Звіт «Сприяння суспільній дискусії про наслідки війни та окупації»

Досвід молоді, потреби та бар’єри реінтеграції



Підготовлено: 4Service |
Вересень 2026

4Service

ЗМІСТ

ОСНОВНІ РОЗДІЛИ ДОСЛІДЖЕННЯ

01 Методологія дослідження 03

02 Ключові висновки та пріоритети 04–08

03 Адаптація й психологічна підтримка 09–15

04 Навчання та працевлаштування 16–18

05 Соціальні зв’язки та інтеграція 19–23

06 Взаємодія з інституціями 24–30

07 Потреби й бар’єри доступу до допомоги 31–35

08 Пропозиції та рекомендації 36–43

МЕТОДОЛОГІЯ

Мета дослідження

Вивчити досвід молодих людей, які повернулися з тимчасово окупованих територій або пережили полон, їхні соціальні, особисті та громадянські потреби, бар'єри адаптації та реінтеграції, а також досвід взаємодії з державними й громадськими інституціями.

Результати дослідження мають стати основою для практичних рекомендацій щодо підтримки молоді та суспільного діалогу про наслідки війни й окупації.

Метод дослідження

- **36** індивідуальних глибинних інтерв'ю (онлайн).
- Напівструктуровані інтерв'ю тривалістю **45–60** хвилин.

Цільова аудиторія

Молоді люди віком **14–25** років, які повернулися з тимчасово окупованих територій України або пережили полон

- **3** макрорегіони: Східно-Південний, Центральний, Західний
- **3** вікові групи: **14–17, 18–21, 22–25** років
- Гендерний баланс: **18** хлопців/чоловіків і **18** дівчат/жінок.

Макрорегіон	**14-17 років**	**18-21 років**	**22-25 років**	**Разом**
Східно-Південний	**2** хлопці + **2** дівчини	**2** хлопці + **2** дівчини	**2** хлопці + **2** дівчини	**12**
Центральний	**2** хлопці + **2** дівчини	**2** хлопці + **2** дівчини	**2** хлопці + **2** дівчини	**12**
Західний	**2** хлопці + **2** дівчини	**2** хлопці + **2** дівчини	**2** хлопці + **2** дівчини	**12**
Разом	**12**	**12**	**12**	**36**

Вікове групування відображає різні життєві етапи: **14-17** років: неповнолітні підлітки; **18-21** років: перехід до самостійного життя, освіти або початку трудової діяльності; **22-25** років: молоді дорослі з більшою ймовірністю самостійного проживання, працевлаштування та взаємодії з державними сервісами.

КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ



За результатами проведених інтерв'ю **(N=36)** виявили, що молодь, яка постраждала від війни та вимушеного переміщення, стикається з комплексом взаємопов'язаних проблем, які ускладнюють її соціальну адаптацію, відновлення психоемоційного стану, психологічної адаптації та досягнення економічної самостійності. Попри наявні успішні приклади пристосування до нових життєвих умов на підконтрольній Україні території, значна частина респондентів продовжує відчувати матеріальну нестабільність, труднощі з пошуком житла та нестачу відчуття безпеки (що насамперед пов'язано з військовими діями). Воєнні загрози, втрата звичного середовища, розлука з близькими й невизначеність майбутнього посилюють психологічне напруження молоді, що також негативно впливає на її навчання, працевлаштування й повсякденне життя.

Визначальними передумовами успішної адаптації є доступ до безпечного й доступного житла, стабільних джерел доходу, якісної освіти, працевлаштування, медичної та психологічної допомоги. Водночас ефективність наданої підтримки цій вразливій групі залежить не лише від обсягу наявних ресурсів, а й від доступності інформації щодо видів допомоги, легкості та прозорості адміністративних процедур та уважного ставлення до індивідуальних потреб. Ефективність допомоги й довіру до відповідних інституцій знижують бюрократичні перешкоди та недостатня узгодженість роботи установ.

Важливим чинником адаптації є характер взаємодії молоді з приймаючими громадами. Доброзичливість з боку місцевих жителів, взаємопідтримка та спільна діяльність сприяють формуванню нових соціальних зв'язків та відчуттю належності до місцевої громади. Натомість мовні та регіональні упередження, дискримінація й ігнорування/знецінення пережитого досвіду поглиблюють відчуження.

Згідно відповідей респондентів підтримка молоді має передбачати у першу чергу задоволення базових потреб у житлі та фінансовій допомозі, але разом з тим важливості також набуває створення умов для повноцінної участі у житті громади, розвитку особистого потенціалу та поступового відновлення самостійності з урахуванням пережитого досвіду виїзду з окупації або територій, де ведуться активні бойові дії.

ОСНОВНІ ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ У СФЕРІ ПІДТРИМКИ МОЛОДІ

1. Посилити житлову та фінансову підтримку. Розширити програми компенсації оренди та/чи комунальних послуг, надання соціального й тимчасового житла, адресної грошової допомоги та забезпечення базовими речами. Передбачити оцінювання матеріального становища й житлових потреб для визначення пріоритетності допомоги, а також сприяти працевлаштуванню як основі довгострокової фінансової незалежності.

2. Спростити доступ до державних і соціальних послуг. Запровадити принцип «єдиного вікна» для консультування молоді та ВПО, уніфікувати перелік документів, розширити онлайн-оформлення послуг і дистанційні консультації. Забезпечити чіткі строки розгляду звернень, інформування про їхній статус, зрозумілі пояснення відмов і можливість оскарження рішень.

3. Розширити можливості психологічної підтримки. Забезпечити доступ до безоплатних індивідуальних консультацій, груп взаємопідтримки та кризової психологічної допомоги через молодіжні центри, заклади освіти й громадські організації. Особливу увагу приділяти молоді, яка пережила окупацію, втрату близьких або тривале переміщення, гарантуючи конфіденційність і добровільність звернення.

4. Підтримати освіту та професійний розвиток. Організувати безкоштовні додаткові заняття для подолання освітніх прогалин, надати доступ до техніки й інтернету для навчання, розширити можливості професійних курсів перекваліфікації, стажувань і першого працевлаштування. Розвивати партнерства з роботодавцями для створення доступних молоді вакансій і програм набуття практичного досвіду.

5. Розвивати соціальну інтеграцію та протидіяти дискримінації. Розширювати мережу доступних молодіжних просторів та активне інформування щодо них у соціальних мережах, організовувати спільні спортивні, культурні, волонтерські й освітні заходи для місцевої та переміщеної молоді. Проводити інформаційні просвітницькі кампанії проти мовних і регіональних упереджень, забезпечувати належне реагування на випадки дискримінації.

6. Підвищити прозорість і результативність підтримки. Посилити координацію між державними установами, місцевою владою, благодійними фондами та громадськими організаціями, щоб уникати дублювання послуг і прогалин у допомозі. Регулярно збирати відгуки отримувачів, оцінювати відповідність програм реальним потребам і оприлюднювати інформацію про розподіл ресурсів та результати їх використання.

