

**Міністерство освіти і науки України**

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра соціальної роботи

На правах рукопису

**Акімова Дарина Ігорівна**

**«Особливості соціальної підтримки переміщених українців закордоном  
(на матеріалі Нідерландів)»**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня  
бакалавра соціальної роботи

Науковий керівник:  
доктор філософії з галузі соціальної роботи,  
асистент кафедри соціальної роботи  
Бутенко Надія Віталіївна

*Допустити до захисту в ЕК*  
Кафедра соціальної роботи  
Завідувач кафедри соціальної роботи  
Кандидат соціологічних наук,

---

(підпис)

Київ – 2023

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ УКРАЇНЦІВ В НІДЕРЛАНДАХ</b> 6	
1.1 Особливості отримання притулку у Нідерландах.....	6
1.2 Структура соціальної роботи з українцями у державному та недержавному секторі .....	14
1.3 Соціальні та психологічні труднощі адаптації у Нідерландах .....	20
Висновки до розділу 1.....	24
<b>РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ УКРАЇНЦІВ, ЩО ПРОЖИВАЮТЬ У ШЕЛТЕРАХ НІДЕРЛАНДІВ</b> 26	
2.1 Характеристика вибірки та місць розселення українців .....	26
2.2 Опис методик дослідження .....	31
2.3 Інтерпретація результатів дослідження.....	35
Висновки до розділу 2 .....	56
<b>РОЗДІЛ III. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНЦІВ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ В ПРИТУЛКАХ</b> 60	
3.1 Постановка завдань та ідеї вирішення .....	60
3.2 Організація заходів для підтримки українців .....	64
3.3 Результати впровадження заходів з підтримки українців в шелтерах.....	68
Висновки до розділу 3 .....	77
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	79
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	82

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження:** Початок війни змінив життя кожного: велика кількість людей, які отримали травми на все життя, як моральні, так і фізичні, багато людей втратило роботу, домівки. Війна торкнулась не лише нашої країни, її відчули люди з усього світу, адже українцям з вищеписаних причин довелось шукати притулку в інших країнах. За статистикою станом на 4 квітня 2023 року на сайті управління у справах біженців ООН за рік війни за кордон виїхало понад 8,2 млн українців. У цій роботі ми хочемо дослідити досвід Нідерландів у цій ситуації, адже ця країна за час війни прийняла понад 92 тис українських біженців.

Як і інші країни Європейського Союзу, Нідерланди вперше стикнулися з таким напливом біженців. І хоч ця країна завжди приймала до своїх кордонів біженців з різних країн, хоч система соціальної роботи цієї країни є на досить високому рівні, все ж кількість українських біженців у Нідерландах перевищила усі очікування, і ніхто не був підготований до такої кількості людей, потребуючих притулку.

Голландці чуйні люди, вони із задоволенням допомагають українським біженцям. Серед них є дуже багато волонтерів, які цілеспрямовано витрачають свій час та кошти, щоб зробити щось для українців (наприклад, провести урок англійської або голландської, чи пограти з дітьми, чи організувати воркшоп тощо), і ще більше людей, які донатять кошти, віддають свої речі, їжу, засоби гігієни тощо.

У цій роботі нам цікаво дослідити систему соціальної роботи з біженцями з України у Нідерландах, а також дослідити з якими труднощами стикаються біженці, як вони проходять адаптацію до нової країни, мови, ментальності, та чи впливає на адаптацію тип місця проживання і робота соціальних працівників там.

**Мета** даної роботи проаналізувати особливості соціальної підтримки переміщених українців в Нідерландах.

**Завдання дослідження:**

- 1) проаналізувати особливості організації соціальної допомоги українцям в Нідерландах;
- 2) визначити особливості соціально-психологічного стану українців у різних шелтерах;
- 3) розробити та апробувати програму заходів для соціальних працівників для покращення умов життя українців у їхніх шелтерах.

**Об'єкт дослідження** – соціальна робота в умовах війни.

**Предметом дослідження** є організація соціальної підтримки в Нідерландах.

**Методи дослідження:** Для досягнення мети і поставлених завдань використовувалися такі методи: а) теоретичні – аналіз, систематизація та узагальнення; б) емпіричні – анкетування із використанням методик дослідження соціально-психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда, тесту на локус-контролю Дж. Роттера та шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера, для визначення рівня соціально-психологічного стану українців в іншій країні; в) методи математично-статистичної обробки – кількісні, якісні. Статистичний аналіз здійснювався з допомогою Google Sheets і програми SPSS.

У кваліфікаційній роботі наведено систему організації надання соціальної підтримки українцям в Нідерландах, яка була сформована після початку війни в Україні. Та наведено результати дослідження впливу діяльності соціальних працівників, соціальних програм для підвищення рівня адаптованості українців у новому соціумі. Розроблено схему ієрархії системи соціальної роботи з переміщеними українцями у Нідерландах з детальною інформацією про кожну складову цієї ієрархії. У результатах емпіричного дослідження представлені особливості соціально-психологічного стану українців у різних шелтерах, де працюють соціальні працівники з різних організацій, і також проведено формуючий експеримент з покращення стану українців та полегшення процесу адаптації в новій країні. Досліджено різницю

у рівні адаптованості українців в залежності від організації соціальної роботи в їхньому шелтері та від діяльності соціальних працівників по відношенню до переміщених українців. Отримані результати представлені у публікації «Сучасні вимоги до особистості соціального працівника», опублікованих в матеріалах VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології» (березень 2023 року).

Структура роботи визначається логікою дослідження, що складається із вступу, трьох розділів, що викладені на 84-х сторінках з яких 80 сторінок основного тексту, висновків та списку використаних джерел.

# РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ УКРАЇНЦІВ В НІДЕРЛАНДАХ

## 1.1. Особливості отримання притулку у Нідерландах

З початком повномасштабної війни українці були вимушені покинути свої домівки і рятувати свої життя, шукаючи безпечного місця в інших країнах. Країни Євросоюзу та багато інших країн відкрили свої кордони, щоб надати українцям притулку. У цій роботі буде розкрито і описано систему соціальної роботи та життя українців саме у Нідерландах, на основі теоретичного матеріалу, аналізу наукових джерел та безпосередньо нашого власного досвіду включеного спостереження та проходження усіх етапів реєстрації та адаптації, які проходять кожен українець опинившись у цій країні. Для написання роботи були відвідані усі основні організації для включеного спостереження за їхньою роботою, які надають соціальну підтримку та базові соціальні послуги українцям, ми на практиці співпрацювали з деякими з них, до того ж, були проведені інтерв'ю з представниками різних організацій, таких як Червоний Хрест, Армія Спасіння, локет, хіменти кількох голландських міст.

Нідерланди – країна член Європейського Союзу, одна з найрозвиненіших країн у світі з високим рівнем доходу, у Європі ця країна є одним з найважливіших центрів торгівлі. Якість життя у Нідерландах також дуже висока і кількість населення тут зростає переважно через мігрантів. Голландія посідає п'яте місце у рейтингу найщасливіших країн світу згідно з Доповіддю ООН щодо Рівня Щастя (United Nations Happiness Report). [27] У людей у Нідерландах особливий підхід до життя, і саме цим ця країна приваблює людей, що шукають нову домівку, з усього світу.

Багато людей з усього світу (в тому числі і з України) мігрують до Нідерландів через бідність у власній країні (таких людей голландці називають «економічними біженцями»), щоб знайти тут кращого життя, або для створення сім'ї, або для навчання, або для пошуку роботи. Це добровільна міграція, люди самостійно вирішили приїхати до Нідерландів за певних обставин і вони це зробили. Але бувають випадки, коли міграція вимушена.

Наприклад це може статися через війну, або будь-яку катастрофу у власній країні.

Як було зазначено вище, Нідерланди – дружня країна до біженців, вони приймають і надають притулок усім, хто цього потребує: постраждалим від війни в Афганістані, біженцям із Сирії, з Ірану, Туреччини. І ось з лютого 2022 року Нідерланди відкрили свої кордони також і для українських біженців, які рятувалися від російського вторгнення на наші землі.

Жителі Нідерландів дуже ввічливі, добрі та чуйні люди, вони відкриті до знайомств, завжди готові допомогти і дуже часто, якщо до них звернутися, при розмові вони будуть ввічливо посміхатися. Нідерланди – одна з перших країн, хто відкриває двері для біженців, якщо у якійсь країні трапляється катастрофа, і самі голландці із задоволенням допомагають біженцям: збирають і віддають гуманітарну допомогу, ідуть волонтерити, та навіть приймають біженців у своїх домівках. Також можна помітити, що ці люди досить прямолінійні (вони самі, навіть, про це кажуть). І самі вони дуже цінують, коли людина, яка спілкується з ними говорить прямо і чесно, наприклад, що саме її не влаштовує, що можна було змінити і тд. Вони ніколи не приймають рішення самостійно (особливо це стосується роботи), перед прийняттям рішень обов'язково має відбутися нарада. На основі інформації з мережі Інтернету (якщо відкрити будь-який сайт із запитом «які риси характерні голландцям»), а також на основі нашого власного досвіду роботи з ними, можемо зробити висновок, що голландці цінують час (і свій і іншої людини), тому, якщо ви маєте зустріч з голландцями, то вони не будуть «лити воду» і довго підводити до суті, вони одразу перейдуть до неї. Цінування часу також стосується роботи. Усі працівники строго дотримуються правил work-life balance, а також правил приватності. Тобто, у кожного працівника має бути два номери: робочий і приватний. Приватним номером ділитися не можна ні з ким з роботи. Якщо у працівника вихідний, то до нього ніхто з колег не подзвонить, що б не сталось. А якщо подзвонять, то людина має право не піднімати слухавку, якщо вона на вихідних чи у відпустці. Голландці цінують свій

вільний час, і роботодавці також пропонують відпускні як частину заробітної плати. У Нідерландах популярна праця на умовах неповного робочого дня. Голландські роботодавці та працівники вважають, що здоровий баланс між роботою та особистим життям робить працівників більш вмотивованими та продуктивними. [10]

Як ми описували вище, Нідерланди – це одна з тих країн, до якої мігрують багато людей з різних країн. Нижче буде розглянуто особливості життя у цій країні, які так приваблюють біженців та мігрантів.

За даними Організації економічного співробітництва та розвитку або ОЕСР (OECD) Нідерланди мають найкращий баланс між особистим життям та роботою. [12] Також за рейтингами ОЕСР Нідерланди мають високі показники у секторах благополуччя населення, зайнятості, здоров'я, житла тощо. І самі голландці високо оцінюють рівень свого життя. [10]

Безпека у Нідерландах: у кожному місті та селі розміщені камери відео нагляду, які одразу фіксують будь-які порушення закону і спокою громадян, тому нечасто у цій країні трапляються крадіжки, і тд. Ще один фактор безпеки у Нідерландах – це дорожній рух. У кожному місті та селі є ціла мережа велосипедних доріжок, поруч з пішохідними вони настільки безпечні і комфортні, що навіть наймолодші і найстарші велосипедисти використовують велосипед як найпростіший вид транспорту. Крім того, що велодоріжки дедалі більше розмежовуються, щоб зробити пересування безпечнішим. [10]

Освіта у Нідерландах: голландські діти, є одними з найщасливіших у світі. За версією US News [24], Нідерланди входять до топ-10 країн світу за рівнем освіти, їхні університети незмінно вважаються одними з найкращих у світі. Здорова державна система освіти та якісні інтернаціональні школи допомагають створити безпечне середовище для сімей та їхніх дітей.

Крім того у цій країні надається на високому рівні *соціальна підтримка*. Визначення цього поняття різні джерела надають майже однаково. Якщо ми пошукаємо це значення у словнику психології АРА (American Psychological Association), то там соціальна підтримка визначатиметься як надання

допомоги або відчуття комфорту людям, щоб допомогти їм впоратися з біологічними, психологічними та соціальними стресами. Соціальна підтримка може надаватися у вигляді практичної допомоги (наприклад, допомога у виконанні роботи по дому, консультування), матеріальної підтримки, яка передбачає надання грошей або іншої матеріальної допомоги, а також емоційної підтримки, яка дозволяє людині відчувати, що її цінують, приймають і розуміють. [25, с. 1001] Це визначення найбільш точно розкриває суть цього поняття.

Отже, враховуючи усі вищеописані фактори, ми бачимо, чому люди з різних країн так охоче подають заявки на отримання громадянства саме у Нідерландах. Але оскільки, у цій роботі нас цікавить інформація саме про українських біженців, про їхню адаптацію у новій країні, з чим вони на цьому етапі стикаються, та про те, як влаштована система соціальної роботи саме для українських біженців, зараз ми розглянемо, який шлях має пройти українець (або сім'я українців), який щойно прибув до Голландії у пошуках безпеки і прихистку.

Найперше місце, куди приїзять біженці з України – це спеціальні центри допомоги українським переміщеним особам. Вони розташовані у таких великих містах, як Амстердам, Гаага (центр приймав людей до 19.12.2022), Утрехт або Роттердам [2; 5]. У тих центрах можна перепочити, випити чаю або кави, також там знаходяться невеличкі ігрові зони для дітей. Там координатори працюють до опівночі, вони займаються оформленням і реєстрацією переміщених осіб: перевіряють документи, біометричний паспорт (адже бували випадки, коли громадяни Польщі або інших країн намагалися також бути «біженцями з України», а в Нідерландах із цим строго, тому вони перевіряють), задають необхідні питання про те, чи людина приїхала прямо з України, чи вже десь залишалась і мала прихисток в іншій країні Європейського Союзу. У разі якщо людині вже надавалися послуги шелтеру в іншій країні, їй в Нідерландах можуть відмовити у наданні прихистку, адже «у людини вже є безпечне місце в Європі», у деяких пунктах прийому цього

правила дотримуються дуже суворо. Також запитують чи людина сама приїхала до Нідерландів, чи є у неї родичі у Нідерландах, чи вона одружена, чи вона приїхала сюди сама, чи з партнером, чи має дітей, скільки неповнолітніх дітей вона має, ким працювала тощо. Ці питання задаються для кращого розуміння що за людина намагається отримати прихисток у Нідерландах, чи варто їй його надавати, чи є у людини певні особливі потреби, у який шелтер краще її направити, щоб їй було комфортно, чи вона прибула одна, чи є у неї тут родичі, з якими можна було б цю людину возз'єднати (поселити разом в один шелтер) тощо.

Іноді перед тим, як потрапити до таких центрів, потрапляють до пунктів гуманітарної служби (вони також знаходяться у великих містах, таких як Амстердам, Тер Апель та Утрехт). Часто у тих пунктах знаходяться працівники Червоного Хресту. У таких пунктах також можна перепочити, отримати інформацію про притулки, про те, куди рухатись далі, до кого звертатись, про те, де знаходяться центри у яких можна зареєструватися і де надасть допомогу муніципалітет.

Також Червоний Хрест відкрив нове відділення у своєму офісі в Амстердамі, біля центру допомоги українським переміщеним особам, туди також людина може звернутися за допомогою у разі втрати українського паспорту, або якщо вона хоче податися на возз'єднання сім'ї. Але варто звернути увагу, що усю соціальну допомогу надає муніципалітет і кінцеве рішення щодо людей завжди за ними, у Червоного Хреста щодо цього менше прав, вони можуть посприяти возз'єднанню сім'ї, наприклад, але остаточне рішення за муніципалітетом. Також тут надається медична або гуманітарна допомога у разі потреби.

Після реєстрації людину (або сім'ю), яка прибула, відправляють до тимчасового притулку. Це може бути гуртожиток, готель або так званий «табір для біженців», куди тимчасово переміщають людей, які щойно прибули, доки їм у центрі допомоги не знайдуть житло. У цих «гуртожитках» люди проводять кілька днів, не більше тижня. Там для них готується їжа тричі на день, є окрема

кімната (або імпровізація кімнати – огорожа з фанери), ліжко з чистою постільною білизною, душ тощо. Там постійно чергує персонал, до якого завжди можна звернутися по допомогу, вони можуть надати інформацію про те, де люди знаходяться зараз, що відбуватиметься далі, до кого звертатися далі. Також там на локації є лікарі, до яких можна звернутися по допомогу.

