- освітня — 10 (11%);
- психологічна та юридична — 8 (9%);
- інше — 29 (33%).

Рисунок 3. Тип допомоги, яку надають респонденти(-ки)



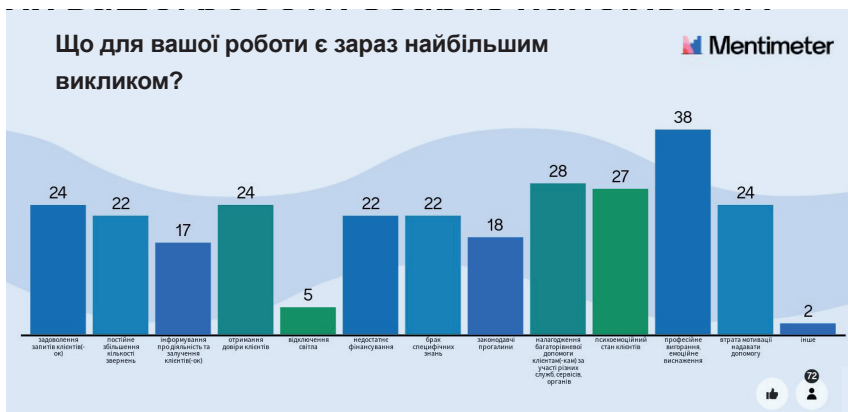
Виклики у роботі надавачів допомоги

72 учасники та учасниці конференції поділились думками, які нині найбільші виклики у їхній роботі, відповівши на запитання: «Що для вашої роботи є зараз найбільшим викликом?». Респонденти(-ки) могли обрати одну або кілька відповідей із запропонованих в опитуванні варіантів. Найбільшу кількість голосів отримав варіант «Професійне вигорання, емоційне виснаження» — 53%.

Розподіл відповідей:

- задоволення запитів клієнтів(-ок) — 24 (33%);
- постійне збільшення кількості звернень — 22 (31%);
- інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок) — 17 (24%);
- отримання довіри клієнтів — 24 (33%);
- відключення світла — 5 (7%);
- недостатнє фінансування — 22 (31%);
- брак специфічних знань — 22 (31%);
- законодавчі прогалини — 18 (25%);
- налагодження багаторівневої допомоги клієнтам(-кам) за участі різних служб, сервісів, органів — 28 (39%);
- психоемоційний стан клієнтів — 27 (38%);
- професійне вигорання, емоційне виснаження — 38 (53%);
- втрата мотивації надавати допомогу — 24 (33%);
- інше — 2 (3%).

Рисунок 4. Виклики у роботі надавачів допомоги



Потреби надавачів допомоги для здійснення діяльності

Також 71 учасник(-ця) зазначили про свої потреби у допомозі та команди з якою працюють, відповівши на запитання «Які наразі потреби в допомозі вам та команді організації для здійснення діяльності?». Респонденти(-ки) могли обрати один або кілька варіантів зі запропонованих. Більшість обрали «Обмін досвідом з колегами» — 62% та «Попередження/допомога під час професійного вигорання, емоційного виснаження» — 48%.

Розподіл відповідей:

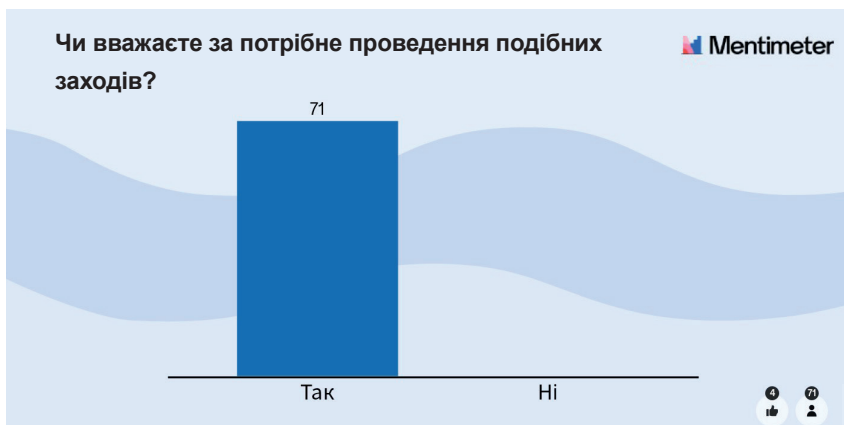
- інформування про діяльність та залучення клієнтів(-ок) — 18 (25%);
- збільшення фінансування (операційні витрати проєкту та його масштабування, оплата роботи команди) — 25 (35%);
- збільшення фінансування для допомоги клієнтам(-кам) — 23 (32%);
- технічна підтримка (наприклад, приміщення, засоби зв'язку і прилади, що працюватимуть незалежно від наявності електроенергії, мобільного зв'язку та інтернету) — 29 (41%);
- попередження/допомога під час професійного вигорання, емоційного виснаження — 34 (48%);
- обмін досвідом із колегами — 44 (62%);
- розширення партнерства — 23 (32%);
- залучення фахівців для роботи у команді — 27 (38%);
- інше — 3 (4%).

Рисунок 5. Потреби надавачів допомоги для здійснення діяльності



Підтвердженням наявності потреби у обмін досвідом з колегами(-жанками) є також відповіді учасників(-ць) конференції на запитання «Чи вважаєте за потрібне проведення подібних заходів?» всі респонденти(-ки) одноголосно відповіли «Так».