З аналізу відповідей учасників саме формування комплексної та послідовної системи підтримки, яка поєднуватиме невідкладну допомогу з довгостроковими заходами інтеграції вразливої молоді має стати пріоритетним напрямком у подоланні наслідків війни та окупації. Її ефективність доцільно було б оцінювати за конкретними результатами: покращення житлових умов, стабілізації психологічного стану молоді, розширення доступу до освіти та працевлаштування. Узгоджені дії держави, місцевих громад і громадського сектору могли би забезпечити перехід від переважно кризової підтримки до сталого відновлення самостійності молодих людей, впевненості в майбутньому та повноцінної участі молоді у суспільному житті.

Інтерв'ю з цільовою аудиторією дозволили виявити ситуації, у яких підтримка молоді може перериватисяй перетворити їх на завдання для надавачів послуг, освітніх установ і публічного обговорення. Нижче запропоновано рішення на основі інтерв'ю.

Що виявлено	Конкретне рішення для планування
Одна перешкода блокує кілька сфер	Розглядати ланцюг «паспорт → картка → виплата» як одне звернення; закривати супровід після перевірки наступного кроку, а не після видачі контакту
Підтримка переривається на життєвих переходах	При досягненні **18** років та зміні проживання перевіряти, які заяви й документи потребують оновлення; при тимчасовому поселенні одразу фіксувати строк його завершення
Навчання формально триває, але прогалини залишаються	Замість загального запрошення на курси визначати конкретні пропущені теми та технічні обмеження; узгоджувати індивідуальне надолуження із закладом освіти
Однаковий формат допомоги підходить не всім	Дати вибір між фаховим соціальним супроводом і наставництвом; між очним та онлайн-зверненням; між консультацією та дозвіллям без обов'язку розповідати пережите
Довіра виникає через конкретний досвід взаємодії	Публічно обговорювати перешкоду й рішення: документи, школа, житло, місцеві контакти. До кожної теми долучати того, хто може змінити процедуру або формат підтримки

ПОСЛІДОВНІСТЬ ПРІОРИТЕТІВ

- Першими розглядати загрозу безпечному проживанню та відсутність базових засобів існування: участь у заходах не усуває цих перешкод.
- Далі усувати блокування доступу – документи, незавершені заяви, переоформлення, конкретні освітні прогалини. Психологічну й соціальну підтримку пропонувати паралельно.
- Після стабілізації підтримувати самостійність – навчання, перший досвід роботи, сталі контакти з місцевими. Після нового обстрілу чи переїзду повертатися до оцінки потреб

Цей порядок визначено за взаємозалежністю проблем зазначених в інтерв'ю. Він не є рейтингом частоти потреб, оцінкою тяжкості стану чи обов'язковою однаковою черговістю для всіх.

ТРИ ВИМІРИ АДАПТАЦІЇ ТА СОЦІАЛЬНОГО ВКЛЮЧЕННЯ

Складова	Ознаки результату	Що ще не означає стійкості
Побутова стабілізація	Безпечне житло, документи, передбачуваний дохід	Тимчасове проживання без можливості залишитися
Психологічна адаптація	Відчуття безпеки та контролю над життям	Зовнішня зайнятість за збереження тривоги й виснаження
Соціальне включення	Близькі контакти, участь у спільних справах	Онлайн-зв'язки без підтримки за місцем проживання

ДЕ МОЛОДЬ ЗАРАЗ



Service

ПЕРШОЧЕРГОВІ ПОБУТОВІ ПИТАННЯ ЧАСТКОВО ВИРІШЕНІ, ОДНАК ДОВГОСТРОКОВА СТАБІЛЬНІСТЬ ЗАЛИШАЄТЬСЯ НЕДОСЯЖНОЮ

Документи вдалося відновити

Більшість уже має необхідні документи, але для частини молоді процес оформлення був тривалим і складним.

Питання житла

Самостійно або за допомогою близьких і організацій, однак оренду ускладнюють фінансові обмеження та вимоги орендодавців.
Молодь знайшла житло, але не завжди має гарантії стабільного проживання.

У прифронтових містах стабільність під загрозою

Обстріли і ризик руйнування житла підтримують невизначеність, а фінансові обмеження не завжди дозволяють переїхати

Соціальна адаптація неоднорідна

Частина молоді знайшла нові контакти, інші ж продовжують відчувати труднощі з налагодженням стосунків

Доступ до допомоги став ширшим

Деяким респондентам вдалось отримати необхідну медичну та психологічну допомогу, до яких не мала доступу в окупації.

> *...Ось я коли приїхала, в мене були питання з місцем реєстрації. Але потім ми вирішили це питання, але я півроку потратила на те, щоб доказати, що я народилася і проживала в тому місці, де проживала до окупації. Ну зараз я все вирішила, але це було дуже складно*
>
> **Ж, 24**

> *На данный момент проблем с жильем нету, но я пытался снять квартиру, и у меня просто либо на это нет денег, либо люди снимают дольше, чем на 3 месяца [...] Сейчас проблем нет, но если у меня пропадет это жилье, то тогда они будут*
>
> **Ч, 19**

> *У меня до этого почти друзей просто не было вообще. Ну а когда переехал - появились. Я стал более, как сказать, социальным что ли. Просто до этого я почти ни с кем не общался*
>
> **Ч, 18**

ПСИХОЛОГІЧНА АДАПТАЦІЯ



АДАПТАЦІЯ МОЛОДІ ЩО СТВОРЮЄ НАПРУГУ

ЩО СТВОРЮЄ НАПРУГУ

- **Втрата дому та розлука з близькими**
  Посилюють ностальгію, відчуття втрати й переживання за родину, яка залишилася в окупації.
- **Адаптація до нового середовища**
  Потреба заново вибудовувати коло спілкування й звикати до іншого ритму життя може посилювати відчуженість.
- **Безпекова невизначеність**
  Постійне очікування небезпеки виснажує; для окремих хлопців призовного віку додатковим джерелом страху є мобілізація.
- **Мовна та культурна адаптація**
  Осуд за російську мову чи суржик ускладнює адаптацію на новому місці проживання.
- **Нестабільність житла та роботи**
  Не дає відчути, що життя на новому місці вже стало передбачуваним і стійким
- **Взаємодія з установами**
  Складні процедури та непривітне ставлення можуть посилювати розгубленість і невпевненість.
- **Дискомфорт у соціальному просторі**
  Місця скупчення людей, незнайомі простори й контакти можуть викликати тривогу та бажання швидше піти.