Також невеличка ремарка про те, що таке це возз'єднання сім'ї (family reunion) і які тут є правила і особливості. Якщо людина одразу прилетіла зі своєю сім'єю, то вони разом проходять усю процедуру розселення і їх поселяють разом. Але якщо, наприклад, людина приїхала одна, а її чоловік чи дружина приїхала раніше у вже поселилася у якомусь місті, то людина, яка прибула може сказати, що має партнера або неповнолітню дитину, яку вже поселили. Потім людина це має довести, показавши необхідні документи (свідоцтво про шлюб або свідоцтво про народження дитини тощо), і тоді цю людину поселять разом з її сім'єю. Або якщо у шелтері, де проживає ця сім'я немає більше місць, то тоді для них усіх шукають місце у іншому шелтері, можливо, навіть в іншому регіоні. Фахівці намагаються знайти компроміс і поселити сім'ю разом, але нажаль, це не завжди можливо. Возз'єднання сім'ї проводиться лише для батьків та неповнолітніх дітей (народжених у шлюбі/поза шлюбом/ усиновлених), для одружених партнерів або, які значний період часу проживали разом, та для інших близьких родичів, які проживали з людиною і були на її повному або частковому утриманні [17]

Отже, людина знаходиться у тимчасовому шелтері, поки для неї підшуковують житло. Це може бути готель або гуртожиток або табір. Коли людині вже знайдуть місце проживання, його вже змінити буде неможливо. Неможливо тому, що існує декілька нюансів: по-перше, через великий наплив біженців дуже складно знайти інше місце проживання; по-друге, якщо для одного біженця зроблять виключення, то потрібно буде переміщати і інших біженців, які незадоволені своїм житлом; ну і по-третє, голландці вважають, що люди які втекли від війни мають цінувати надану їм безпеку, житло і їжу.

Пошук житла відбувається таким чином: центри допомоги українським переміщеним особам в Амстердамі або у інших великих містах мають головне завдання – їхня робота це знайти шелтер для українців, які щойно прибули до країни і зараз не мають де жити. Вони дзвонять по всій країні таким самим організаціям, але більш локальним (їх неформально називають локетами), які знаходяться у менших містах, з питанням у кого є вільні місця, щоб прийняти біженців. Ці так звані «локети» мають базу даних з хімент та прихистків, які є під їхнім підпорядкуванням, і там вони шукають де є вільні місця. Представники цих центрів дзвонять у хіменти і перевіряють чи є в шелтерах місця, для кого вони розраховані, які є особливі умови (наприклад, кількість спальних місць, наявність певних умов для людей з особливими потребами тощо), і передають цю інформацію центрам з великих міст, що давали запит по всій Голландії. Іноді так звані «локети» можуть відмовити у наданні притулку, у випадку якщо у їхньому регіоні нема місць, але це не означає, що вони відмовляють у наданні притулку по всій країні.

Якщо у людини є певні особливі потреби: інвалідність або похилий вік, або якщо це сім'я з маленькими дітьми, то «локети» підшуковують такий шелтер, де усі (або хоча б більшість) потреб біженців буде задоволена. Наприклад, якщо людина не має можливості сама собі готувати їжу, то її скоріше за все поселять у таке місце, де їжу буде готувати персонал у шелтері. І якщо у певному регіоні неможливо знайти місце з необхідними умовами, то шукають в інших регіонах. Постійним місцем житла для біженців може стати готель, хост фемілі (тобто сім'я яка приймає біженців), гуртожиток, ком'юніті і навіть корабель, і соціальні працівники у тих шелтерах від різних організацій, усе залежить від фінансових можливостей хіменти. В одному шелтері може піклуватися про людей Червоний Хрест, наприклад, в іншому Велзайнсквартір, в третьому Армія Спасіння тощо.

Людину можуть виселити із шелтеру, якщо та порушувала правила притулку або закон країни. Або якщо вона виїхала з Нідерландів (наприклад, в Україну або іншу країну) довше ніж на два тижні, то в такому випадку, вона

має ризик втратити своє місце у притулку, і тоді їй доведеться шукати нове місце у притулку в цьому регіоні. Якщо людина не повернеться до країни протягом трьох тижнів або більше, тоді її не лише виселяють з притулку, а й виписують з хіменти як отримувача послуг і людині, якщо вона знову захоче бути під тимчасовим захистом Нідерландів і отримувати соціальні послуги, то їй знову доведеться проходити реєстрацію, і «локету» в Амстердамі або в іншому великому місті знову доведеться шукати їй місце по всій країні.

Якщо людину виселяють із шелтеру з причини неодноразового порушення правил, то соціальні працівники спочатку намагаються зрозуміти причину порушення цих правил: можливо у людини є психологічні проблеми або адикція або якісь інші проблеми. Соціальні працівники спершу намагаються вирішити цю проблему, адже якщо вони просто переселять людину, то проблема переїде просто разом з нею. Коли людину виселяють, «локет» знов шукає людині місце у регіоні. Якщо в регіоні місць немає, то шукають вже по всій країні.

Біженці з України, які втекли від війни підпадають під директиву про тимчасовий захист [18]. Тобто, вони мали право легально перебувати в Нідерландах, отримувати грошову допомогу, мати медичне страхування, мати місце у прихистку, а також мати можливість заробляти гроші до 01.03.2023. Право на це давав жовтий стікер від Імміграційного Натуралізаційного Сервісу (IND), який мав отримати кожен українець для підтвердження свого легального перебування у Нідерландах. На сьогодні, строк дії стікеру вже сплив, але війна в Україні все ще продовжується, а люди все ще потребують захисту Нідерландів. Тому закон про директиву про тимчасовий захист продовжили і людям почали приходити листи з Імміграційного Натуралізаційного Сервісу про продовження їхнього дозволу на легальне перебування у Нідерландах до березня місяця наступного року.

## 1.2 Структура соціальної роботи з українцями у державному та недержавному секторі

Аналізуючи діяльність держави у сфері соціальної роботи з українськими біженцями, ми можемо спостерігати таку ієрархію: хоч Нідерланди – це королівство, проте усі закони приймаються у парламенті, король лише дає свій підпис. Генеральний парламент у Нідерландах називається Staten-Generaal, він складається з двох палат. В його функції входить обговорення законів, формування і прийняття нових законів, виділення фінансів на різні потреби в країні. Вони також приймають закони про розселення переміщених українців, розробляють протоколи дій у різних ситуаціях, правила прийняття переміщених осіб тощо. І далі прийняті закони і накази йдуть до хімент (муніципалітетів), яких по всій країні їх налічується близько 342. Раніше їх було близько тисячі, але хіменти маленьких містечок і сіл поєднали, і виходить, що зараз одна хімента може відповідати за кілька невеликих сіл, вони відповідальні за:

- Порядок у місті, розселення населення, житлове будівництво;
- Дорожній рух, планування доріг для машин і велосипедів
- Збір податків
- Освіту і управління місцевими державними школами
- Прийом заявок на отримання голландського паспорту або водійського посвідчення
- Соціальні послуги для населення і, відтепер, для біженців [9].

Останній аспект ми будемо детально досліджувати у нашій роботі. Отже, хіменти відповідальні за соціальну роботу, вони призначають допомогу людям похилого віку (наприклад, надання колісних крісел, соціальних виплат, сиділок тощо), людям з інвалідністю, безпритульним людям тощо, хімента визначає яку соціальну послугу потребує людина, чи варто її надавати, чи є інші варіанти тощо. З лютого 2022 року хіменти також почали займатися розміщенням біженців у шелтерах, наданням їм соціальних виплат,

оформленням документів, додаткової допомоги у вигляді колісних крісел, милиць, наприклад, або психологічної допомоги або грошової, і т. д.

Також окремі відділи хімент – лейфхельд (Leefgeld) займаються наданням соціальних виплат для біженців з України. Тобто, українці, ставши біженцями, мають у Голландії права. Одне з прав – це безкоштовне житло, інше право – це отримання грошової допомоги, поки у людини немає роботи. Біженці отримують соціальні виплати раз на місяць. Розмір виплат залежить від того, наскільки велика сім'я, чи є неповнолітні діти та скільки людей у сім'ї. Коли людина знаходить роботу, вона має подати заявку на відмову від грошової допомоги, адже тепер вона може самостійно себе забезпечувати. Якщо людина працюватиме і отримуватиме грошову допомогу, і якщо ця інформація дійде до хіменти, то вони запросять повернення соціальних коштів, які людина отримувала з моменту влаштування на роботу. Офіційну інформацію щодо розміру цих виплат можна подивитися на сайтах, які створені спеціально для українських біженців [16; 20].

Щоб отримати певну додаткову допомогу, як ми зазначали вище, людина має заповнити контактну форму соціальної служби WMO, які займаються додатковою безкоштовною допомогою біженцям від муніципалітету. Людина, або її опікун має вказати у цій формі потреби людини, яка потребує допомоги, причину запиту тощо. Муніципалітет спочатку аналізує, що людина здатна робити самостійно, а що ні, чи тримує людина вже певну соціальну допомогу, чи ні, і відштовхуючись від цього, вже надає необхідну підтримку. Це може бути додаткова грошова допомога, психологічна, матеріальна (тобто, колісні крісла, палиця для людей з порушенням зору, сидіння для туалетів тощо) [21].

Хіменти, як ми зазначали вище, контролюють шелтери для українських біженців, їм вони передають накази, які сформував парламент, також вони приймають і затверджують протоколи дій у разі певних ситуацій (наприклад спалах COVID-19 у шелтері, або у разі надзвичайної ситуації).

На рисунку 1.1 нижче ми можемо розглянути схему ієрархії організацій, які займаються соціальною роботою з українцями.

### Ієрархія організацій у сфері соціальної роботи з переміщеними українцями у Нідерландах

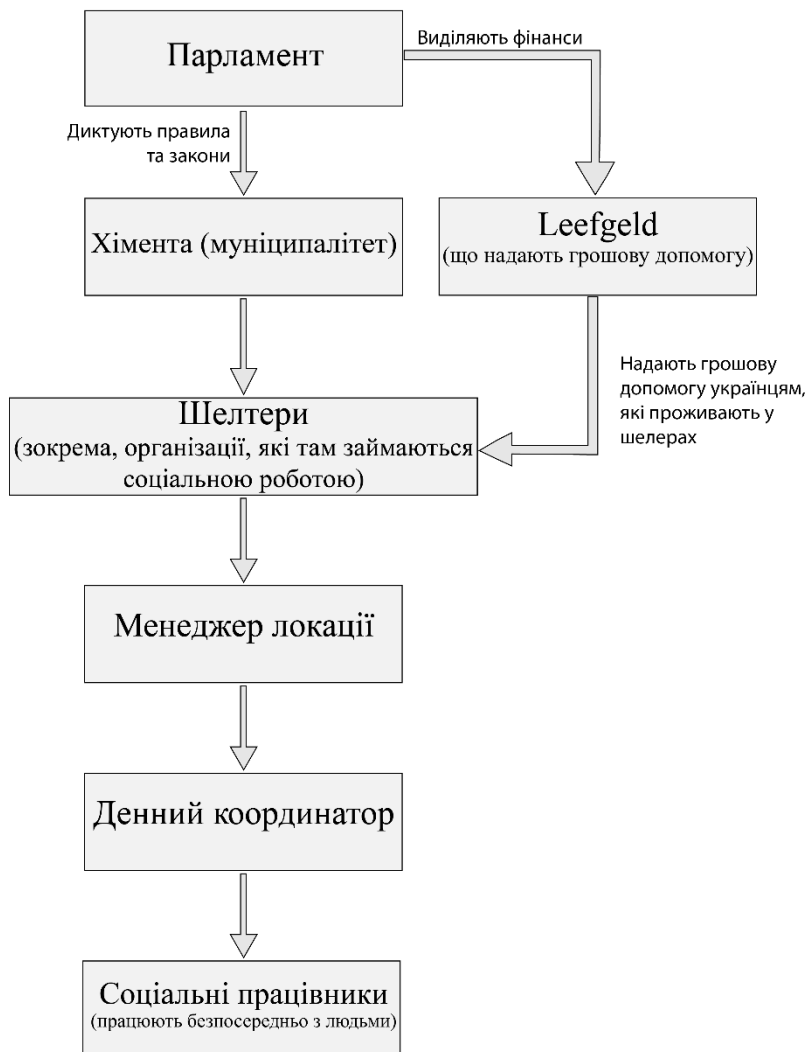


рисунок 1.1

Всередині кожного шелтеру також є своя ієрархія. Головним керівником є менеджер локації, який приймає рішення щодо переселення людей (наприклад, в іншу кімнату), щодо надання певних додаткових послуг у межах шелтеру, він спілкується з представниками хіменти і втілює їхні накази, він приймає остаточні рішення щодо будь-яких ситуацій у шелтері, приймає нових працівників до команди, також менеджер слідкує за роботою команди, за безпекою кожного з гостей та команди.

Менеджеру підпорядковуються денні координатори – це соціальні працівники, які працюють в основному за комп'ютером та координують роботу і графік своїх підлеглих соціальних працівників, складають план задач на день, «шліфують» накази, які прийшли від хіменти, розробляють нові правила проживання для гостей, також координатори надають поради соціальним працівникам у разі потреби, передають інформацію менеджеру. Соціальні працівники займають останню позицію у цій ієрархії. Вони працюють безпосередньо з гостями, біженцями, надають їм інформаційну допомогу, організовують зустрічі з лікарями, допомагають з призначенням зустрічей до служб, які оформлюють документацію, допомагають влаштувати дітей до школи, отримати грошову допомогу на дітей, знайти роботу, нерідко соціальні працівники допомагають гостям вирішувати конфлікти між собою і покращити їхні умови проживання.

**Державні організації які допомагають Українцям.** Українцям активно допомагає організація Червоний Хрест. Окрім того, що організація допомагає українцям отримати необхідну інформацію, медичну та гуманітарну допомогу під час прибуття, також вони створили спеціальну гарячу лінію для українців у месенджері WhatsApp. За цим номером можна звернутися і дізнатися необхідну інформацію, якщо людина щойно прибула до Голландії і шукає прихисток, або якщо вона шукає втрачених родичів, або потребує термінової допомоги [22].

Також Червоний Хрест працює у шелтерах. Тобто, це вже не перші місця, а «постійні» прихистки для українців. Як ми зазначали вище, це може бути корабель, або ком'юніті, або гуртожиток. Там соціальні працівники від Червоного Хреста приймають людей, розселяють і допомагають їм адаптуватися. Менеджер локації зв'язується з «локетами» і подає інформацію чи є місця у шелтері. Денні координатори координують роботу соціальних працівників і працюють над правилами прихистку, над завданнями на день тощо. А соціальні працівники вже допомагають з пошуком роботи, школи, з організацією медичної допомоги, з оформленням документів тощо. Також до

організації Червоний Хрест долучено багато волонтерів, які допомагають людям з документацією, або мають автомобіль для перевезення людей до лікарень або до паспортних столів, є волонтери, які приходять чимось позайматися з дітьми, щоб ті не нудьгували і не починали займатися деструктивними видами діяльності, є волонтери, які надають психологічну допомогу тощо. Червоний Хрест має такі принципи діяльності: неупередженість та нейтральність, надавати допомогу будь-кому, хто її потребує, не залежно від раси, гендеру і віросповідання, гуманність, добровільність (людина має добровільно звертатися по допомогу, і працівник чи волонтер теж добровільно має її надавати), універсальність, єдність.

Армія Спасіння – міжнародна релігійна організація, яка також надає допомогу українцям. Взагалі, ця організація працює не лише з біженцями, у них дуже широкий спектр діяльності: соціальна робота з людьми з інвалідністю, з підлітками, з безхатченками, з людьми похилого віку, з малозабезпеченими сім'ями тощо. Їхні принципи діяльності схожі на принципи Червоного Хреста: неупередженість, нейтральність, толерантність, допомога кожному, не зважаючи на колір шкіри, релігію та самоідентифікацію, але все ж, відмінність у тому, що Армія Спасіння має більш релігійне, християнське спрямування. Тому вони на роботу не наймають працівників, які не є християнами, хоч вони і дуже толерантно і поважливо ставляться до інших релігій.

У роботі з біженцями Армія Спасіння здебільшого працює у прихистках у великих містах, адже не кожна хімента має змогу фінансувати такі великі організації. Отже, працівники цієї організації приймають біженців на різних локаціях, а потім допомагають їм адаптуватися, знайти роботу, допомагають з оформленням документів, з призначенням прийомів у лікарів, з перекладом, організують різні заходи і розваги для українців, вони піклуються про добробут жителів шелтеру, мир між ними, вирішення конфліктів тощо. Тобто, виконують свої обов'язки соціальних працівників. Там ієрархія між працівниками така сама, як і в інших шелтерах: менеджер локації, якому

підпорядковуюються денні координатори, яким підпорядковуюються соціальні працівники. Діяльність цієї організації нам пощастило побачити на власні очі, а також поспівпрацювати з ними. Армія Спасіння лише нещодавно почала брати до лав своєї організації українських працівників, раніше соціальними працівниками були лише громадяни Нідерландів.