Рисунок 6. Необхідність проведення заходів з обміну досвідом



Співпраця спеціалістів(-ок), як надають психологічну та юридичну допомогу

Досвід громадської організації «Вектор прав людини» показав, що для надання якісної допомоги потерпілим від подій війни часто варто залучати мультидисциплінарні команди спеціалістів(-ок). Психологічна і юридична допомога наразі є часто базовою потребою потерпілих.

Як реакція на наслідки повномасштабного вторгнення РФ на територію України ГО «Вектор прав людини» організували «Лінію психологічної та правової допомоги ГО «Вектор прав людини», яка розпочала діяльність 12 квітня 2022 року. Спочатку вона мала назву «Психологічна та правова допомога для людей з інвалідністю в умовах воєнного стану», що відображала основну цільову аудиторію. Згодом реагуючи на запити, організація розширила коло людей, яким надається допомога. У 2022 році команда фахівців(-чинь) надавала індивідуальні психологічні та юридичні консультації, проводились психотерапевтичні групи взаємо підтримки, супервізійні групи для психологів(-гинь), вебінари, підготовлені інформаційні матеріали¹⁷.

Під час роботи лінії ми пересвідчилися у важливості поєднання психологічної і правової допомоги для стабілізації стану потерпілих від подій війни. Часто клієнти та клієнтки звертались за юридичною допомогою, але під час з'ясування запитів ставало очевидно, що потрібна також психологічна допомога: є потреба впоратись із психоемоційним навантаженням після події, що травмувала і потребою фіксування фактів, отримання статусів тощо. І навпаки, — коли люди звертались за психологічною допомогою, то під час співпраці нерідко виявлялось, що ключ до розв'язання їхніх проблем лежить у юридичній площині.

¹⁷ Детальніше про «Лінію психологічної та правової допомоги ГО «Вектор прав людини» — у ручному звіті ГО «Вектор прав людини» за 2022 рік: <https://hrvector.org/richni-zviti/>

Під час конференції «Допомога допомагаючим: виклики у роботі та підтримці власного робочого стану спеціалістів(-ок), які надають психологічну і юридичну допомогу» до команди спікерів(-ок) долучилась пані Наталія Марчук, заступниця директора Координаційного центру з надання правової допомоги. Нині один із напрямів, що координує пані Наталія, є розвиток та посилення спроможності Єдиного контактного номера телефону системи безоплатної правової допомоги 0800 213 103 та розбудова сервісної складової надання правничих послуг. Вона представила напрацьований досвід лінії допомоги і порушила питання співпраці щодо надання юридичної та психологічної допомоги, зокрема запропонувавши учасникам(-цям) конференції відповісти на це запитання. Респонденти(-ки) могли обрати один або кілька варіантів.

95 учасники(-ці) відповіли на запитання «Наскільки часто клієнти(-ки), які звертаються за первинною психологічною допомогою, мають потребу в отриманні правничих послуг?»:

- дуже часто — 23 (24%);
- інколи — 43 (46%);
- рідко — 11 (12%);
- не визначаємо цієї потреби — 11 (12%);
- інше — 7 (7%).

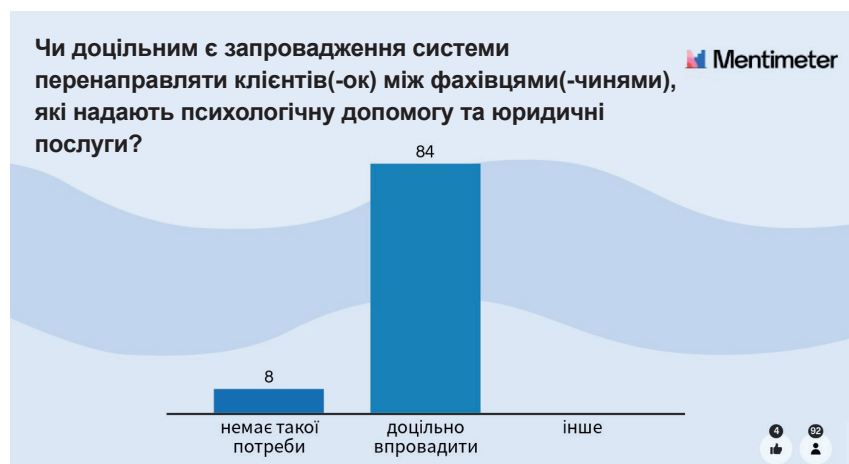
7. Визначення запиту клієнтів(-ок)



92 учасники(-ці) відповіли на запитання «Чи доцільним є запровадження системи перенаправляти клієнтів(-ок) між фахівцями(-чинями), які надають психологічну допомогу та юридичні послуги?»:

- доцільно — 84 (91%);
- немає потреби — 8 (9%).

Рисунок 8. Доцільність запровадження системи перенаправлення клієнтів(-ок)



Так, результати опитування підтвердили, що клієнти(-ки) не завжди самостійно точно можуть окреслити свою потребу, тож для забезпечення вони потребують співпраці зі спеціалістами(-ками) різних професій. Цю потребу бачать і самі спеціалісти(-ки) допомагаючих професій, які надають допомогу потерпілим від війни.

Додаток

Перелік органів, установ, організацій та приватних ініціатив, роботу яких представили респонденти(-ки) в опитуванні «Опитування щодо потреб та викликів ініціатив, організацій, та органів державної влади і самоврядування, що надають психологічну та юридичну допомогу в умовах війни росії проти України»

Якщо орган, установу, організацію представляли декілька респондентів(-ок) інформацію об'єднали. Якщо респонденти(-ки) представляли понад один орган/установу/організацію, то описи подано окремо.



Завантажи повний перелік можна за посиланням:

<https://bit.ly/3yRX4jd>