> *Чесно кажучи, найскладнішим на даному етапі життя це залишається відпустити минуле в плані того, що скільки б там не пройшло років з моменту виїзду з окупованої території, все одно є така ностальгія і таке почуття мабуть несправедливості, почуття загостреного якогось такого болю стосовно рідної землі, рідного краю.*
>
> **Ж, 18**

> *Для меня для начала было очень тяжело адаптироваться… Я, честно, сначала очень боялся тут находиться, потому что были тревоги, выключали свет очень долго, я сидел в холоде, мне было страшно, честно. Я хотел просто вернуться обратно домой и, ну, не чувствовать этот страх, без интернета, без света, в холоде…*
>
> **Ч, 16**

ПОПРИ ЗАГАЛОМ УСПІШНУ АДАПТАЦІЮ, МОЛОДЬ БАЛАНСУЄ МІЖ ДЖЕРЕЛАМИ НАПРУГИ Й ОПОРИ

ЩО ПІДТРИМУЄ

- **Близькі люди**
  Можливість відверто поговорити, поділитися переживаннями або просто поспілкуватися допомагає відновити емоційну рівновагу.
- **Матеріальна стабільність**
  Робота, регулярний дохід і передбачувана фінансова допомога дають більше впевненості в завтрашньому дні.
- **Заняття для емоційного розвантаження**
  Спорт, прогулянки, музика, малювання, читання й медитація допомагають відволіктися і знизити напруження.
- **Спільне дозвілля та приємні активності**
  Зустрічі з друзями, кафе, спільне проведення часу й бажані покупки допомагають відновити сили й отримати позитивні емоції.
- **Волонтерство та взаємодопомога**
  Дають соціальні контакти, відчуття осмисленості власних дій і можливості бути корисними іншим.

> *Відчуття допомоги. Бо я тоді майже одразу пішов на волонтерство. Ми тоді розвантажували гуманітарну допомогу… І ця взаємодопомога дуже рятувала, коли бачиш якісь листи від іноземців, що вони підтримують нас. Грубо кажучи, тоді не вистачало дуже підтримки якоїсь.*
>
> **Ч, 23**

> *Першочергово для мене це спорт, бо для мене без спорту нікуди. Насправді дуже допомагає морально триматися на плаву. […] Потім обов'язково прогулянки, спілкування з друзями -це дуже відволікає. І чесно скажу, що дуже відчуваю таку певну підтримку з боку друзів*
>
> **Ч, 16**

МОЛОДЬ ПОВ’ЯЗУЄ ПОКРАЩЕННЯ СТАНУ З БЕЗПЕКОЮ, ПІДТРИМКОЮ ТА СТАБІЛЬНІСТЮ

ДОСТУПНА ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА

Регулярне обговорення в індивідуальному чи груповому форматі допомагає не залишатися наодинці зі своїм досвідом.

БЕЗПЕЧНІ УМОВИ

Завершення війни молодь називає головною передумовою стабільності. В той же час на практичному рівні важливі доступні укриття поблизу житла.

РОДИНА ПОРУЧ

Близькість родини є важливим джерелом емоційної опори
Можливість жити поруч із близькими або відновити регулярні зустрічі повертає відчуття тепла, підтримки й належності.

СТАБІЛЬНІ РОБОТА, ЖИТЛО Й НАВЧАННЯ

Допомагають відчути більше впевненості та передбачуваності. Робота також може давати задоволення й відчуття реалізації, при цьому зайнятість сама по собі не замінює емоційного опрацювання пережитого.

> *За безпеку я би сказала, якщо б, наприклад, взяти будинок, оці п’ятиповерхівки… і біля них були би укриття… це було би, звичайно, не так безпечно, но хоча б коли щось летить, і ти скоренько там можеш взяти якісь документи або речі і спуститися туди*
>
> **Ж, 22**

> *Напевно, про те, що я казала -це психологічна підтримка, тобто більше приділяти цьому уваги. […] Мені було б легше знати, що я не одна така, яка знаходиться у цій ситуації, тобто наодинці*
>
> **Ж, 18**

> *Деньги и то, что с моим здоровьем всё в порядке. Наверное, это основные столпы моего спокойствия о себе. Что если у меня есть деньги, то значит я могу сама себе помочь*
>
> **Ж, 24**

> *Не знаю… щоб вся моя сім’я була в Нетішині, Хмельницькій області, чи я був в Енергодарі. Ну, щоб були поруч моя сім’я, бо всі роз’їхалися і… я бабушку, дідушку вже не бачив 4 роки*
>
> **Ч, 14**

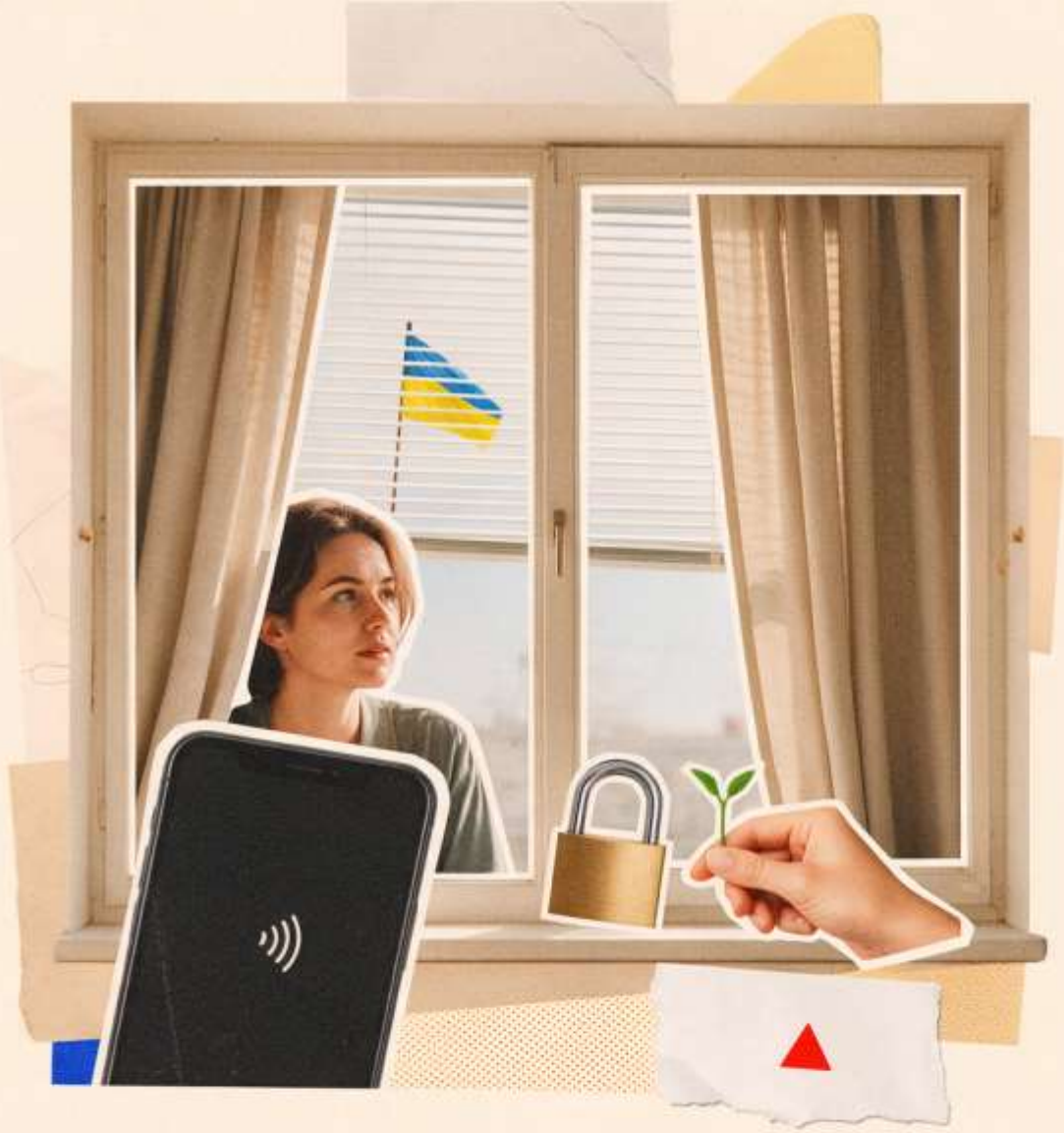
КЛЮЧОВІ ОСОБЛИВОСТІ АДАПТАЦІЇ ТА ПРІОРИТЕТИ ПІДТРИМКИ ЗАЛЕЖАТЬ ВІД КОНТЕКСТУ ПЕРЕЇЗДУ