**Допоміжні волонтерські організації.** Веб сайт [refugeehelp.nl](http://refugeehelp.nl) створений спеціально для біженців, які прибули у пошуках притулку в Нідерландах. [15] Сайт доступний кількома мовами: англійською, голландською, українською і іншими мовами: турецькою, французькою, арабською. На цьому сайті можна знайти багато корисних статей про перше прибуття до Голландії (що робити, до кого звертатися, хто може надати допомогу тощо), про притулки, про усі тонкощі реєстрації, що робити в разі відсутності українського громадянства, де шукати роботу, як оформити дитину до школи, як люди отримують фінансову допомогу від хіменти, як на неї податися, також є статті присвячені охороні здоров'я, як знайти нові знайомства. Тобто цей сайт – це гайд для людей, написаний зрозумілою мовою з великою кількістю свіжої корисної інформації. Вони мають власний youtube-канал, де також детально розповідають усю необхідну інформацію, також власну дошку оголошень, де можна продати або купити речі, іграшки або велосипеди. Організація Refugee help співпрацює з багатьма великими організаціями: з IND, Червоним Хрестом, Армією Спасіння, UNICEF, UAF, COA та з багатьма іншими.

Сайт [refugeehelp.nl](http://refugeehelp.nl) був створений за підтримки Ради у Справах Біженців (їх офіційний сайт [vluchtelingenwerk.nl](http://vluchtelingenwerk.nl)). Вони також допомагають знайти притулок у Нідерландах, адаптуватися у новій країні і почати жити. Організація на своєму сайті також надає детальну інформацію про перше поселення, як воно відбувається, як податися на возз'єднання сім'ї, як інтегруватися і знайти роботу, про безпеку біженців тощо. Крім того, організація має цілий лист різноманітних проектів для молоді, з ними можна ознайомитись на рецепції, або на їхньому веб-сайті. Також, ця організація активно запрошує волонтерів для залучення до допомоги біженцям [15].

Сайт help-ukraine.nl і також nalog.nl – сайти лише для українських біженців, де також можна знайти актуальну інформацію про те, куди можна приїхати, якщо людина вперше у Нідерландах, де реєструють біженців, як отримати допомогу тощо.

Ukrainians in the Netherlands, Rasom Haarlem, Haarlem for Ukraine Stichting Oekraïners in Nederland – це все також благодійні фонди і громадські організації, які надають гуманітарну, матеріальну допомогу, психологічну підтримку тощо українській діаспорі в Нідерландах. [23; 14; 8]

А також до допомоги українським біженцям активно долучаються самостійні волонтери. Вони не належать ні до яких організацій. Це просто люди, які приділяють кілька годин на тиждень волонтерству. Вони грають з українськими дітьми, проводять розважальні заходи, викладають людям англійську та голландську мови, можуть працювати як волонтери-водії, якщо потрібно когось підвезти до лікарні, або до паспортного столу; частіше за все волонтери збирають і віддають біженцям гуманітарну допомогу.

### **1.3 Соціальні та психологічні труднощі адаптації у Нідерландах**

Отже, ознайомившись з системою соціальної роботи з українськими біженцями в Нідерландах, а також розібравши крок за кроком шлях, який має пройти кожен щойно прибувший українець задля того, щоб отримати прихисток у Голландії, можемо перейти до процесу адаптації біженців. Нижче буде описано які саме соціальні і психологічні фактори створюють труднощі в адаптації українців у Нідерландах.

Звичайно, найпершим фактором є **інший менталітет**. Українці звикли до щирості, емоційності, емпатійності, згуртованості, сімейності, самопожертви заради побратима, тепла. Але голландці – люди більш «холодні», тобто вони не такі сімейно-орієнтовані, як українці, вони не прив'язані до своєї родини, вони не мають культури збиратися родинами за великим столом, як у нас. Якщо голландець запрошує «на чай», це означає, що очікувати можна на чашку чаю і одне печиво. Люди літнього віку у

Нідерландах не потребують сторонньої допомоги, вони все роблять самостійно (навіть керують автівкою), що є дуже незвичним для українців. Голландці дуже добре розмежують роботу від особистого життя, у них є чіткі кордони, які вони не дають порушувати. Вони піклуються в першу чергу про себе, свою безпеку, а потім вже вони допоможуть тому, хто потрапив у біду. Українські ж люди цього не розуміють, адже вони не залишають своїх у біді, вони скоріше зроблять собі незручно, ніж полишать когось у скруті. Також, ми вже знаємо, що голландці завжди посміхаються, якщо говорять з людиною, але ця посмішка не завжди щира, вона скоріше ввічлива. І українці це дуже відчують, наприклад, після спілкування з голландським соціальним працівником, один з біженців жалівся: «Я йому розповідаю про свої проблеми, а він посміхається і киває. Я ж знаю, що він не збирається допомагати, навіщо цей фальш?». Голландці здаються українцям холодними і беземоційними, з «пластиковими посмішками».

Не менш сильно заважає людям зрозуміти один одного **мовний бар'єр**. Багато українців (особливо середнього і старшого віку) не володіють англійською мовою, щоб пояснити, що їм потрібно, або щоб розповісти про свої почуття, своє ставлення до певної ситуації, або хоча б зрозуміти голландця, який також намагається пояснити свою точку зору. Через мовний бар'єр важко взаємодіяти з оточуючими людьми навіть у звичайних буденних ситуаціях: щоб купити щось у магазині, зробити замовлення у ресторані, пояснити лікарю проблему, спитати дорогу у незнайомому місці тощо.

Система охорони здоров'я для українців важка і незрозуміла. Ми звикли, що ми можемо записатися до будь-якого лікаря через додаток або подзвонивши до реєстратури, і вже у визначений день та час іти відвідувати лікаря. Але в Нідерландах українцю спочатку потрібно через додаток записатися на прийом на певну дату і час. До речі, прийом не фізичний, лікар загальної практики зателефонує за анонімним номером, щоб дізнатися про симптоми, скарги людини. А потім, якщо лікар вважатиме, що хвороба серйозна, він видасть направлення до певного спеціаліста також на певну дату

і час. Тобто, якщо потрібно потрапити до лікаря, то чекати доведеться не менше тижня, якщо це не термінова ситуація. І бувають нерідко такі ситуації, коли лікарі забувають або неправильно вносять пацієнта у систему, і тоді інші лікарі не можуть знайти цього пацієнта і прийняти його. Ця система щоразу викликає стрес у українських біженців.

Так само і з **податковою системою**. У Нідерландах усі люди (і громадяни і біженці) платять податки на роботі (з зарплати з людини автоматично знімаються податки), під час купівлі продуктів, існують окремі податки на утримання домашніх тварин тощо. Але щороку у всіх людей, які мають роботу у Нідерландах є можливість повернення податків. Для цього потрібно заповнити спеціальну форму (для голландців окрема і для українців окрема) [7]. Але ця форма дуже складна для розуміння, і питання там дуже каверзні, тому дуже легко там зробити помилку. І в такому разі, можуть бути проблеми від простого неповернення податків до кримінальної відповідальності за підробку даних. Якщо людині все ж вдасться отримати повернення податку, то голландці не рекомендують витратити ці гроші, адже податкова служба через деякий час може запросити повернення частини цих коштів. Самі голландці жартують: «Наша податкова, насправді, найбільша мафія у Європі».

На шляху українця у Нідерландах часто трапляються **складнощі у пошуку роботи**. Найчастіше це стається через незнання мови англійської або голландської. Тому більшість українських людей намагається знайти таку роботу, щоб мова не була потрібна. Зазвичай це робота на тюльпанових полях, на заводах або на складах. Якщо людина володіє англійською мовою, то максимум, куди її можуть прийняти на роботу – це офіціантом, або продавцем, або соціальним працівником у шелтер для українських біженців. Але, якщо людина хоче працювати у Нідерландах за своєю спеціальністю, то їй потрібно вивчити вже голландську і голландською захистити свій диплом.

Також однією з проблем, яка заважає влаштуватися українцю на роботу є **дискримінація за освітою**. Саме так, якщо людина здобувала освіту в

Україні, то її диплом не вважається вагомою причиною брати людину на високу посаду, бо український диплом «не європейський», він несправедливо вважається слабшим, менш якісним. У голландській діловій культурі так склалося, що людина може завоювати авторитет завдяки своїй освіті (європейського зразку), досвіду та посаді.

І ще серед чинників, які затримують адаптацію людини на новому місці є такі **персональні фактори** як психологічні або психіатричні проблеми, адикція, поведінкові акцентуації, тощо.

Голландська система соціальної роботи не запобігає потраплянню українських переміщених осіб у СЖО. Якщо поспостерігати за будь-якою системою у Нідерландах (соціальна, медична, психологічна тощо), то тут превентивних заходів ніде немає. Спеціалісти почнуть займатися кейсом лише в тому випадку, коли ситуація буде дуже скрутною. А в Україні є навіть окрема соціальна послуга, як соціальна профілактика. Це поняття має багато визначень у різних контекстах: у медичному, юридичному, соціологічному, психіатричному тощо. Багато вчених у різні часи надавали визначення цього поняття. Але загалом, на основі теоретичного аналізу наукових джерел ми можемо сказати що соціальна профілактика має комплексний характер, і базується на вчасному виявленні і виправленні різних негативних факторів: психологічних, інформаційних, педагогічних, організаційних. Тобто на факторах, які спричиняють відхилення у поведінці, у соціальному, психологічному розвитку людей, в їхньому стані здоров'я, і організації життєдіяльності та дозвілля [4; 6].

Отже, на відміну від України в Нідерландах спеціалісти не займаються профілактикою адикції, девіантної поведінки, безпритульності та СЖО загалом. І якщо переміщений українець знаходиться у групі ризику, то він має самостійно вирішувати свої проблеми. Система соціальної роботи у Нідерландах не запроваджує додаткової допомоги для українців, які мають адикцію або певні психічні порушення (на початковій стадії). Але до складу соціальної підтримки від Нідерландів для українців входить надання шелтеру

(безкоштовного місця проживання з усіма комунальними послугами), надання грошової допомоги тим, хто не працює на одяг і також на їжу, якщо у шелтері не пропонується триразове харчування, робота соціальних працівників у кожному шелтері (а далі вже залежить від правил організації на яку вони працюють та від допомоги, яку вони пропонують), надання додаткової допомоги у разі потреби тощо.

Немалу роль в адаптації українських біженців у Нідерландах відіграють і соціальні працівники, які працюють у шелтерах і які сприяють цій адаптації. Багато чого залежить саме від їхньої діяльності, вміння навчати людей виконувати певні функції самостійно тощо. У наступному розділі цієї роботи ми будемо досліджувати особливості адаптації людей з трьох різних шелтерів (де соціальну роботу виконують різні організації) і аналізувати як робота соціальних працівників впливає на адаптацію людей до нових умов.

### **Висновки до розділу 1**

Отже, у першому розділі було розглянуто і проаналізовано, яке життя мають громадяни Нідерландів, чому голландське громадянство так приваблює біженців з усього світу. І разом з тим, у розділі були описані особливості менталітету жителів Нідерландів та особистісні особливості цих людей. Ознайомились і охарактеризували діяльність найбільш відомих міжнародних організацій, які до переліку своєї діяльності також включили соціальну роботу з українськими біженцями.

У цьому розділі було розглянуто які кроки має пройти кожен біженець з України для того, щоб отримати притулок у Нідерландах, що йому потрібно зробити, щоб отримати соціальну допомогу, на що біженці мають права, яку допомогу надає держава, волонтери, як допомагають волонтерські організації, до яких організацій можна звернутися за допомогою тощо.

Ми проаналізували голландську систему соціальної роботи конкретно з біженцями з України, також проаналізували ієрархію організацій, особливості, переваги і недоліки системи. І разом з тим ми визначили з якими труднощами,

майже щодня стикаються українці у Нідерландах, які є особистісні особливості, які можуть уповільнювати процес адаптації, і на основі теоретичного аналізу та нашого практичного досвіду у нас виникло припущення, що більша частина процесу адаптації людей у новій країні залежить саме від соціальних працівників. Це припущення ми будемо досліджувати у наступних розділах нашої роботи.

## **РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ УКРАЇНЦІВ, ЩО ПРОЖИВАЮТЬ У ШЕЛТЕРАХ НІДЕРЛАНДІВ**

### **2.1 Характеристика вибірки та місць розселення українців**

На основі теоретичного матеріалу з минулого розділу, ми визначили, що шелтери бувають різних типів. Це може бути колишня лікарня, яку обладнали під притулок для українських біженців, готель, ком'юніті, гуртожиток, літні дерев'яні будиночки, приймаючі сім'ї, та навіть кораблі.

Також ми визначили, що соціальну роботу у шелтерах можуть виконувати різні компанії, в залежності від того яку з них наймає хіменти, і також це залежить від бюджету хіменти, яку організацію вони можуть собі дозволити найняти.

У кожному шелтері є свої правила внутрішнього розпорядку: наприклад, в одному шелтері потрібно щодня або щотижня реєструватися (ставити підпис, що людина проживає у шелтері), в іншому є заборона запрошувати відвідувачів, в іншому не можна тримати їжу у кімнатах, десь можна тримати домашніх тварин, десь не можна тощо. Ці правила залежать від правил хіменти, від типу шелтеру, та від правил організації, яка працює у ньому.

Робота соціальних працівників також залежить від правил організації: у якомусь шелтері соціальні працівники працюють по 14 годин на день (позмінно) і кожного дня, а у якомусь соціального працівника можна знайти лише по 4 години на день і лише у будні дні тощо.

В результаті проведеного теоретичного аналізу наукових джерел та наявного практичного досвіду ми можемо припустити, що частково процес адаптації людей у новій країні залежить від соціальних працівників, від їхньої присутності, включеності у роботу, обов'язків, мотивованості та якості виконання роботи.

У цій роботі ми будемо досліджувати рівень адаптованості у Нідерландах українців з трьох різних шелтерів, у яких працюють різні організації. Це готель і два круїзних лайнери, на яких мешкають українці. У

кожному з цих шелтерів живе по 100-130 людей. Зараз детально розглянемо кожен із них: роботу і обов'язки соціальних працівників, ставлення людей до місця проживання та умови проживання.

### **Готель «Lowietje»:**

*Соціальна робота:* У готелі працює організація Welzijnskwartier. Це голландська організація, яка займається соціальною роботою у невеличких містах у провінції Південна Голландія [26]. У готелі всього проживають близько 130 українців. В основному сюди заселяють сім'ї з дітьми та людей похилого віку. Молоді не дуже багато. Соціальні працівники там лише голландці, вони працюють в окремому офісному приміщенні, їх на робочому місці знаходиться або один або двоє, з 10 ранку до 17 вечора і лише у робочі дні. Вони можуть допомогти з різними адміністративними питаннями, надати інформацію щодо того, до яких організацій можна звернутися, на яких сайтах пошукати інформацію, можуть допомогти подати заяву до хіменти для отримання певної соціальної допомоги тощо. Але до лікаря люди мають записуватись самостійно, так само як і шукати роботу, планувати зустрічі для оформлення документів, щось перекладати тощо. Соціальні працівники готелю також не надають психологічної підтримки чи якихось додаткових послуг.

*Ставлення людей до соціальних працівників і до місця проживання:* Тут люди вже звикли до того, що вони майже все мають робити самостійно, використовуючи перекладач, гугл мапи тощо. До соціальних працівників жителі майже не звертаються. Житлом люди задоволені, ні на що ніхто не скаржиться.

*Умови проживання:* Люди живуть у комфортних номерах, у кожному номері є власна вбиральня, холодильник, телевізори, робочий стіл та ліжка. Кухня у готелі спільна, одна кухня розрахована на весь поверх. Люди самостійно встановили собі чергу прибирання на кухні і щодня дотримуються графіку. Пральня знаходиться на вулиці, в окремій прибудові. Умови життя у

готелі досить комфортне, але люди вчаться з початку повністю все робити самостійно.

### **Кораблі:**

*Соціальна робота:* На обох кораблях працює організація Армія Спасіння (Salvation Army) [11]. На кожному кораблі завжди є два соціальних працівника. Раніше соціальними працівниками могли працювати лише голландці, але з лютого 2023 організація вирішила також наймати на цю посаду і українців, тому на сьогодні команда соціальних працівників Армії Спасіння складається з 26 голландців та 4 українок. Робоче місце соціальних працівників знаходиться не в окремому офісі, а безпосередньо серед людей, у лаунж зоні кораблю, або на вході, у головному холлі. На кораблях соціальні працівники знаходяться 7 днів на тиждень з 7:00 ранку до 22:30 вечора. Кожен соціальний працівник працює не більше 4 днів на тиждень, і не більше 8 годин на день, тобто, вони усі працюють позмінно. Тобто, люди мають абсолютно вільний доступ до працівників, у будь-який день і час, якщо їм потрібно вирішити певне питання.

### ***Корабель «Alessia»***

Корабель «Alessia» з'явився у кінці травня 2022 року. До того мешканці кораблю жили у таборі для біженців (імпровізована велика будівля, всередині якої окремі «кімнати» відділялися фанерними стінами) неподалік, але та будівля виявилась непрактичною, адже в холодну пору там було надто холодно (а багато обігрівачів електрична система не витримувала), а у теплу пору там було надто спекотно, тому будівлю знесли, а біженців переселили на круїзний лайнер «Alessia», пришвартований біля причалу.

*Соціальна робота:* Отже, з самого початку війни, у час, коли іще існував табір, соціальні працівники були виключно голландцями, і вони повністю усе робили для людей: дарували велосипеди (і якщо велосипед людина губила чи у неї його вкрадали, то вони давали новий), ходили разом з людьми до лікарень, шукали волонтерів, давали одяг, гуманітарну допомогу, повністю забезпечували людей усіма засобами особистої гігієни, побутовими речами,

організовували транспорт, оформлювали документи. Люди взагалі ні про що тоді не мали боятися і щось робити самостійно.

Але з появою кораблю «Alessia», з'явилися нові правила, які необхідні задля безпеки кораблю та його жителів: наприклад, не можна тримати їжу у каютах (адже там немає холодильників і їжа за кілька годин може зіпсуватися і отруїти людину), не можна вживати алкогольні або наркотичні речовини на кораблі, потрібно міняти ключі від кают на пластикові картки щоразу, коли людина залишає корабель (це потрібно для того, щоб контролювати кількість людей на кораблі у разі надзвичайної ситуації) тощо. І люди почали почувати себе обмежено. Люди звикли, що соціальні працівники усе дозволяли і в разі чого з усім допомагали, але правила змінилися і щоразу усі безкоштовні «бонуси» для людей почали закінчуватися, тобто тепер вони самі мають організувати собі транспорт якщо їм потрібно, самостійно відкривати банківські рахунки, забирати ліки в аптеках тощо. Тобто соціальні працівники Армії Спасіння вже зрозуміли, що вони припустилися помилки, і зрозуміли, що тепер люди стали від них залежними, тому вони потроху починають привчати людей до самостійності. Навіть через скарги і невдоволення.

*Ставлення людей до соціальних працівників і до місця проживання:* На сьогодні, люди так само часто скаржаться на умови проживання, відчувають себе «ніби у концтаборі». На цьому кораблі проживає більше людей похилого віку, можливо це також робить певний вплив і це також гальмує процес адаптації. Проте вони часто підходять до соціальних працівників з різними питаннями: запис до лікаря, переклад документів та листів, заповнення форм на соціальну допомогу, за психологічною підтримкою тощо.

*Умови проживання:* Люди живуть у достатньо тісних каютах корабля, зі старими дерев'яними шафами, ліжками та телевізори, також у кожній каюті є своя невелика вбиральня. Вікна невеликі. Коридори на кораблі вузькі. Просторо лише у лаунж зоні, де також є столики, зручні стільці або дивани, бар, де можна зробити собі чай чи каву, великий телевізор та невеличкий ігровий куточок для дітей. Оскільки холодильників у каютах немає, людям не

дозволено тримати у каютах їжу, яка швидко псується. Проте жителі тричі на день, у спеціально визначений час, харчуються у ресторані, який також є на кораблі, там готують професіональні кухарі. В інший час, окрім визначеного для прийому їжі, у ресторані знаходитись не можна. Пральня знаходиться у невеликій кімнаті на верхній палубі. А також, раз на тиждень покоївки прибирають кімнати людей. Кожного тижня жителі мають реєструватися (показувати працівникам свій паспорт і ставити свій підпис, щоб хімента мала змогу контролювати скільки людей проживає на кораблі), а також кожного тижня відбувається перевірка кімнат (до кімнати заходить готельний менеджер, механік та соціальний працівник, щоб перевірити чи все у кімнаті працює, перевірити чистоту кімнати, та наявність заборонених на кораблі речей).

### ***Корабель «Carissima»***

Корабель «Aurora» (з квітня 2023 замість нього причалив корабель «Carissima» і люди переселились до нього) приїхав пізніше за корабель «Alessia», у жовтні 2022 року. На корабель почали заселяти людей, які щойно прибули з України, та людей, які жили раніше у приймаючій сім'ї.

*Соціальна робота:* На кораблі одразу встановили правила усім новоприбулим людям. Вони прийняли усі правила без скарг. Для цих людей вже не організовувався транспорт, соціальні працівники вже не ходили з ними до лікарень, українці робили все самостійно.

*Ставлення людей до соціальних працівників і до місця проживання:* На сьогодні, хоч кораблі «Alessia» та «Carissima» знаходяться поруч один з одним, але різниця між людьми, які на них проживають суттєва. Можливо на це має вплив те що на цьому кораблі більше молоді і людей середнього віку і вони проходять процес адаптації швидше. Жителі кораблю «Carissima» приймають усі нововведення без скарг, швидко пристосовуються до умов життя, а до соціальних працівників вони звертаються лише після того, як не виходить вирішити проблему самостійно. Часто вони підходять до соціальних працівників за психологічною підтримкою.

*Умови проживання:* На кораблі «Carissima» умови проживання такі самі, як і на кораблі «Alessia». Правила тут також схожі, але на цьому кораблі вони більш жорсткі: менше дається часу на прийом їжі (якщо на Алессії дається півтори години, то тут лише година), для використання пральних машин, потрібно записуватись у чергу тощо.

Отже, щойно ми побачили різницю умов проживання кожної групи нашої вибірки. Ми побачили у яких умовах живуть люди, яка їм допомога пропонується і наскільки люди нею користуються.

Наша вибірка для дослідження складається з українських біженців з трьох шелтерів. Усі вони різних вікових категорій, статі, соціального статусу, зайнятості, з різних областей України, різного проміжку часу, який вони прожили у Нідерландах. У дослідженні взяло участь близько 100 осіб (по 33-35 осіб з кожного шелтеру). Вони проходили два тести: за методикою дослідження соціально-психологічної адаптації К. Роджерса-Р. Даймонда, за методикою дослідження локус-контролю Дж. Роттера та за шкалою ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера.

## **2.2 Опис методик дослідження**

Як ми зазначали вище, для нашого дослідження ми застосуємо три методики дослідження: дослідження соціально-психологічної адаптації К. Роджерса-Р. Даймонда, тест на локус-контролю Дж. Роттера та шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера.

*Розберемо першу методику.* Дослідження соціально-психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда – це опитувальник на адаптованість, він складається з 8 шкал: адаптація, неправда (чесність людини), самоприйняття, сприйняття інших, емоційна комфортність, інтернальність, прагнення до домінування та ескапізм [3].

Ми обрали цей метод тому, що адаптованість є ключовим поняттям в контексті влаштування переміщеної особи на новому місці. Цей показник далі визначає чи приживається людина на новому місці у новому соціумі чи ні.

Якщо людина погано адаптується і не приживається у соціумі, то вона має ризик потрапити до СЖО.

Цей тест комплексно вимірює соціально-психологічну адаптованість яка включає в себе:

- **власне рівень адаптивності** людини, або дезадаптивність у новому середовищі. Ця шкала може дати нам цінну інформацію про відчуття адаптованості людини або дезадаптованості. Як ми описували вище, цей показник є ключовим при влаштуванні людини у новому середовищі;
- **прийняття себе** – шкала оцінює самооцінку і вміння цінувати себе. Вона нам дасть інформацію про те, як людина ставиться до самої себе. Це важливо, адже якщо людина негативно ставиться до себе, то на фоні цього вона може відчувати фрустрацію, агресію, невпевненість у собі, невміння захистити власні кордони і в результаті це може впливати на адаптацію людини, точніше на її відсутність;
- **прийняття інших** – тобто це про мирне співіснування з сусідами у шелтері або з сусідами по кімнаті, вміння приймати інших такими які вони є і не тільки. Ця шкала іще також про прийняття людей, які є навколо людини, новий соціум: це можуть бути нові сусіди або колеги або знайомі. Цей показник також важливий, адже якщо людина не приймає новий соціум, то вона не зможе адаптуватися;
- **емоційна комфортність** – наскільки людина емоційно комфортно почуває себе у новому середовищі. Цей показник є складовою соціально-психологічної адаптованості;
- **інтернальність** – інтернальний або екстернальний локус контролю. Тобто вміння брати на себе відповідальність, розраховувати на свої сили, а не сподіватися на везіння, інших людей і в разі невдачі звинувачувати усі зовнішні обставини, а не власну бездіяльність;

- *прагнення до домінування* – ця шкала показує нам лідерські якості людини, рівень бажання бути першим, брати на себе відповідальність, або навпаки ця шкала може показувати протилежне значення – прагнення до підлеглості, щоб хтось людиною керував, казав їй щось робити, це значення має дещо спільне з екстернальністю та інтернальністю;
- *ескапізм* – рівень прагнення втечі від проблем, уникнення їх замість того щоб вирішувати. Високий рівень цього показника також вказує на рівень дезадаптації.

Ми створили гугл-форму з опитувальником для зручнішого використання методики. А також на початку тесту є питання про вік, стать респондента, назву шелтеру, і скільки часу людина вже знаходиться у Нідерландах. Вони дозволять нам дізнатися більше інформації про залежність рівня соціальної адаптованості від віку, наприклад, або від статі, від типу шелтеру та тамтешніх умов (які ми описали вище), наскільки впливає час на адаптованість людей, хто адаптується швидше тощо.

У гугл формі дали відповідь 33 жителі готелю Lowietje, 35 жителів судна «Alessia» і 33 жителі судна «Carissima». Суми балів за кожну з восьми шкал ми підраховували у таблицях Excel.

Також ми підраховували коефіцієнти за шкалами адаптованості, прийняття себе, прийняття інших, емоційної комфортності, інтернальності та прагнення до домінування за допомогою таблиці Excel. Коефіцієнти підраховувалися за спеціальними формулами, які ми можемо побачити на малюнку нижче:

*Друга методика.* Тест на локус-контролю Дж. Роттера – це тест на інтернальність або екстернальність опитуваного, який має 29 питань.

У минулій методиці ми можемо побачити, що тест включає в себе шкалу інтернальності або екстернальності, але нам тих показників замало. Локус контролю є важливим показником у процесі адаптації людини на новому місці. Відомо, що люди з екстернальним локусом контролю більш схильні звинувачувати зовнішні обставини у своїх невдачах або розраховують на

удачу а не на себе, перекладають відповідальність на інших, відчують, що вони не в силах щось змінити, вплинути на обставини і хід свого життя, такі люди часто безпорадні і часто виступають у ролі жертви. І навпаки, люди з інтернальним локусом контролю впевнено приймають виклики долі, беруть на себе відповідальність за власні вчинки, намагаються покращити свої умови життя, вони схильні працювати наполегливо задля отримання бажаного. Людина, яка не може взяти в свої руки відповідальність за себе завжди шукатиме того, хто буде її супроводжувати, все робити для неї, і хто буде за неї відповідальним. Такій людині буде важко адаптуватися у новому соціумі, особливо якщо не знайдеться людина яка «буде відповідальною» за неї.

Саме тест на локус контролю ми вирішили обрати другою методикою, бо ми хочемо дослідити залежність локусу контролю українців від типу шелтеру та від діяльності соціальних працівників там.

*Третя методика:* Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера. Тест має дві шкали. Перша шкала ситуативної тривоги визначає стан тривоги, який наявний у людини на даний момент. Ситуативна тривожність характеризується такими емоціями, як напруження, нервозність, почуття страху. Стан ситуативної тривожності може бути різним за інтенсивністю та періодичністю і може виникати як реакція на стресову ситуацію. Друга шкала – особистісної тривожності, визначає тривожність як індивідуальну характеристику, оцінює схильність людини до тривожності, схильність людини сприймати широкий спектр ситуацій як загрозливий. [1] Надвисока особистісна тривожність прямо корелює з психосоматичними захворюваннями, емоційними та невротичними зривами.

Питання тривожності також актуальне для дослідження адже люди перебуваючи в іншій країні часто не знають мови, що їх чекає в майбутньому, поселення у не такі сприятливі умови проживання, як очікувалось, до яких людина, можливо звикла. Додатковий тиск можуть створювати проблеми з пошуком роботи, можливі сварки з сусідами, власні психологічні проблеми, травми тощо, і це також спричиняє стрес.

У цьому дослідженні нам цікаво дослідити рівень тривожності людей: і ситуативний і особистісний.

Тести другої та третьої методики ми сумістили в один опитувальник, зробивши два розділи, для економії часу. Опитувальник респонденти проходили у паперовому варіанті – ми проводили кілька фізичних зустрічей з респондентами з трьох шелтерів, де зачитували питання вголос, а вони зазначали свою відповідь у паперових бланках. Потім ми підраховували суми балів і вже готові результати занесли у таблицю SPSS для подальших обрахунків.

В сумі ми отримали відповіді від 101-го респондента: дали свої відповіді 33 жителі готелю Lowietje, 35 жителів судна «Alessia» і 33 жителі судна «Carissima».

### **2.3 Інтерпретація результатів дослідження**

Отримавши відповіді за першим тестом, можемо побачити такі результати: опитування проходили більше осіб жіночої статі. Це нормально, адже українських жінок за кордоном більше, ніж чоловіків.

Вік респондентів: опитування у більшості випадків проходили молодь і люди середнього віку (майже по 30%). Менш активно проходили електронне опитування люди старшого і похилого віку (майже по 15%). Приблизно 11% відповідей ми отримали від підлітків, це небагато, проте нормально, адже у наших шелтерах підлітків зовсім небагато. І лише один респондент має менше 15 років.

Як ми описували у розділах вище, у гугл формі дали відповідь 33 жителі готелю «Lowietje» – 33%, 35 жителів судна «Alessia» - 35% і 33 жителі судна «Carissima» – 33% .

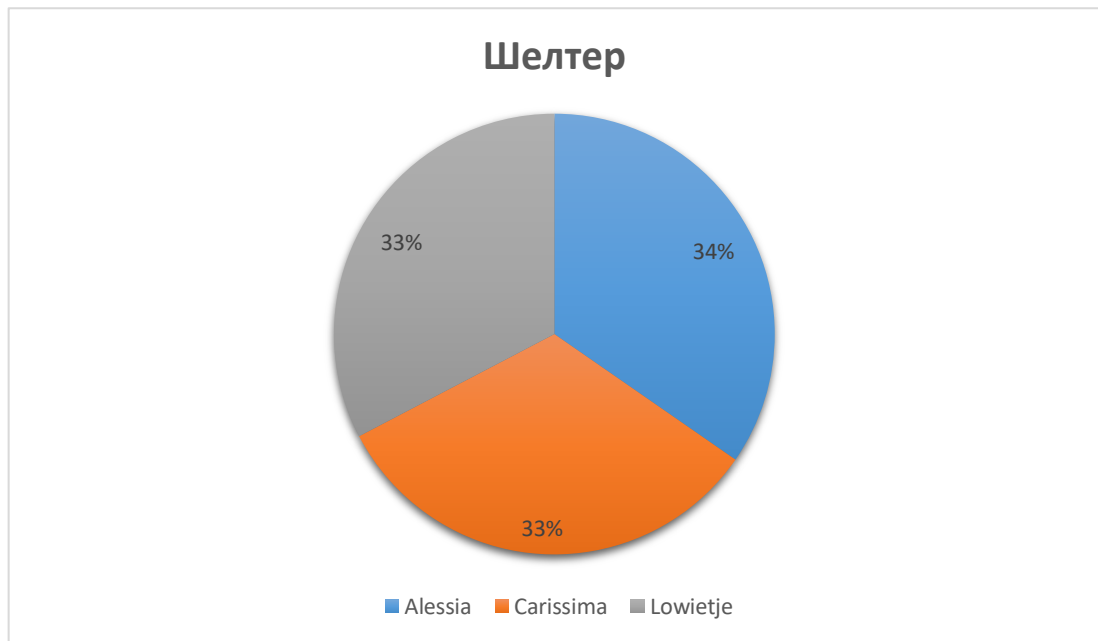


рисунок 2.1

Більшість людей проживають в Нідерландах вже біля року (приблизно 9-12 місяців) або біля півроку (приблизно 5-7 місяців). Більше року в Голландії проживає майже 25% опитуваних людей. Та зовсім мала кількість людей, які приїхали нещодавно.

### **Шкали опитувальника соціально-психологічної адаптації**

#### **К. Роджерса - Р. Даймонда**

Розберемо результати отримані за першою шкалою, звернемо зараз увагу на рівень адаптивності наших респондентів. Ми його визначали таким чином: склали суму балів за шкалами адаптації та дезадаптації, потім за формулою вираховували коефіцієнт адаптивності, розділили значення коефіцієнтів на три групи: 1 – позначає високий рівень адаптивності, 2 – нормальний рівень, 3 – низький рівень. Ми отримали в результаті, що рівень адаптивності серед усіх опитаних українців досить високий.