КОНТЕКСТ	ОСОБЛИВОСТІ АДАПТАЦІЇ	ПРІОРИТЕТ ПІДТРИМКИ
Прифронтові міста, зокрема Запоріжжя	Обстріли, повторні переїзди, складність доступу до послуг	Безпечне житло, укриття, безперервність допомоги
Переїзд до окремих західних громад	Мовна адаптація; випадки неприйняття; водночас є підтримувальні ініціативи	Добровільна мовна підтримка та спільні активності
Переїзд із малого міста до великого	Незвичний ритм, шум, відчуження (Київ, Дніпро)	Орієнтування в місті, доступні локальні спільноти
Нове місце, де є родичі	Наявне коло побутової й емоційної підтримки	Підтримати ці зв'язки; компенсувати їх відсутність в інших

> *Можливо, це буде дуже банально звучати, але загалом відчуття безпеки жодної немає через те, що постійні обстріли. І це прямо дуже відчувається в тих містах, в яких я перебуваю, тобто і в Запоріжжі, і в Києві*
>
> **Ж, 18**

> *В Дніпрі… мені не сподобалось оце двіженіє, ритм міста швидкий такий, особливо коли ти з маленького міста […] Ти просто не вливаєшся якось в общество може… Ти як будто в капсулі якійсь знаходишся*
>
> **Ч, 16**

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ



ОКУПАЦІЯ ТА ВИМУШЕНІ ПЕРЕЇЗДИ МОЖУТЬ ФОРМУВАТИ ОСВІТНІ ПРОГАЛИНИ

ЩО ВІДБУВАЄТЬСЯ В ОСВІТІ

- **Освітні прогалини**

  Частині учнів і студентів доводиться самостійно надолужувати пропущений матеріал, що створює додаткове навантаження.

  Пропущені теми → складніше засвоювати новий матеріал

- **Нестабільні умови**

  Навчання ускладнюють перебої зі світлом та інтернетом, повітряні тривоги, нестача технічних ресурсів і недостатнє розуміння з боку окремих викладачів.

- **Дистанційний формат**

  Дає змогу продовжувати освіту, проте не забезпечує повноцінної взаємодії студентів і викладачів в аудиторії.

14 – 17 РОКІВ

Труднощі: новий клас, друзі, освітні прогалини; залежність від ресурсів родини.
Підтримка: надолуження навчання, секції, табори, підтримка в школі.

18 РОКІВ – ПЕРЕХІД ДО САМОСТІЙНОСТІ

Труднощі: переоформлення виплат, навчання й заробіток, життя без батьків.
Підтримка: супровід після повноліття, гнучке навчання, перша робота.

> *«...Коли починалася війна, я фактично півроку, можливо, рік пропустила, і теми деякі не знаю. То коли я навчалася потім в іншій школі, мені було проблематично зрозуміти ту чи іншу тему, того що діти це вже знали і пройшли, а я могла цього не розуміти. І вчителя інколи могли ставитися до цього не дуже добре, бо вони не розуміли, чого я цього не знаю, а мені одній не будуть це пояснювати.*
>
> **Ж, 18**

ЩО ПОТРІБНО

Доступніша освіта, виконання обіцянок щодо переведення ВПО на бюджет і більш гнучкі вимоги з урахуванням воєнних обставин та необхідності працювати.

ВИХІД НА РИНОК ПРАЦІ УСКЛАДНЮЄ БРАК ДОСВІДУ

ЗАМКНЕНЕ КОЛО ПЕРШОЇ РОБОТИ

НЕМАЄ ДОСВІДУ
Молодь лише починає свій шлях на ринку праці

ВИСОКИЙ ПОРІГ ВХОДУ
Для першої роботи часто вже потрібен попередній досвід

НЕЗДАТНІСТЬ ЙОГО ЗДОБУТИ
Роботодавці не завжди готові навчати нових працівників

ЩО ДОДАТКОВО УСКЛАДНЮЄ СИТУАЦІЮ

- **Психологічні бар'єри**
  Деякі молоді люди відчувають невпевненість у власних силах, страх невдачі та сумніви щодо майбутнього
- **Нестабільність життєвих обставин**
  Втрата дому й невизначеність ускладнюють довгострокове планування.
- **Необхідність поєднувати заробіток із навчанням**
  Потреба заробляти залишає менше часу на надолуження пропущеного матеріалу.

22–25 РОКІВ

Труднощі: Стабільна робота, оренда та довгострокове облаштування.
Підтримка: професійний розвиток, житлова підтримка, сталі соціальні контакти.

> *Нет работы и не берут ВПО, вертят носом. «У тебя нету опыта, ты не знаешь, как это делать». Так научите. Никто не хочет обучать, всем всё равно. Все почему-то ищут каких-то опытных людей, а как без опыта?*
>
> Ж, 25

СОЦІАЛЬНІ ЗВ’ЯЗКИ ТА ІНТЕГРАЦІЯ В ГРОМАДУ



ПЕРЕЇЗД ПОСЛАБЛЮЄ ЗВИЧНІ ЗВ’ЯЗКИ, ПРОТЕ МОЛОДЬ ФОРМУЄ НОВІ КОНТАКТИ

Звичне оточення стає менш доступним

Після переїзду друзі й родичі часто опиняються в різних містах і країнах, повсякденного спілкування з близькими стає менше.

Дистанційного контакту недостатньо

Онлайн-спілкування допомагає залишатися на зв’язку, але не замінює особистих зустрічей.

Нові контакти спочатку можуть даватися непросто

Процес може супроводжуватися страхом, самотністю та труднощами в адаптації

Водночас з’являються нові зв’язки

Частина молоді знаходить нових друзів і долучається до спільнот, у тому числі навколо спільних інтересів

ПРИКЛАДИ З ДОСВІДУ УЧАСНИКІВ

СПОРТ	Футбол з учнями зі своєї школи → нові друзі та комфортніше входження до колективу.
СПІЛЬНОТА	Музична спільнота → контакти з місцевими й участь у житті міста.
НЕСТАБІЛЬНІСТЬ	Неготовність вкладатися у знайомства через очікування нового переїзду → підвищення ризику ізоляції.