**Адаптивність:** Тепер нас цікавлять дані за шкалою адаптивності у кожному шелтері. Якщо ми наведемо фільтри на судні «Alessia» (нагадаємо, що з судна «Alessia» в опитуванні взяли участь 35 осіб) і поглянемо шкалу адаптованості, то побачимо, що високий рівень адаптивності у 43% респондентів (15 осіб), рівень адаптованості у межах норму мають 25%

респондентів (9 осіб), і низький рівень адаптованості мають 31% респондентів (11 осіб).

На судні «Carissima» (де в опитуванні взяли участь 33 особи) за гістограмою ми бачимо, що жоден опитуваний не має низького рівня адаптованості. 21% респондентів (7 осіб) має нормальний рівень адаптованості і 79% (26 осіб) мають високий рівень адаптованості.

У готелі «Lowietje» (де також в опитуванні взяли участь 33 особи) ми спостерігаємо високий рівень адаптованості у 81% опитуваних (29 осіб), нормальний – у 19% (7 осіб), і низького рівня адаптованості не має жодна особа.

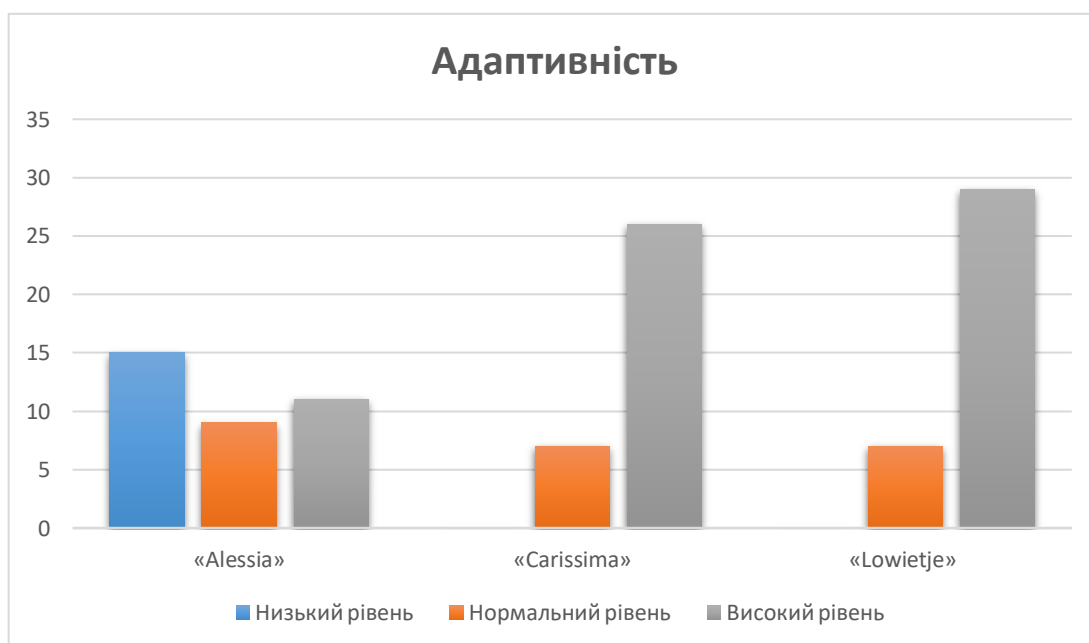


рисунок 2.2

**Самоприйняття:** Наша друга шкала також має хороші показники. За отриманими результатами можемо визначити, що 90% осіб мають високий рівень самоприйняття, 7% осіб нормальний рівень і лиш 3% – низький рівень. Розберемо результати кожного шелтеру.

На гістограмах нижче ми можемо побачити, що на судні «Alessia» 77% опитуваних (27 осіб) має високий рівень самоприйняття, 14% опитуваних (5 осіб) – середній рівень і 8% (3 особи) – низький.

На судні «Carissima» 32 з 33-х респондентів мають високий рівень самоприйняття, одна особа має середній рівень. Низького рівня самоприйняття не має жоден респондент. Виходячи із наших спостережень і безпосереднього спілкування з людьми, можемо припустити, що це пов'язано з тим, що на цьому судні проживає досить велика кількість людей середнього віку та молоді, які або вже довгий час займаються певною справою або ще навчаються і планують своє майбутнє у новій країні.

У готелі «Lowietje» результати такі самі, як на судні «Carissima»: одна особа має середній рівень прийняття себе, а решта – високий рівень. У готелі проживає більше сімей, які мають дітей. Також, нагадуємо, що тут люди повністю усе мають робити самостійно, майже без допомоги соціальних працівників. Можливо, тут також це відіграє важливу роль: люди приймають себе, свої сильні і слабкі сторони і йдуть працювати, щоб купити і приготувати їжу, нагодувати сім'ю тощо.

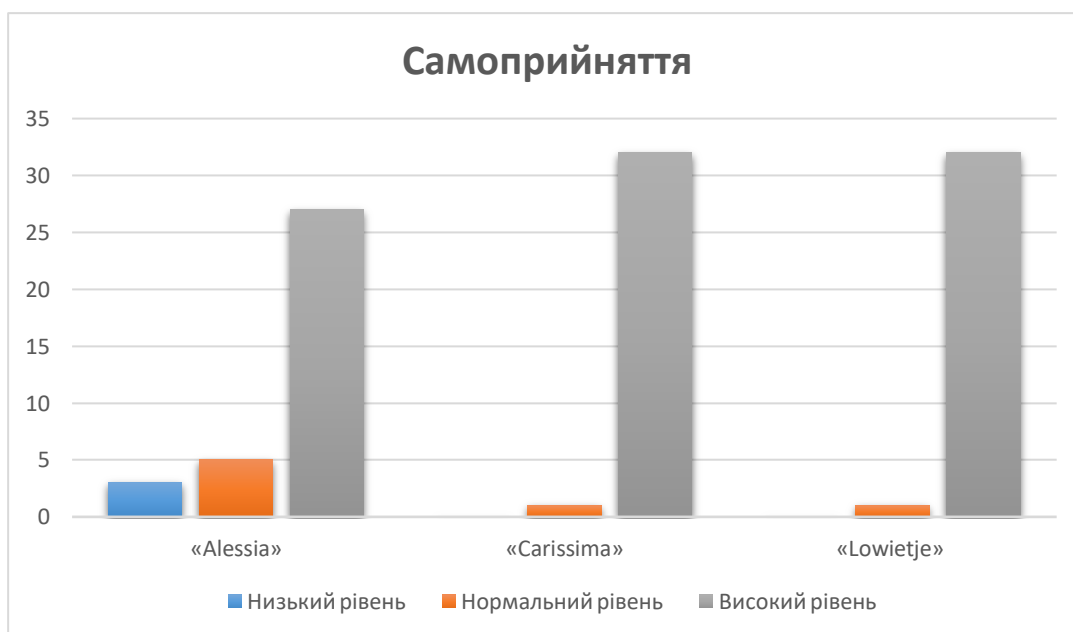


рисунок 2.3

**Прийняття інших:** Третя шкала цієї методики. Серед опитуваних із усіх трьох шелтерів разом 60% мають високий рівень прийняття інших, 22% мають середній рівень і 18% мають низький рівень прийняття інших.

Порівняємо рівень прийняття інших у трьох шелтерах. На судні «Alessia» 37% опитуваних (13 осіб) мають високий рівень прийняття інших,

26% (9 осіб) – мають результат у межах норми і 37% (13 осіб) мають низький рівень прийняття інших.

На судні «Carissima» 69% (23 респонденти) мають високий рівень прийняття інших, 22% (7 осіб) мають середній рівень (нормальний) і 9% (3 особи) низький рівень.

У готелі «Lowietje» 73% (24 особи) мають високий рівень прийняття інших, 21% (7 осіб) мають нормальний рівень і 6% (2 особи) низький рівень прийняття інших.

Можливо на рівень прийняття інших впливає також кількість часу, яку люди провели у цьому шелтері. Корабель «Alessia» прибув для українців найпершим з усіх шелтерів, також візьмемо до уваги те, що там кімнати досить тісні, стіни тонкі (тобто у каюті добре чути усе, що робиться у коридорі або у сусідній каюті), на кораблі окрім лаунж зони немає більше простору і також люди усі харчуються разом у ресторані, в один і той самий час. Також, враховуємо, що на цьому кораблі більше осіб старшого віку (які не працюють) і багато молоді, які ще відвідують школу, тобто люди весь час знаходяться разом. На основі цих аргументів ми припускаємо, що у цьому шелтері люди просто втомились один від одного.

На кораблі «Carissima» умови проживання такі самі як на кораблі «Alessia», але там показники прийняття інших вищі. Можливо через те, що там проживає більшість молоді і людей середнього віку, які уже працюють, і також через те, що «Carissima» прибула пізніше за сусідній корабель майже на пів року і люди іще не встигли втомитися один від одного, як на «Alessia».

У готелі «Lowietje» теж високі показники прийняття інших, бо тут люди заняті, вони працюють, а також у них більше власного простору і свободи.

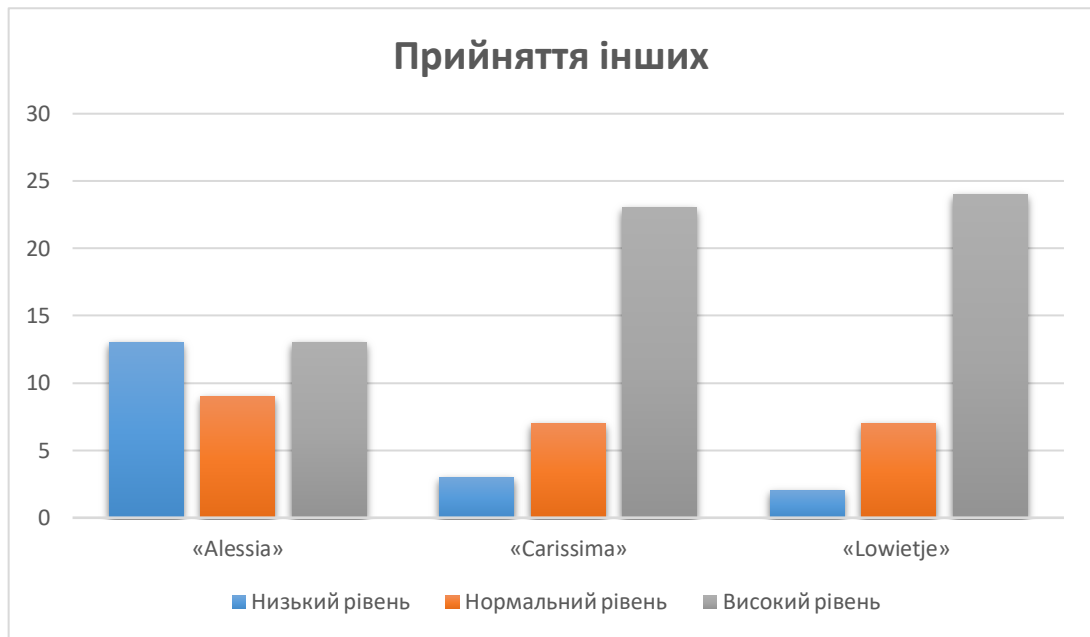


рисунок 2.4

**Емоційна комфортність:** Проаналізуємо четверту шкалу нашої методики. 56% респондентів відчувають себе комфортно на високому рівні, 26% респондентів відчувають емоційну комфортність на нормальному рівні, і 19% не відчувають себе емоційно комфортно.

Якщо ми поглянемо окремо на показники кожного шелтеру, то можна зробити висновок, що на кораблі «Alessia» серед жителів високий рівень емоційного дискомфорту: 41% опитуваних (14 осіб) мають високий рівень, 28% (10 осіб) – нормальний рівень емоційного комфорту і 31% (11 осіб) – низький рівень емоційного комфорту. На судні «Carissima» 67% (22 респонденти) мають високий рівень емоційного комфорту, 30% (10 осіб) мають середній рівень і лише 3% (одна особа) – низький рівень. У готелі «Lowietje» рівень емоційного комфорту у 70% респондентів (23 особи) на високому рівні, у 18% респондентів (6 осіб) на нормальному рівні і у 12% (4 особи) на низькому рівні.

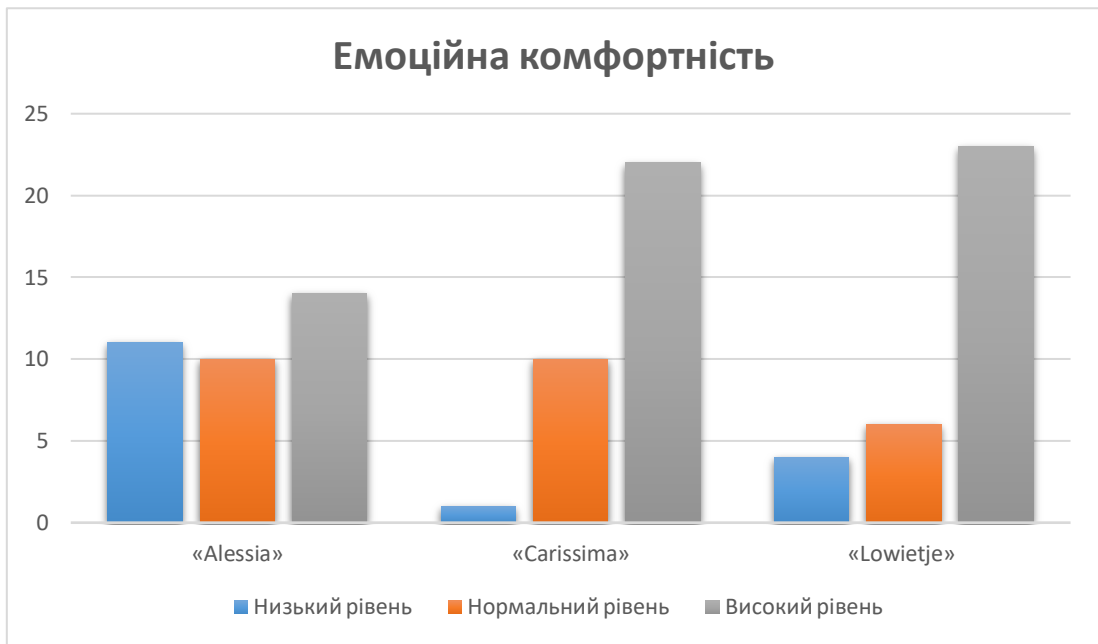


рисунок 2.5

**Інтернальність:** Ця шкала визначає інтарнальну або екстернальну спрямованість респондента. Загалом, більшість людей мають високий рівень інтернальності (тобто, вони більше інтарнальні – спрямовані на себе, вважають, що вони є самі творцями своєї долі) 63% респондентів мають саме такий показник. 17% респондентів мають показники інтернальності на нормальному рівні, і 20% респондентів мають низький рівень інтернальності, тобто вони більш екстернально спрямовані.

На судні «Alessia», як ми бачимо, показники інтернальності у багатьох людей, а точніше, у 46% (16 осіб) низькі. У 17% (6 осіб) показники інтернальності у нормі, і у 37% (13 осіб) показники інтернальності високі.



Рисунок 2.6

Виходячи не лише з теоретичного матеріалу, а ще й з практичного досвіду взаємодії з цими людьми, у нас виникло припущення, що на кораблі «Alessia» показники інтернальності можуть залежати від віку особи, а саме: старші люди мають більше екстернальну спрямованість. Тому, ми вирішили це перевірити, відфільтрувавши респондентів, вік яких до 36 років. У нас залишились лише групи осіб 36-50 років, 51-60 та 61+

Як ми бачимо на наступній діаграмі, показники низької інтернальності виросли. У 28% (6 осіб) високі показники інтернальності, у 13% (3 осіб) нормальні показники і у 59% (13 осіб) показники інтернальності низькі.