> *“Насправді дуже покращилося моє оточення, бо будучи в окупації, я не дуже багато з ким спілкувалася. […] Мені стало легше в цьому плані, бо я маю більше можливості виходити на вулицю, проводити час якось в соціумі, в принципі. І от це набагато краще стало*
>
> **Ж, 18**

> *“Плохо изменились социальные связи. Соседи, с которыми мы дружили, остались там, они с нами не выехали, живы они или нет, мы не знаем. […] Тетя вот уехала в Германию, теперь меньше с ней общаемся, только по телефону*
>
> **Ж, 25**

ПЕРЕВАЖНА БІЛЬШІСТЬ МОЛОДІ НАЛАГОДИЛА ХОРОШІ СТОСУНКИ З МІСЦЕВИМИ

ЩО ФОРМУЄ ВІДЧУТТЯ ПРИЙНЯТТЯ

- Щире, доброзичливе й толерантне ставлення
- Відсутність упереджень і готовність до взаємодії
- Відкрите спілкування без соціальних бар'єрів
- Готовність допомогти з повсякденними питаннями
- Підтримка у складній ситуації

Таке ставлення допомагає відчувати себе рівноправним членом громади

ЯК ПРОЯВЛЯЄТЬСЯ ПРИЙНЯТТЯ

ПОБУТОВА ДОПОМОГА	Взаємодопомога, обмін речами й продуктами, спільне розв'язання побутових питань.
НЕВЕРБАЛЬНІ ПРОЯВИ	Вираз обличчя, спокійна реакція, ввічливість і готовність продовжувати розмову.
НЕВЕЛИКІ ПРОЯВИ ЛЮДЯНОСТІ	Привітання, уважність і співчуття показують, що людину та її досвід помічають.

> *Я ридав, коли купив собі бутилку лімонада за **20** гривень, коли ми там купляли за **500** той лімонад. Ну от я став просто і ридаю. В мене продавщиця питає: "а що таке?", я кажу: "я такий лімонад брав за **500** гривень". Вона каже: "з окупації?", я кажу "да". Вона мені ще одну бутилку дала*
>
> **Ч, 25**

> *По виразу обличчя видно завжди реакцію людини. І це може заспокоювати, коли ти дивишся на людину і бачиш, що у неї немає якогось сильного відвертості від тебе [...]. Якщо помітно, що людина спокійна, або навпаки, навіть жалкує тебе, це більше заспокоює і дає довіри до людини*
>
> **Ж, 18**

ДЛЯ КОМФОРТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ ВАЖЛИВЕ РОЗУМІННЯ ДОСВІДУ МОЛОДІ

ОСОБЛИВОСТІ ГРОМАДИ

- У місцевостях, ближчих до фронту та з більшою кількістю ВПО, досвід переміщення частіше розуміють і сприймають із більшою емпатією.
- Водночас частина молоді стикається з байдужістю, нерозумінням або неоднозначним ставленням. Серед причин називають зайнятість і втому людей, зосереджених на власних повсякденних справах.

РОЗПОВІДЬ ПРО ПЕРЕЖИТЕ

- **Після розповіді:** співчуття, жаль і бажання підтримати. Іноді люди стають уважнішими до емоційного стану, тоді як в більшості випадків характер спілкування суттєво не змінюється.
- **Не всі готові ділитися:** частина молоді не бачить зацікавленості оточення або вважає, що люди без подібного досвіду не можуть повністю зрозуміти пережите. Це спонукає тримати досвід при собі.

ДЕ ПРОЯВЛЯЮТЬСЯ УПЕРЕДЖЕННЯ

МОВА	Осуд за російську, суржик або помилки в мові може супроводжуватися образами чи відмовою в обслуговуванні. Це змушує частину молоді виправдовуватись за своє мовне середовище.
ПОХОДЖЕННЯ	Вихідців зі східних і окупованих територій можуть сприймати через негативні стереотипи – аж до асоціацій із відповідальністю за війну.
СТАТУС ВПО	Негативні реакції стосуються пільг, виплат і допомоги від держави чи благодійників. Переселенців іноді сприймають як «чужих» або звинувачують у побутових труднощах.
ОСВІТА / РОБОТА	У навчанні мовні відмінності можуть впливати на ставлення викладачів і одногрупників, оцінювання та сприйняття пільг. У працевлаштуванні згадується негативне ставлення роботодавців до кандидатів-ВПО.

> *В Києві був […] і за мову засуджували, мені просто не продали кофе, то що я по-російськи сказав "можна мені кофе". От в Запоріжжі […] нормально ставляться […] Даже если ти кривим ломаним суржиком скажеш, на тебе ніхто косо не подивиться.*
>
> Ч, 25

> *Тут просто місцеві більше на Заході упереджено ставляться. Що ми якесь східняцьке бидло або щось таке, якщо казати вже так правду. […] Та в цілому, що ми до них, що вони до нас.*
>
> Ч, 23

Service

ДОЛАТИ УПЕРЕДЖЕННЯ ДОПОМАГАЮТЬ СПІЛЬНІ АКТИВНОСТІ ТА ОСОБИСТІ ІСТОРІЇ

СПІЛЬНІ ПРОСТОРИ ТА АКТИВНОСТІ

- Для формування зв'язків із місцевою молоддю доцільні спільні заходи (табори, тренінги, волонтерські ініціативи), що створюють умови для безпосереднього спілкування
- Такі формати дають змогу молоді з різних регіонів знайомитися в невимушеній атмосфері, знаходити спільні інтереси та формувати дружні контакти, взаємодопомогу й відчуття належності до громади.
- Важливо, щоб такі можливості були доступними незалежно від матеріального становища учасників.

КРАЩЕ РОЗУМІННЯ ДОСВІДУ

- Поширення особистих історій молоді може допомогти місцевим краще зрозуміти досвід переміщення та зменшити вплив стереотипів.
- Налагодження контакту між людьми з різних міст і областей може бути складнішим, якщо раніше вони не взаємодіяли та мало знають про історико-культурні складові один одного.

Водночас частина молоді вважає, що для подолання розбіжностей недостатньо лише пояснити чужий досвід – потрібні особиста емпатія та готовність почути іншого.