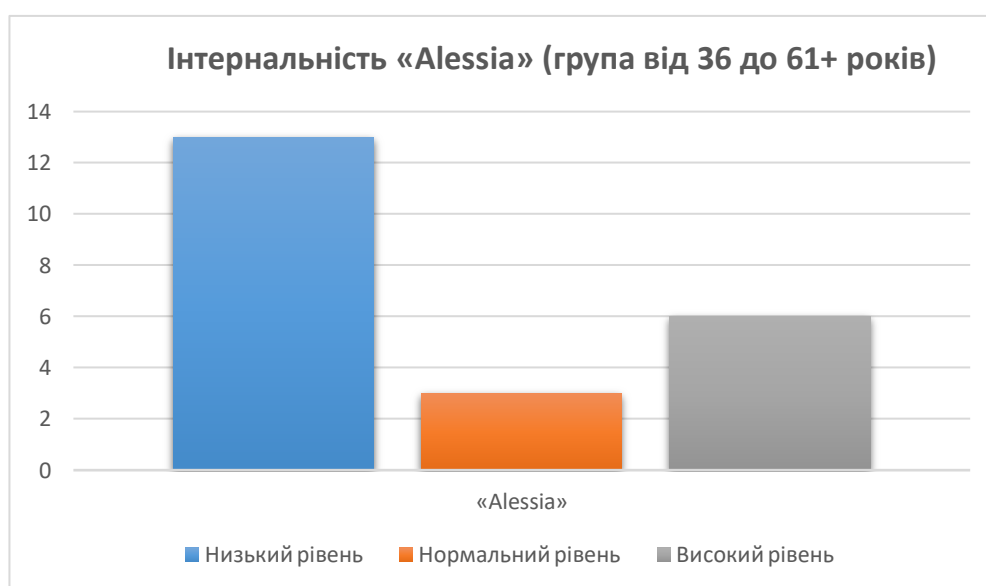


рисунок 2.7

Якщо ми відфільтруємо осіб, які віком старше 35 і візьмемо групи 15-20 років, та 21-35, то на гістограмі нижче ми побачимо, що у цих груп показники інтернальності досить високі: 54% респондентів (7 осіб) мають високі показники, 23% (3 особи) – нормальні і 23% (3 особи) – низькі. Отже, наше припущення підтвердилось, люди старшого віку на кораблі «Alessia» більш екстернальні ніж молодь.

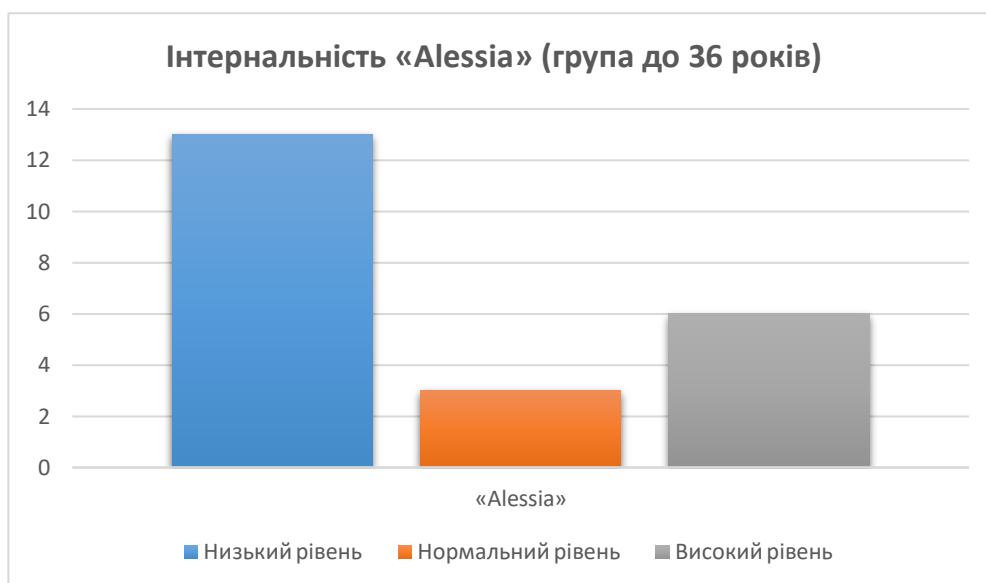


рисунок 2.8

На судні «Carissima» показники інтернальності у респондентів досить високі 73% опитуваних (24 особи) мають високі показники інтернальності, 15% опитуваних (5 осіб) мають нормальні показники і 12% (4 особи) мають низький рівень інтернальності.

У готелі «Lowietje» високі показники інтернальності мають 79% опитуваних (26 осіб), нормальні показники мають 18% опитуваних (6 осіб), і низький рівень інтернальності має лише одна особа – це 3%. Це очікуваний результат, адже у цьому шелтері люди не мають вибору, вони мають усе робити самостійно: влаштовуватись на роботу, заробляти гроші, ходити до магазинів, готувати їжу тощо.

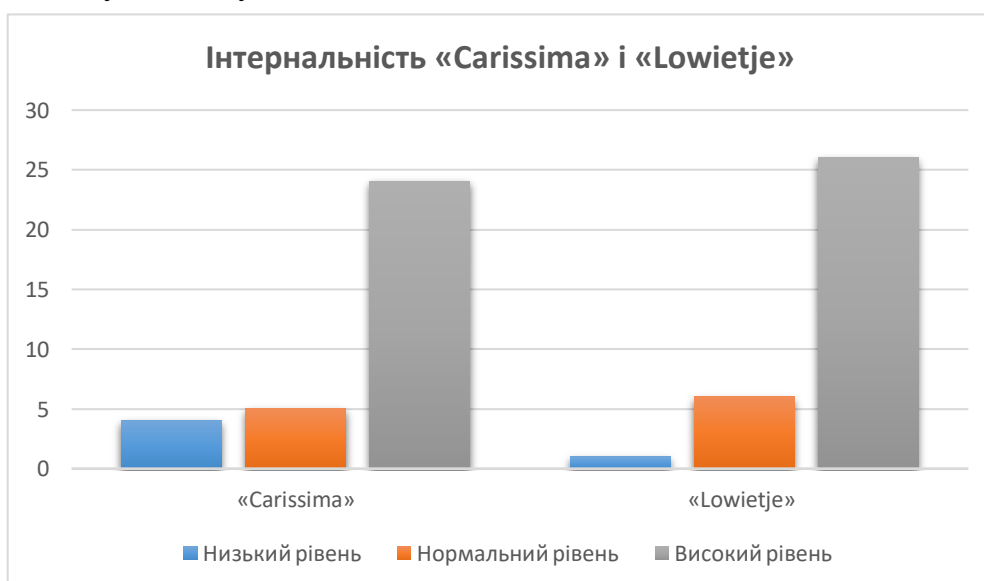


Рисунок 2.9

**Прагнення до домінування:** Це наступна шкала нашої методики. З усіх опитуваних високий рівень прагнення до домінування мають 41% респондентів, нормальний рівень 33% респондентів і низький рівень 27% респондентів.

На кораблі «Alessia», як ми бачимо за гістограмою, здебільшого прагнення до домінування на низькому рівні. Це також нас приводить до думки, що у цьому шелтері люди більш схильні до того, щоб соціальні працівники вирішували за них усі питання, керували ними. Отже поглянемо на статистику зображену на гістограмі нижче: високий рівень прагнення до домінування мають 23% (8 осіб), нормальний рівень мають 31% (11 осіб) та 46% (16 осіб) мають низький рівень.

На кораблі «Carissima» ситуація інша. Тут за гістограмою ми навпаки бачимо зростаючу тенденцію прагнення до домінування. Отже, високий рівень мають 54% (18 осіб), нормальний рівень мають 27% (9 осіб) і низький – 19% (6 осіб).

У готелі «Lowietje» також високі показники прагнення до домінування: 45% (15 осіб) мають високий рівень, 40% (13 осіб) – нормальний і 15% (5 осіб) мають низький рівень прагнення до домінування.

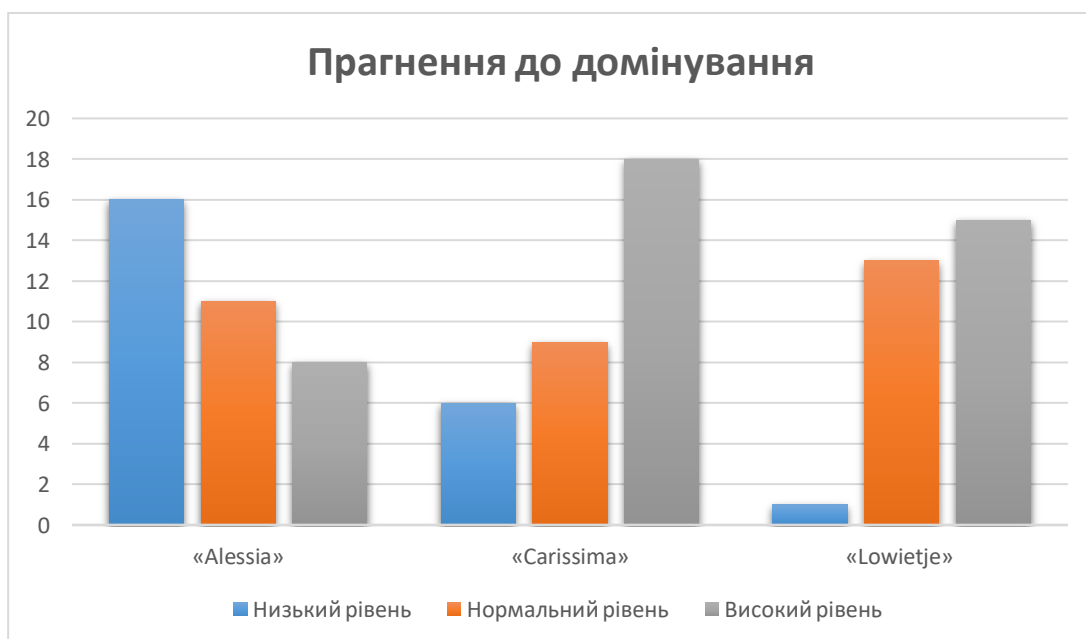


рисунок 2.10

**Ескапізм:** Остання шкала, яку ми будемо розбирати у цій методиці – це ескапізм – втеча від проблем. 16% осіб з усіх мають високий рівень ескапізму, 61% мають нормальний рівень і 24% мають низький рівень ескапізму.

На кораблі «Alessia» 35% (12 осіб) мають високий рівень ескапізму, 40% (14 осіб) мають нормальний рівень і 25% (9 осіб) – низький рівень ескапізму. Тобто, ми бачимо, що тут більшість людей схильна уникати свої проблеми замість того, щоб вирішувати.

На кораблі «Carissima» найбільший показник – це нормальний рівень ескапізму – 75% (25 осіб). Низький рівень ескапізму мають 19% (6 осіб) і 6% (2 особи) мають високий рівень ескапізму.

У готелі «Lowietje» так само переважає показник середнього рівня ескапізму – 67% (22 особи), високий рівень ескапізму мають 27% (9 осіб), це трохи більше, ніж на кораблі «Carissima», і низький рівень ескапізму мають 6% (2 особи).

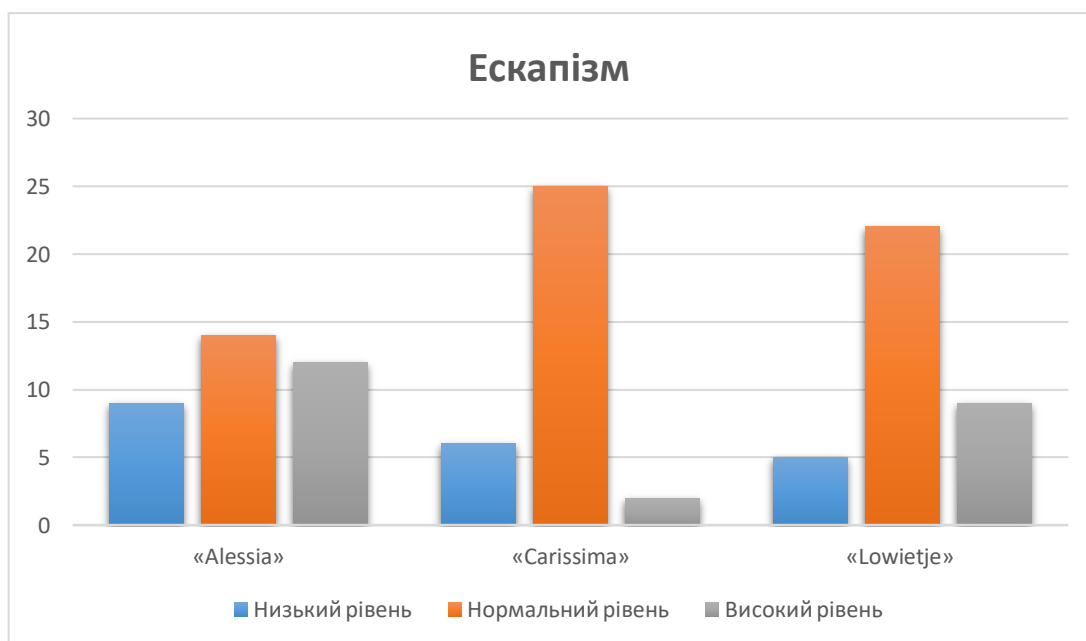


рисунок 2.11

Отже, за результатом цього тесту ми можемо зробити деякі висновки. На кораблі «Alessia» рівень адаптованості людей нижчий, ніж в інших двох шелтерах. Також рівень прийняття інших, рівень емоційної комфортності нижчий, ніж у жителів інших двох шелтерів. Це може залежати від віку

жителів шелтеру. Як ми зазначали у розділі, де ми описували вибірку, на цьому кораблі живуть більше людей похилого віку.

На кораблі «Carissima» рівень адаптованості вищий ніж на сусідньому кораблі. Можливо це залежить знов-таки від віку жителів, адже на кораблі більше осіб середнього віку і молоді. І також можливо, атмосфера на кораблі впливає на людей, які могли б бути до того більш екстернально спрямованими, адже люди один з одним спілкуються діляться власними думками, досвідом, і менш адаптовані люди під впливом більш адаптованих, проходять цей процес швидше. Можливо тому показники адаптованості, прийняття інших, інтернальності у жителів цього шелтеру на досить високому рівні.

У готелі «Lowietje» також високі показники адаптованості, адже тут у людей немає вибору, вони мають самотійно організовувати своє харчування, роботу, подорожі, замовлення документів тощо. А це є необхідним для виживання. Також, у цьому шелтері усі знаходяться в однакових умовах, нікому не легше, немає пільг і кожен працює для того, щоб якомога скоріше адаптуватися, і це також стимулює людей не відставати від інших.

### **Тест на локус-контролю Дж. Роттера**

Цей тест вже створений спеціально для визначення інтернальності або екстернальності респондентів. Як ми описували вище, опитувальник складається з 29 пунктів (з яких лише по 23 ми зможемо зробити обчислення, адже 6 пунктів є фоновими) і людина з кожного пункту має обрати той, який вона вважає більш правильним. Один пункт відповідає інтернальній шкалі, а другий – екстернальній. Тест люди проходили у паперовому варіанті. Для обрахунку результатів цього тесту ми результати занесли до таблиці Excel і задали формулу оцінювати локус контролю респондента як інтернальний, якщо він набере більше балів за шкалою інтернальності, і оцінювати локус контролю як екстернальний, якщо респондент набере більше балів за шкалою екстернальності. Всього ми отримали відповіді від 101 респондента, з яких 54

респондента за результатами тесту мають інтервальний локус контролю, а 47 – екстервальний.

На першій гістограмі ми бачимо результати шелтеру «Alessia». Одна колонка гістограми позначає інтервальність, друга позначає екстервальність. Ми бачим, що екстервальних людей серед опитуваних більше. 37% респондентів (13 осіб) мають більше інтервальний локус контролю, а 63% респондентів (22 особи) мають екстервальний локус контролю.

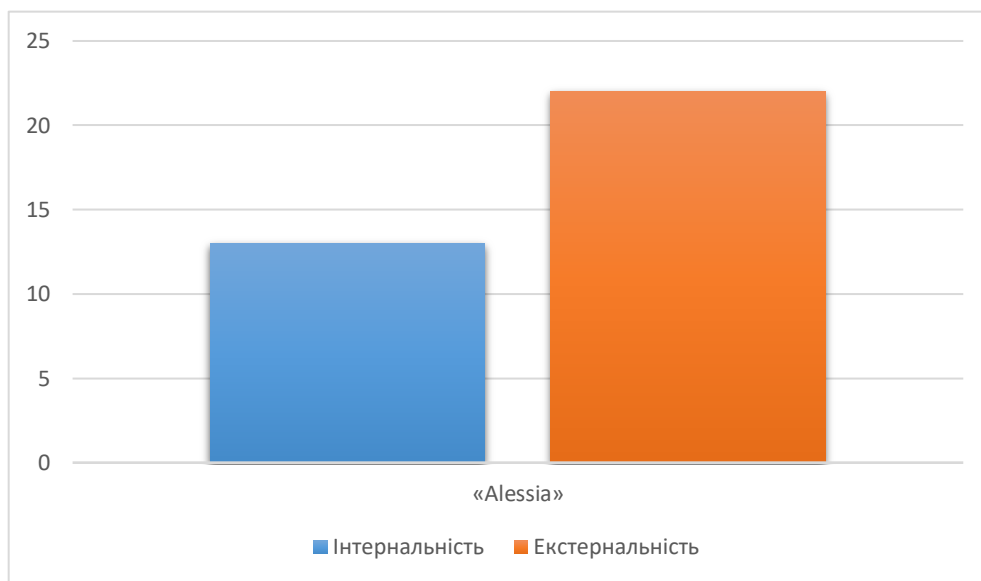


рисунок 2.12

Перевіримо зараз залежність локус контролю від віку. Якщо ми відфільтруємо респондентів до 35 років, та залишимо лише групи осіб від 36 років до 61+, то ми можемо побачити, що рівень екстервальності у нас став вищим, ніж на гістограмі вище. За результатами, представленими на діаграмі нижче бачимо, що лише 18% респондентів (4 особи) мають інтервальний локус контролю. Решта 82% (18 осіб) мають екстервальний локус контролю. Отже ми бачимо, що серед осіб старше 36 років більше осіб з екстервальним локусом контролю. Можливо це залежить від того, що особам старшого віку важче адаптуватися, вникнути у нову культуру, зрозуміти мову, зрозуміти як користуватися перекладачем, і вони звикли до постійної допомоги з боку.



рисунок 2.13

І тепер якщо ми відфільтруємо респондентів старше 35, і залишимо лише групи осіб від менше 15 до 35 років, то результати будуть такі: 77% (10 осіб) мають інтернальний локус контролю і 23% (3 особи) – екстернальний. Отже це дає нам привід вважати, що молодь на судні більш інтернально спрямована. Все ж, молоді легше адаптуватись у новому середовищі, як мінімум молоді люди розуміють як використовувати технології для перекладу мови і орієнтації у місцевості.



рисунок 2.14

У шелтері «Carissima» загалом переважають показники інтернальності: 61% респондентів (20 осіб) мають більш інтернальний локус контролю і 39% (13 осіб) – екстернальний. Тут, як ми припускали, більше людей, які мають

інтернальний локус контролю тому, що коли ці люди поселилися на кораблі, соціальні працівники не робили за них повністю все.

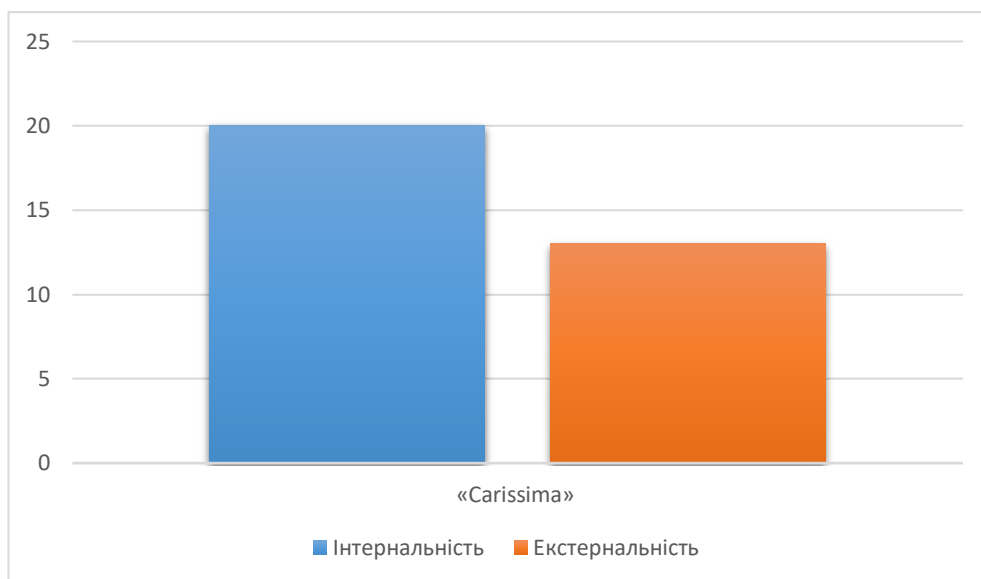


рисунок 2.15

Поглянемо на залежність локус контролю від віку. Знову відфільтруємо результати осіб, які молодші за 36. Залишимо лише тих, хто старше 36 років. З гістограми ми можемо побачити, що інтернально спрямованих людей 53% (10 осіб), а екстернально спрямованих 47% (9 осіб). Майже порівну розділились результати серед респондентів старшого віку. Можливо, тут має вплив те, що у цьому шелтері багато осіб середнього віку і молоді, які надають приклад і стимулюють старших людей до самостійності. Можливо, працює те, що у цьому шелтері одразу визначились правила і люди не стали звикати до того, що тут усе за них робиться.



рисунок 2.16

Тепер відфільтруємо осіб старшого віку і залишимо лише групи респондентів до 35 років. Як ми бачимо за гістограмою, нижче інтернальних людей стало значно більше 71% (10 осіб) у порівнянні з екстернальними 29% (4 особи). Отже хоч на судні «Carissima» порівну старших осіб з інтернальним та екстернальним локус контролем, проте більшість молоді з інтернальним локус контролем.

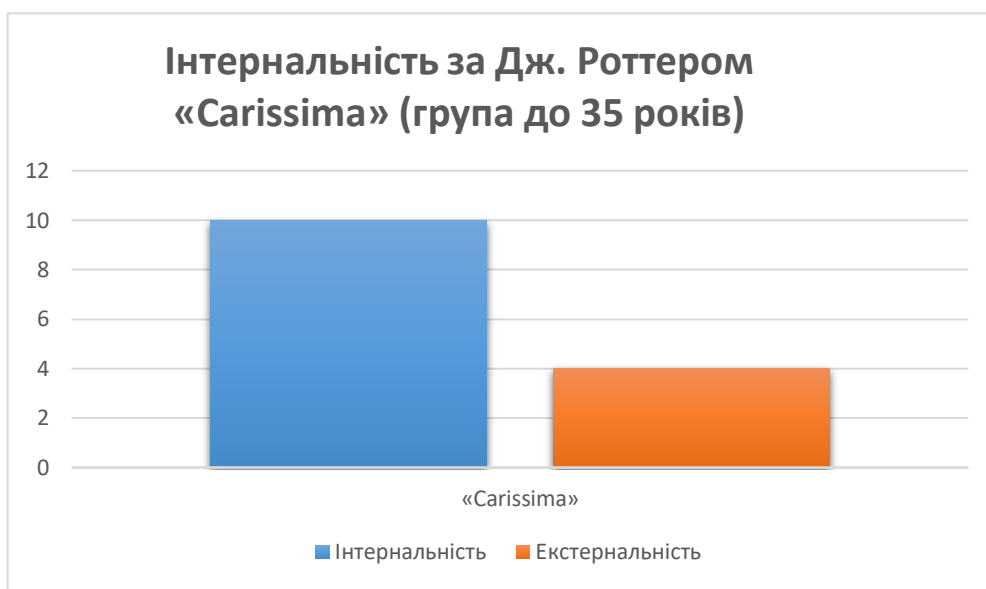


рисунок 2.17

У шелтері «Lowietje» так само загалом переважає результат інтернального локус контролю: 64% (21 особа), але вже респондентів з екстернальним локус контролем 36% (12 осіб) менше ніж загальна кількість осіб з екстернальним локус контролю у шелтерах «Carissima» та «Alessia».

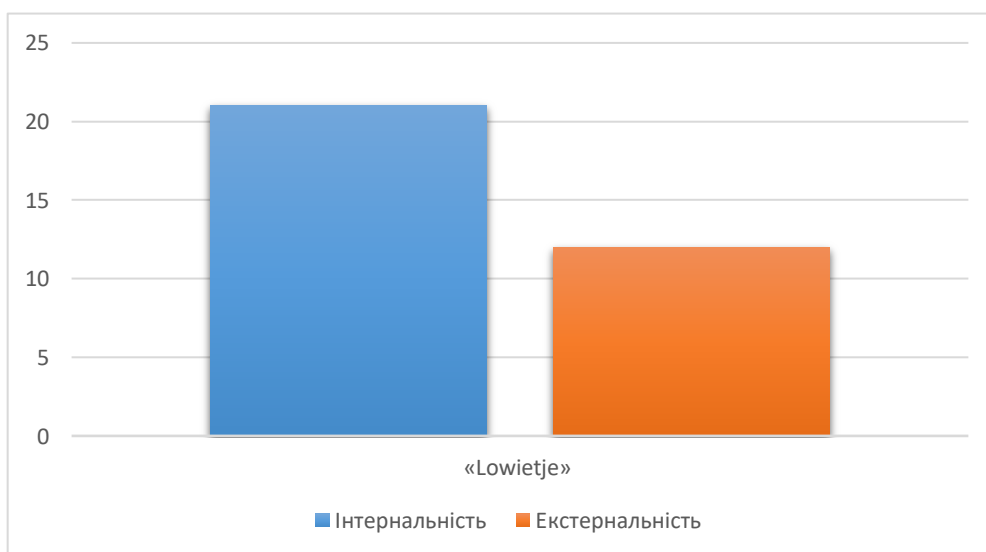


рисунок 2.18

Розберемо чи прослідковується і тут залежність локус контролю від віку. Так само як і попередні рази відфільтруємо старших людей (від 36 років), залишаючи лише осіб до 35 років. Як ми бачимо на гістограмі, 55% респондентів (11 осіб) мають інтернальний локус контроль і 45% респондентів (9 осіб) екстернальний. Отже, ми бачимо, що у цьому шелтері навіть особи старшого віку більш інтернально спрямовані, ніж екстернально.

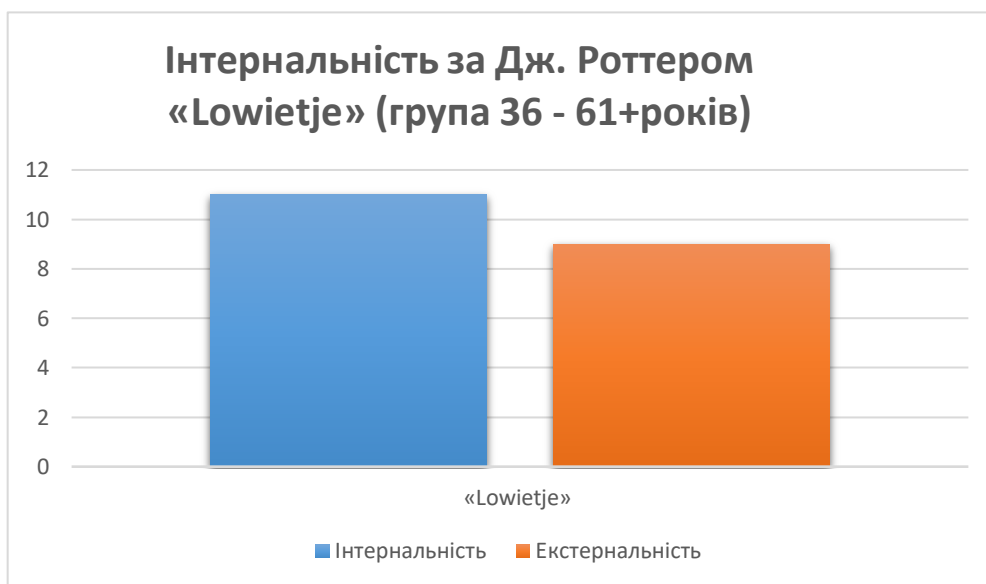


рисунок 2.19

Поглянемо тепер на результати респондентів, які молодші 35 років. За гістограмою бачимо, що 23% респондентів (3 особи) екстернально спрямовані і 77% респондентів (10 осіб) – інтернально спрямовані. Отже, можемо зробити висновок, що тут так само, як і в інших шелтерах молодь більше інтернально спрямована ніж екстернально.



рисунок 2.20

Таким чином, ми бачимо, що у шелтері «Lowietje» інтернально спрямовані більшість жителів: і старші люди і молодь, але при цьому екстерналів більше серед старших людей.

Підведемо невеликий підсумок за цією методикою. За результатами тесту Дж. Роттера ми можемо зробити висновки, що: у всіх трьох шелтерах інтернальних та екстернальних людей майже однакова кількість. Але інтернальних людей все ж більше. У шелтері «Alessia» здебільшого у людей локус контроль екстернальний, і найбільше це виражено у людей середнього і старшого віку через те, що їм важче дається процес адаптації у новому середовищі, і через те, що вони з самого початку звикли, що соціальні працівники усе роблять за них. У шелтері «Carissima» більше інтернальних респондентів, екстернальні люди здебільшого середнього і старшого віку. На це мало вплив те, що з самого початку людям були встановлені правила і показано що соціальні працівники можуть зробити для людей, а що вже виходить за межі їхніх обов'язків, тому тут люди привчилися багато проблем вирішувати самостійно. У шелтері «Lowietje» так само, більшість респондентів інтернальні. Серед невеликої кількості екстерналів, які є, більшість середнього і старшого віку. Ми маємо такі показники скоріше за все через те, що усі люди, не залежно від віку, статі знаходяться в однакових умовах, і кожен має працювати для того, щоб вижити, адаптуватися. Тому кожен має бути відповідальним за себе (а іноді за своїх дітей чи стареньких батьків).

### **Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера**

Як ми вже описували вище, тест проводився у паперовому варіанті, він має 40 питань і дві шкали (по 20 питань на кожну): ситуативної тривожності і особистісної. Результати були обчислені за формулами з ключа до тесту і занесені до таблиці Excel.

Ми можемо побачити за першою гістограмою нижче, що ситуативний рівень тривожності загалом достатньо високий: 52% респондентів мають

високий рівень ситуативної тривожності, 40% мають середній рівень і тільки 10% мають низький рівень.

І за гистограмою поруч ми можемо дізнатися статистику особистісної тривожності респондентів, тобто тої тривожності, яка властива особистості вже як особистісна характеристика. Ми можемо спостерігати, що більшість респондентів – 54%, мають середній рівень тривожності, високий рівень мають 13% респондентів, і низький рівень тривожності мають 4% респондентів. Отже, ми бачимо, що постійно люди не дуже тривожні (якщо розглядати тривожність як особистісну характеристику), але ситуативна тривожність має високі показники, отже наразі більшість опитуваних у стресі.

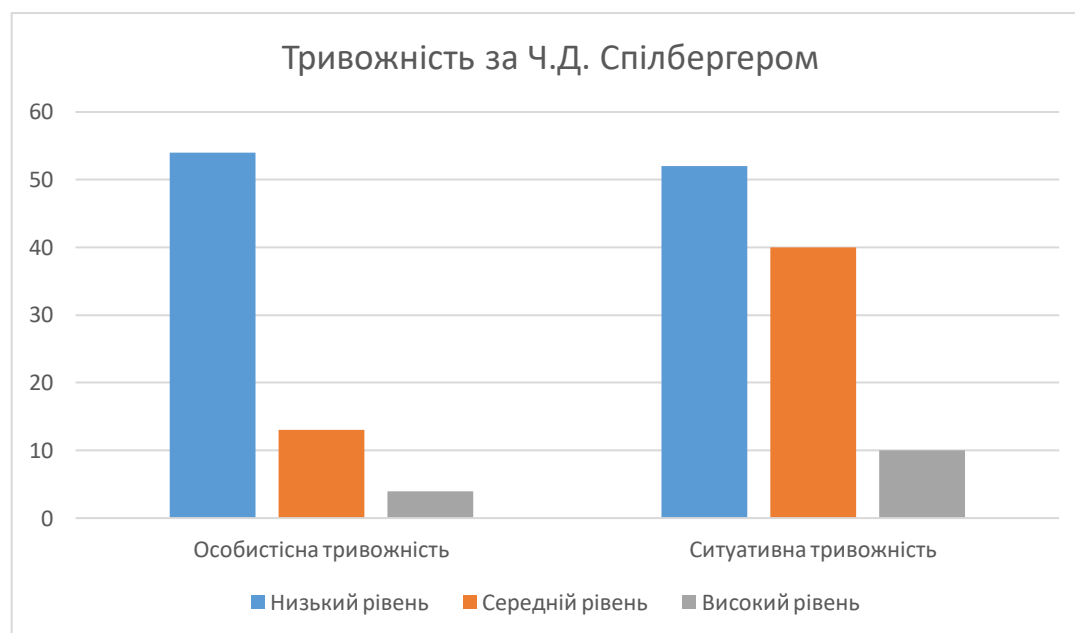


рисунок 2.21

Поглянемо окремо на показники кожного шелтеру.

На кораблі «Alessia»: особистісна тривожність у більшості людей – 57% (у 20 осіб) на середньому рівні, на високому рівні особистісна тривожність у 26% (9 осіб), і на низькому рівні у 17% (6 осіб). Як ми зазначали вище, особистісна тривожність – це те, що вже межує з рисою характеру, тобто людина відчуває емоційний дискомфорт, напруження тривожні думки досить часто за будь-яких обставин. Більшість людей мають середні (нормальні) показники особистісної тривожності, але аж 26% опитуваних мають високі показники. Це може залежати від того, що українці виїхали із окупованих

регіонів, від моральних травм завданих війною, від стресу який люди пережили під час переїзду до іншої країни.