> *Соціальні проекти зробити так, щоб за них дійсно всі знали, де можна спільно посидіти, там чай попити, печеньки, поіграти у щось […] або допомагаєте комусь. Ось в таких от проектах спільних, де люди би могли взаємодіяти між собою, робити якесь добро, і щоб вони дійсно відкриті і доступні були*
>
> **Ч, 25**

> *Сытый голодного не поймёт. Если у человека нет какой-то базовой эмпатии, то ему ничего не поможет её обрести зачастую. […] Если он не хочет понимать, то он и не поймёт. То есть он не понимает, сам не проживал этот опыт*
>
> **Ж, 18**

ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З ІНСТИТУЦІЯМИ ТА ДОСТУП ДО ПІДТРИМКИ



Service

ТРИ ПИТАННЯ -ТРИ КОРОТКІ ВІДПОВІДІ

1 Взаємодія з системою та інституціями

Допомога загалом вирішує нагальні проблеми, але часто частково й із затримками

- Звертаються до ЦНАП, ПФУ, ДМС і благодійних фондів; дізнаються з чатів **Viber** і **Telegram**
- Черги, повторні візити, немає повного переліку документів на старті
- Перенаправлення між установами; відмови не завжди пояснюють

2 Потреби, бар'єри й очікування

Для значної частини молоді базові потреби не закриті; бюрократія й негативний досвід нерідко зупиняють звернення

- Найгостріше -брак коштів; важливі також житло й безпека
- Бар'єри: брак інформації, обмежене фінансування програм, немає допомоги в місті, негнучкі процедури
- Очікують: поруч, просто, з онлайн-записом і людським ставленням

3 Пропозиції та рекомендації

Потрібна послідовна система -від невідкладної допомоги до самостійності

- Житло й регулярні виплати
- «Єдине вікно», єдиний перелік документів, чіткі строки
- Психологічна допомога з вибором формату
- Освіта, перша робота, спільні активності з місцевою молоддю

ВЗАЄМОДІЯ ІЗ СИСТЕМОЮ ТА ІНСТИТУЦІЯМИ

БЛОК 1

Допомога загалом вирішує нагальні проблеми, але часто частково й із затримками: черги, повторні візити, неузгоджені вимоги установ.

Досвід різниться: одні не мали жодних проблем із державними органами, інші витрачають багато часу й зусиль на оформлення документів.



ЗВЕРТАЮТЬСЯ ДО ДЕРЖАВИ Й ФОНДІВ; ВАЖЛИВЕ ДЖЕРЕЛО ІНФОРМАЦІЇ -МЕСЕНДЖЕРИ

Державні та місцеві установи

- **ЦНАП -найчастіше**
- Пенсійний фонд
- Міграційна служба
- Омбудсмен з прав людини
- Місцева влада
- Школи -по психологічну допомогу

Благодійні фонди -майже всі респонденти

- **Save Ukraine**, Червоний Хрест, Карітас, ЯМаріуполь, Посмішка, Енергодарський хаб, **Sant'Egidio**
- Гуманітарна, фінансова, юридична, психологічна, житлова допомога; інколи - працевлаштування

Важливе джерело інформації

- **Тематичні групи й чати у Viber та Telegram**

Месенжери є важливим джерелом інформування про доступні можливості підтримки.

Через ці канали учасники дізнаються про:
актуальні питання та проблеми за місцем проживання.
соціальні послуги й заходи;
доступну гуманітарну та фінансову допомогу;

Допомога спрацьовує найкраще, коли:

1. інформація про неї доступна
2. процедура звернення зрозуміла
3. підтримка відповідає конкретній потребі

Service

ДОПОМОГА Є, АЛЕ ШЛЯХ ДО НЕЇ ЧАСТО ВАЖКИЙ

+ Що працює

- Установи й фонди готові допомагати
- Є можливість зрештою отримати документи, виплати чи гуманітарну допомогу, але не завжди й часто лише частково
- В окремих випадках комплексна підтримка допомагала одночасно вирішувати кілька проблем -житло, юрист, матеріальна допомога й робота -веде до самостійності
- Найкращий результат - коли допомога відповідає індивідуальній потребі

– Що ускладнює

- Тривале очікування, черги, повільний або відсутній зворотний зв'язок
- Віддаленість: години дороги й витрати на транспорт
- Немає повного переліку документів на старті -доводиться ходити знову
- Різні фахівці дають різну інформацію; перенаправляють між установами
- Відмови не завжди пояснюють і не завжди дають інструкції, що робити далі
- Житлова черга без визначених строків очікування
- Гуманітарна допомога може розподілятися нерівномірно; є скарги на корупцію та несправедливий розподіл
- Упереджене ставлення окремих психологів, знецінення досвіду

ПОВТОРЮВАНІ БАР'ЄРИ В РОБОТІ УСТАНОВ

Бар'єр	Як проявляється	Що варто змінити
Інформаційний	Невідомі умови виплат і строки оновлення документів	Завчасні персональні повідомлення; повний перелік вимог
Процедурний	Додаткові довідки, затримки, повторні візити	Сталий маршрут, строки й супровід нестандартних випадків
Координаційний	Перенаправлення між установами без завершення питання	Відповідальний за супровід до отримання результату
Комунікаційний	Немає пояснення відмови або статусу заяви	Зрозуміле рішення, зворотний зв'язок, маршрут оскарження

! **Доступність підтримки залежить не лише від ресурсів, а й від простоти процедур, якості комунікації та узгодженості роботи установ.**

ОДНА ПЕРЕШКОДА БЛОКУЄ КІЛЬКА СФЕР

*Приклад взаємозалежних адміністративних процедур

Паспорт → **Банківська картка** → **Виплата**

Відсутність чи затримка документа обмежує доступ до виплат, банківського рахунку, роботи, освіти та інших послуг

18 **Критична точка - повноліття**

Випадок: студентка **18** років переоформлює виплати, раніше оформлені через батьків; пояснення відмови доводиться домагатися

Ризик: перерва доходу збігається з переїздом на навчання й початком самостійного життя

Можливість: завчасна консультація і супровід до фактичного завершення

Чоловік, 22 роки
Save Ukraine

Поєднали житло, юридичну й матеріальну допомогу та працевлаштування

Послідовна підтримка створює шлях до самостійності

Чоловік, 21 рік
Перший паспорт

Очікування документа блокує інші дії

Затримка однієї послуги створює каскад обмежень

Чоловік, 23 роки
Статус ВПО

Реєстрація не відображає фактичного досвіду проживання

Нестандартні обставини потребують окремого маршруту

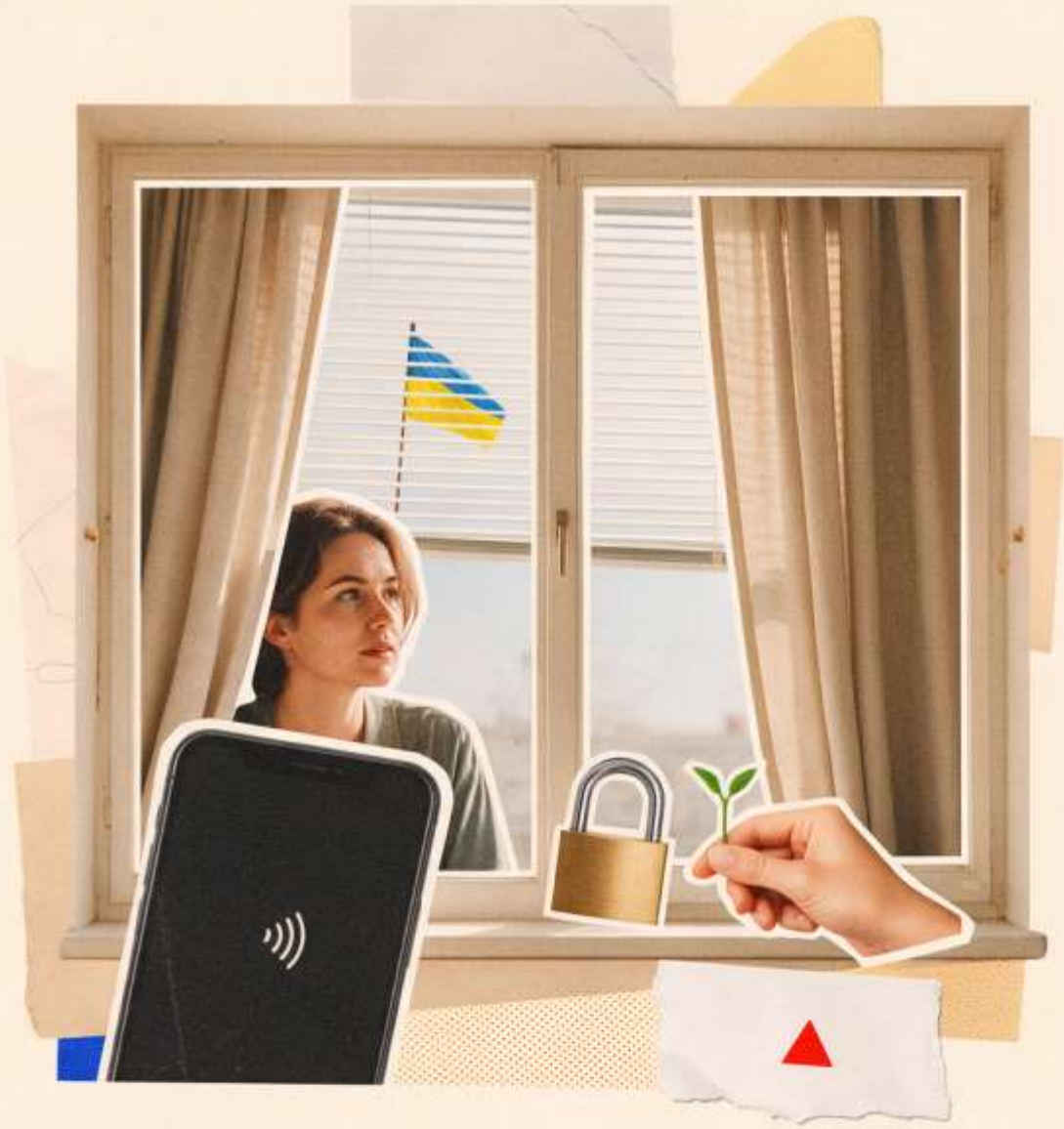
Service

ПОТРЕБИ, БАР'ЄРИ Й ОЧІКУВАННЯ ВІД ПІДТРИМКИ

БЛОК 2

Серед ключових незадоволених потреб учасники називали фінансову підтримку, житло та безпеку

Бюрократія, невідповідність формальним критеріям і попередній негативний досвід нерідко змушують відмовлятися від звернення.



Service

ПОТРЕБИ: ВІД БЕЗПЕКИ ДО РОЗВИТКУ

Напрям	Потреби	Що обмежує доступ
Безпечне життя	Житло, тепло, світло, харчування	Висока оренда, обстріли, нестійкий дохід
Самостійність	Документи, виплати, освіта, робота	Незрозумілі процедури, прогалини в навчанні, брак досвіду
Психологічна опора	Фахова допомога, близькі, групи підтримки	Недовіра, відкладання звернення, знецінення пережитого
Здоров'я	Обстеження, лікування, індивідуальний підхід	Вартість і організаційні труднощі
Належність і розвиток	Друзі, дозвілля, безпечні простори	Брак коштів, інформації й контактів; упередження

!

Найгостріше -нестача коштів на оренду, комунальні послуги, їжу та потреби дітей.

Також: безоплатна юридична допомога, садочки й муніципальна няня, табори, мовні курси, єдина платформа з курсами та вакансіями.

Першочергова потреба залежить від ситуації: для одних -психологічна підтримка, для інших -житло, фінансова стабільність або медична допомога.

ЧОМУ ДОПОМОГА НЕ ДОХОДИТЬ ДО МОЛОДІ

Чотири головні бар'єри

1 Недостатня поінформованість

2 Низька якість програм через обмежене фінансування

3 Немає потрібної допомоги в місті проживання

4 Негнучкі адміністративні процедури

Що ще заважає звернутися

- Бюрократія: багато візитів, тривале очікування, оскарження відмов
- Не бачать сенсу подавати заявку, якщо не повністю відповідають критеріям
- Повторні відмови знижують мотивацію
- Немає паспорта, банківської картки чи інших документів
- Допомога не завжди відповідає індивідуальним потребам і стану здоров'я
- Житловій допомозі може заважати вимога офіційної оренди, якої не завжди дотримуються орендодавці

Чому безоплатне стає недоступним

- Транспорт і кілька годин дороги
- Черги, повторні візити, перерви прийому під час тривог
- Цифрові перешкоди: немає зв'язку або можливості ідентифікації

Висновок: оцінювати весь шлях отримувача й зберігати вибір між онлайн та очним форматом

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПОТРІБНА, АЛЕ НЕДОВІРА - ОКРЕМИЙ БАР'ЄР

Що заважає звернутися

- Деякі відчувають сором і страх, не впевнені, що зможуть говорити відкрито
- Досвід знецінення з боку окремих психологів
- Частина тривалий час відкладає звернення, хоча усвідомлює потребу

Що формує довіру

- Зрозумілий зміст консультації та вибір формату
- Конфіденційність, добровільність, повага до меж
- Кваліфікований фахівець, який не знецінює пережите
- Позитивні відгуки знайомих; для частини -очний формат



ОЧІКУВАННЯ: ПОРУЧ, ПРОСТО, ПО-ЛЮДСЬКИ

1 Поруч і безпечно

Гуманітарні пункти у відносно безпечних і зручних місцях

2 Без черг

Попередній онлайн-запис, електронна черга на конкретний день і час

3 Адресне інформування

Своєчасне інформування доступними каналами; деякі хотіли б SMS-сповіщення

4 Вибір формату

Очно або онлайн, індивідуально або в групі

5 Прості й прозорі умови

Зрозумілі критерії участі та передбачувані процедури

6 Уважне ставлення

Відчуття, що потреби справді важливі, а не формальне заповнення заяв

Довіра до надавача допомоги часто виникає через позитивний досвід знайомих.

ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

БЛОК 3

Потрібна послідовна система, яка поєднує невідкладну допомогу з поступовим поверненням до самостійного життя.

Ключ - узгоджені дії держави, місцевих громад і громадського сектору.



ШІСТЬ НАПРЯМІВ РЕКОМЕНДАЦІЙ

1 **Житлова та фінансова підтримка**

Компенсація оренди й комунальних, соціальне й тимчасове житло, адресні виплати; пріоритет -за оцінкою потреб

2 **Простий доступ до послуг**

«Єдине вікно», єдиний перелік документів, онлайн-оформлення, строки розгляду, пояснення відмов

3 **Психологічна підтримка**

Безоплатні консультації, групи взаємопідтримки, кризова допомога; конфіденційно й добровільно

4 **Освіта та професійний розвиток**

Безкоштовне надолуження, техніка й інтернет, перекваліфікація, стажування, перша робота

5 **Інтеграція та протидія дискримінації**

Молодіжні простори, спільні заходи з місцевою молоддю, кампанії проти мовних і регіональних упереджень

6 **Прозорість і координація**

Узгоджена робота держави, громад, фондів і ГО; збір відгуків; оприлюднення розподілу ресурсів і результатів

ДЕВ'ЯТЬ ЗАПИТІВ ДО РОБОТИ УСТАНОВ

1 Єдиний перелік документів

Сталий і однаковий на сайті та в установі; менше довідок

2 Цифровізація

Онлайн-заяви, прості інтерфейси, дані з реєстрів автоматично

3 Повне інформування

Умови й порядок оформлення -у соцмережах, зокрема **Instagram** і **Telegram**

4 Чуйне ставлення

Враховувати стрес війни й травматичний досвід переміщення

5 Чіткі строки

Швидший розгляд, видача документів і статус заяви

6 Окремі консультанти

Канали для молоді та ВПО, ресурс на нестандартні випадки

7 Без зайвих довідок ВПО

Не вимагати там, де статус можна перевірити інакше

8 Адресна допомога

Облік отримувачів, контроль справедливості, вибір товарів

9 Посилення співпраці з ГО

Механізми підтвердження обставин для тих, хто втратив документи, з визнанням державою

ВІД ПРОБЛЕМИ ДО РІШЕННЯ

Проблема	Напрям дій	Очікувана зміна
Небезпечне або тимчасове житло	Безпечне розміщення; допомога з орендою та подальшим облаштуванням	Менший ризик повторної житлової кризи
Документи й перерви виплат	Одна точка входу; супровід після повноліття; контроль завершення звернення	Реальний доступ до послуг і передбачуваність підтримки
Освітні втрати та брак досвіду	Додаткові заняття, гнучке навчання, перша оплачувана робота	Продовження освіти й поступова економічна самостійність
Тривога та ізоляція	Добровільна фахова допомога; регулярні доступні спільні заняття	Більше опори, контактів і контролю над життям
Упередження та виключення	Реагування на дискримінацію; спільні місцеві ініціативи	Рівноправна участь у житті громади

ПІДТРИМКА МАЄ ВРАХОВУВАТИ ЕТАПИ АДАПТАЦІЇ ТА ЗМІНУ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПОТРЕБ

1 **Одразу після переїзду**
Безпечне житло, базові потреби, психологічна підтримка, зрозуміла інформація й супровід

2 **Стабілізація**
Документи, незавершені заяви, освітні прогалини, речі для облаштування; психологічна підтримка -паралельно

3 **Самостійність**
Навчання, перша робота, сталі контакти з місцевими

Порядок визначено за взаємозалежністю проблем; це не рейтинг частоти потреб і не однакова черговість для всіх

Після нового обстрілу чи переїзду -знову до оцінки потреб



Service

ЩО ЗБЕРЕГТИ Й ЩО ЗАПРОВАДИТИ

Зберегти й масштабувати

Регулярні виплати
Зберегти одноразову при евакуації, збільшити її, додати повторні

Гуманітарна допомога відповідно до потреб
Продукти, гігієна, теплі речі, павербанки

Психологічні формати
Індивідуальні консультації та групові зустрічі

Молодіжні табори
Безоплатні або доступні

Юридичні чат-боти
Швидкі відповіді щодо статусу ВПО та доступних послуг

Запровадити -нові пропозиції молоді

Наставник або соцпрацівник
Зі схожим досвідом або фаховий супровід -на вибір

«Єдине вікно» і застосунок
Одна точка входу; інформація про виплати, документи, послуги

Спеціалізовані організації
Для молоді, яка виїхала з тимчасово окупованих територій

Хто відповідає -на думку молоді

Основну відповідальність переважно покладають на державу й місцеву владу

Держава -системна підтримка, фінансування, захист прав

Місцева влада -адмінпослуги, інфраструктура, швидка реакція

ГО та фонди -пряма допомога, але доповнюють, а не замінюють державу

Родина -підтримка молодих людей

ШІСТЬ МАРШРУТІВ ДОПОМОГИ

Одна відповідальна особа

Погоджений наступний контакт

Фіксуємо, що фактично отримано

1 Документи й виплати

З'ясувати одну конкретну перешкоду; після документа перевірити наступний крок -картку, заяву

Результат: доступ відновлено або зафіксовано невирішену перешкоду й відповідального

2 Тимчасове чи небезпечне житло

Визначити строк проживання, підтвердити реальне місце, зв'язатися до завершення поселення

Результат: є наступний варіант проживання або явно зафіксована прогалина

3 Навчання з прогалинами

Конкретні теми для надолуження, план із закладом освіти, перевірка техніки та зв'язку

Результат: підтверджений прогрес або зрозуміла причина, чому його поки немає

4 Психологічна підтримка з довірою

Добровільний вибір формату, перший контакт, можливість змінити формат

Результат: людина знає, як продовжити, змінити або припинити підтримку

5 Від самотності до участі

Активність за інтересом, людина, що зустріне новачка, регулярні зустрічі з місцевими

Результат: є можливість продовження й нові контакти

6 Вихід до заробітку

Одна головна перешкода, вакансія з навчанням, перевірка фактичного початку роботи

Результат: конкретна пропозиція з відомими умовами, а не лише список вакансій; перевірено початок роботи

Ролі в маршрутах -пропозиція розподілу роботи; вони не підтверджують наявності місць, фінансування чи готовності установ

МОЖЛИВІ ІНДИКАТОРИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПІДТРИМКИ

- ✓ Зберігається безпечне житло й можливість задовольняти базові потреби
- ✓ Завершено оформлення документів і належної підтримки
- ✓ Триває навчання або робота, є перспектива
- ✓ Є близькі контакти й куди звернутися по допомогу
- ✓ Більше відчуття безпеки й контролю над життям
- ✓ Після обстрілу, переїзду чи втрати роботи доступний повторний супровід

Оцінювати не лише за кількістю виплат і послуг, а й за реальними змінами в житті молоді



ВІД ПІДТРИМКИ ДО САМОСТІЙНОСТІ ТА ПОВНОЦІННОЇ УЧАСТІ В ЖИТТІ ГРОМАДИ

Реінтеграція молоді, яка пережила окупацію та вимушене переміщення, не завершується отриманням документів, житла чи першої допомоги.

Стійка адаптація потребує безперервної підтримки, яка враховує індивідуальний досвід, допомагає долати бар'єри та створює можливості для навчання, працевлаштування й соціального включення.

Ключовий орієнтир -не лише кількість наданих послуг, а реальні зміни в житті молодих людей.

ПОЧУТИ МОЛОДЬ.
ЗРОЗУМІТИ ПОТРЕБИ.
ДІЯТИ