Ситуативна тривожність має вищі показники, ніж особистісна: високий рівень тривожності наявний у 46% респондентів (у 16 осіб), середній рівень тривожності спостерігається у 43% респондентів (15 осіб), і низький – у 11% респондентів (4 осіб). Отже, за результатами тесту у шелтері «Alessia» у жителів підвищений рівень тривожності. Результати за особистісною і ситуативною тривожністю ми можемо побачити на гістограмі нижче.

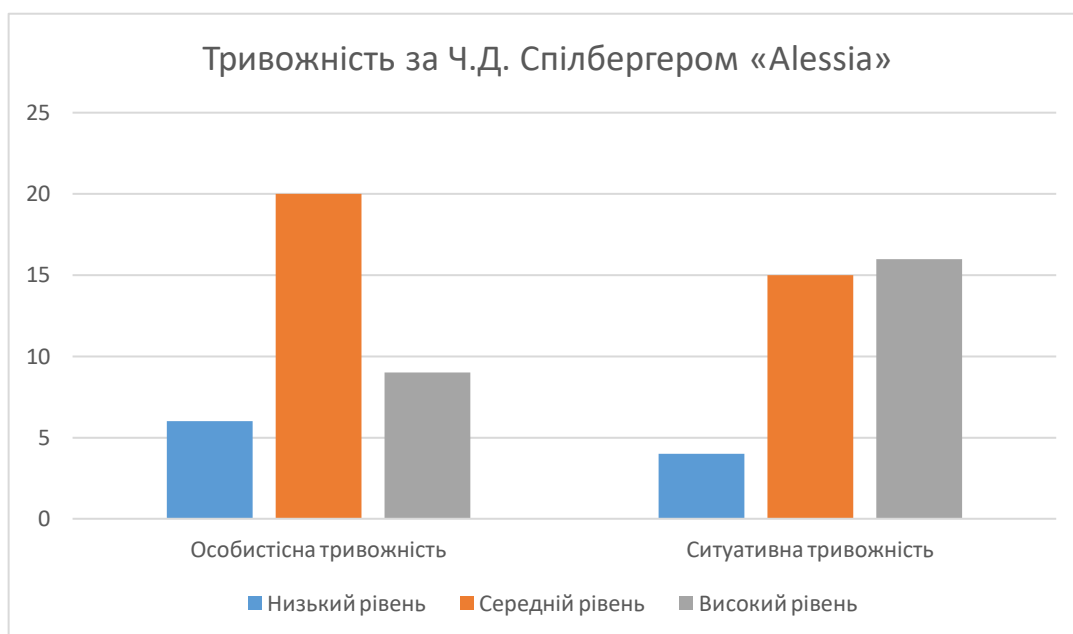


рисунок 2.22

На кораблі «Carissima» особистісна тривожність респондентів, здебільшого, так само як і у шелтері «Alessia» на середньому рівні – у 55% (у 18 осіб), високий рівень особистісної тривожності мають менше респондентів, ніж на кораблі «Alessia», тут, як показує результат, їх 21% (7 осіб). Низька особистісна тривожність у 24% (8 осіб). Так само ми бачимо, що більшість осіб мають показник особистісної тривожності на нормальному рівні, але 21% має високий рівень тривожності. Причини можуть бути такі самі як і на кораблі «Alessia».

Тепер ситуативна тривожність: як ми бачимо, її рівень у шелтері досить високий, аж 19 осіб мають високий рівень, середній рівень тривожності відчувають 11 осіб. І низький рівень мають 3 особи. Отже, згідно зі статистикою, яка представлена на гістограмах нижче, на даний момент люди шелтеру «Carissima» також відчувають стрес.

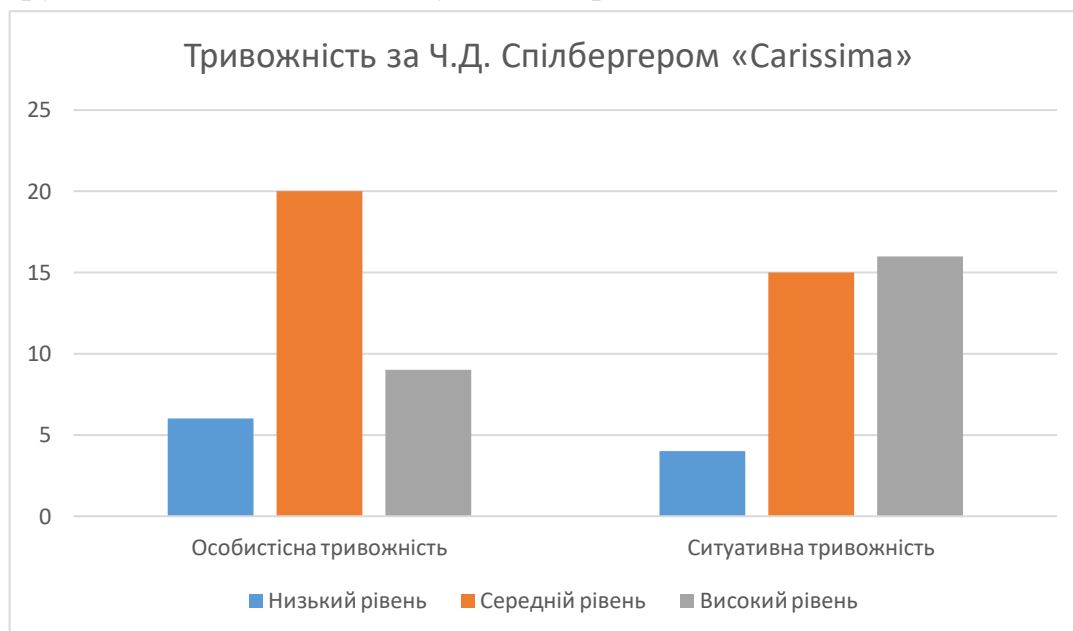


рисунок 2.23

І у шелтері «Lowietje» за гістограмами нижче можемо побачити, що середній рівень особистісної тривожності має 49% опитуваних (16 осіб), високий рівень мають 39% опитуваних (13 осіб), і низький рівень мають 12% (4 особи). У цьому шелтері більше людей мають високий рівень особистісної тривожності ніж у інших двох шелтерах. Можливо, стрес людей пов'язаний з тим, що людям більше потрібно думати про своє майбутнє у новій країні, про те, як знайти роботу, прогудувати дітей. Багато хто з жителів має зовсім маленьких дітей, які потребують більшої уваги і витрат енергії.

Щодо ситуативної тривожності, то тут знов-таки респонденти мають високий рівень 52% (17 осіб), середній рівень ситуативної тривожності мають 39% (13 осіб), і низький рівень мають 9% (3 особи). Тут результати схожі на результати попередніх шелтерів, люди мають високі показники тривожності. Це ми можемо побачити за гістограмами нижче.

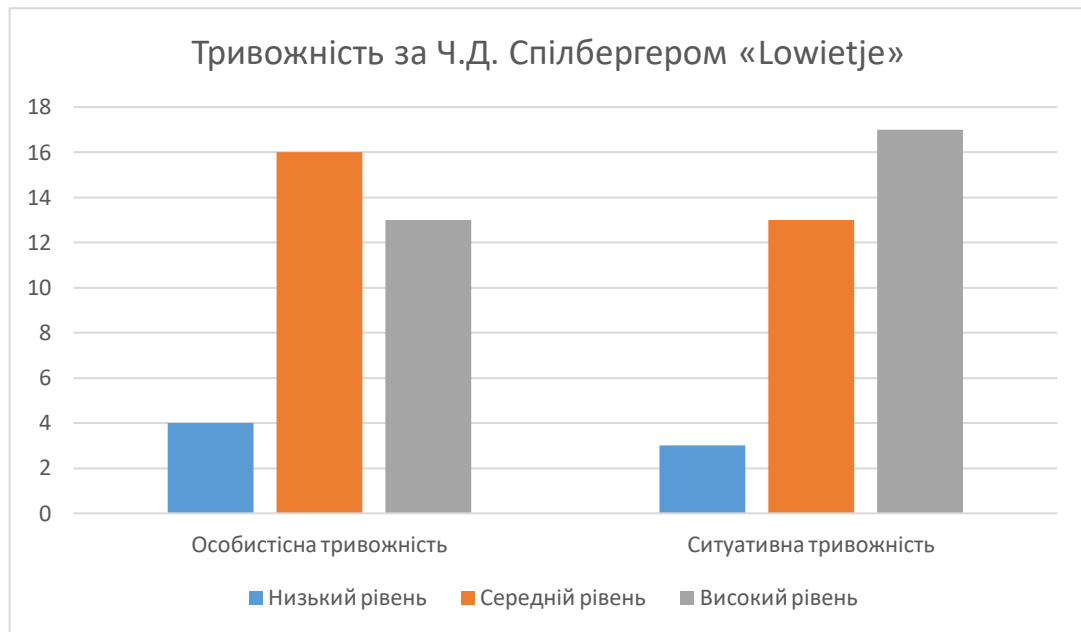


рисунок 2.24

Підсумуємо результати цього розділу, порівнюючи результати нашого дослідження за критерієм Краскела-Уоліса, для людей з кораблів «Alessia» та «Carissima». Ми використовуємо критерій Краскела-Уоліса у програмі SPSS, щоб перевірити статистичну відмінність між соціально-психологічними особливостями жителів кораблів. Ми порівнюємо саме показники жителів кораблів тому, що у цих шелтерах соціальну підтримку забезпечує одна організація – Армія Спасіння. Спершу проаналізуємо результати до нашого формуючого експерименту. Розглянемо рисунок 2.25. Асимптотичне значення має бути менше 0.05, це означатиме, що серед показників є значуща різниця. Як ми бачимо за рисунком, значуща різниця є лише серед результатів соціально-психологічної адаптованості Роджерса-Даймонда.

Статистики критерія<sup>a,b</sup>

	Коефіцієнт адаптованості за Роджерсом-Даймондом	Коефіцієнт самоприйняття за Роджерсом-Даймондом	Коефіцієнт сприйняття інших за Роджерсом-Даймондом	Коефіцієнт емоційного комфорту за Роджерсом-Даймондом	Коефіцієнт інтернальності за Роджерсом-Даймондом	Коефіцієнт прагнення до домінування за Роджерсом-Даймондом	Ескапізм за Роджерсом-Даймондом	Локус контролю за Дж Роттером	Ситуативна тривожність за Спілбергером	Особистісна тривожність за Спілбергером
Хи-квадрат	11,931	5,854	8,826	12,775	10,143	8,385	1,627	3,688	,863	,506
ст.св.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Асимпт. знч.	,001	,016	,003	,000	,001	,004	,202	,055	,353	,477

а. Критерій Краскела-Уоллеса

б. Группирующая переменная: Шелтер

Рисунок 2.25

Розглянемо рисунок 2.26. Ми бачимо, що справді істотна різниця між коефіцієнтом адаптованості між кораблями «Alessia» та «Carissima», коефіцієнт адаптованості у другому шелтері він значно вищий. Так само, як і коефіцієнт самоприйняття, прийняття інших, емоційного комфорту, інтернальності та прагнення до домінування. Але коефіцієнт ескапізму у першому шелтері вищий.

Результат, що стосується локус контролю за тестом Дж. Роттера критерій Краскела-Уоліса показує лише загальний результат, адже там можливий лише один варіант: або інтернальність або екстернальність.

Результати за методикою Ч.Д. Спілбергера не має значущої різниці, але ми можемо поглянути на рисунок 2.26 і побачити, що рівень ситуативної тривожності на кораблі «Alessia» трохи нижчий, ніж на кораблі «Carissima», а рівень особистісної тривожності навпаки на кораблі «Alessia» трохи вищий.

Ранги

	Шелтер	N	Средний ранг
Коефіцієнт адаптованості за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	27,47
	MS Carissima	33	41,95
	Всего	68	
Коефіцієнт самоприйняття за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	31,19
	MS Carissima	33	38,02
	Всего	68	
Коефіцієнт сприйняття інших за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	28,21
	MS Carissima	33	41,17
	Всего	68	
Коефіцієнт емоційного комфорту за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	26,83
	MS Carissima	33	42,64
	Всего	68	
Коефіцієнт інтернальності за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	27,83
	MS Carissima	33	41,58
	Всего	68	
Коефіцієнт прагнення до домінування за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	28,16
	MS Carissima	33	41,23
	Всего	68	
Ескапізм за Роджерсом-Даймондом	MS Alessia	35	37,14
	MS Carissima	33	31,70
	Всего	68	
Локус контролю за Дж Роттером до експерименту	MS Alessia	35	38,37
	MS Carissima	33	30,39
	Всего	68	
Ситуативна тривожність за Спілбергером до експерименту	MS Alessia	35	32,56
	MS Carissima	33	36,56
	Всего	68	
Особистісна тривожність за Спілбергером до експерименту	MS Alessia	35	35,99
	MS Carissima	33	32,92
	Всего	68	

рисунок 2.26

## Висновки до розділу 2

Підбиваючи підсумок на основі результатів тестування українців з кожного з трьох шелтерів, ми можемо зробити певні висновки.

По-перше, на основі результатів першого тесту – шкали опитувальника соціально-психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда, можемо зробити висновок, що наше припущення підтвердилось: у шелтері, де соціальні працівники не сприяли самостійності біженців і все робили за них, адаптивність нижча ніж в шелтерах, де одразу встановили правила і показали межі обов'язків соціальних працівників.

За результатами дослідження локус контролю Дж. Роттера, ми побачили, що рівень самостійності та відповідальності залежить від віку. Так, екстернальність більш властива людям старшого віку, ніж молоді. Ми припустили, що це можливо через те, що старшим людям важче орієнтуватися у новому середовищі, складно зрозуміти іншу культуру, мову, на додачу, вони можуть не розуміти як скористатися телефоном чи іншими технологіями, щоб перекласти або зайти у Гугл мапи. Іще, на основі результатів тесту Ми припустили, що люди можуть впливати один на одного і стимулювати до самостійності або навпаки до екстернальності. Ми припустили, що люди чинять вплив один на одного: наприклад, молоді люди мають інтернальний локус контроль і свої проблеми вони вирішують самостійно, тим самим показуючи приклад іншим (наприклад старшим людям) і стимулюючи інших брати на себе відповідальність і вміти вирішувати свої проблеми самостійно.

По-друге, за результатами тесту на особистісну та ситуативну тривожність Ч.Д. Спілбергера ми визначили, що в усіх трьох шелтерах у людей досить високий рівень тривожності, особливо ситуативної, тобто люди не тривожні, як особистості, просто зараз більшість біженців неспокійні з різних причин. Тривожність може бути зумовлена тим, що багато людей не знають мови і їм складно комунікувати та здобувати інформацію, вони часто не знають що буде з ними далі, куди переселять, де шукати роботу, як влаштувати дітей до школи тощо. У деяких шелтерах соціальна підтримка

людей мінімальна і вони самостійно мають дізнаватися усю інформацію про проїзд, необхідні документи, вони мають самостійно спілкуватися з голландцями. Додаткову напругу час від часу створюють неприємні ситуації, пов'язані із тим, що людина не знає як вирішувати тощо. Це також створює для людей стрес.

Порівнявши за критерієм Краскела-Уоліса показники соціально-психологічних особливостей жителів двох кораблів, ми можемо стверджувати, що вони у цих біженців дуже відрізняються за рівнем соціально-психологічної адаптованості, навіть не зважаючи на те, що соціальну роботу у цих шелтерах організовує одна й та сама організація. Високі показники тривожності, за критерієм Краскела-Уоліса мають люди з обох кораблів.

Отже, для того, щоб полегшити стан людей у шелтерах, та для того щоб полегшити роботу самих соціальних працівників, ми маємо розробити та апробувати програму деяких заходів. Про це детально ми будемо описувати в наступному розділі.

## РОЗДІЛ ІІІ. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ ДЛЯ ПІДТРИМКИ УКРАЇНЦІВ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ В ПРИТУЛКАХ

### 3.1 Постановка завдань та ідеї вирішення

Раз на місяць Армія Спасіння (яка працює у шелтерах на кораблях «Alessia» і «Carissima») проводить збори команди соціальних працівників, де вони обговорюють ситуації, інциденти, які сталися на кораблях за місяць і шляхи їх вирішення, або аналіз того, як вони цю проблему вирішували; обговорюють питання безпеки соціальних працівників, правила професійної етики, нові правила заповнення звітності тощо.

На одному з цих зборів ми створили презентацію та представили усій команді результати нашого дослідження, які ми описували у розділі 2. Ми показали гістограми за результатами тестів на соціально-психологічну адаптованість, на локус контролю і на ситуативну та особистісну тривожність. Показали, що багато українців мають наразі високий рівень тривожності, невисокий рівень емоційної комфортності та прийняття інших. Також з нами погодились наші колеги соціальні працівники, які спостерігаючи за біженцями бачать таку проблему, що люди а, особливо, підлітки не мають чим себе зайняти у вільний час, і один до одного вони не завжди тепло ставляться, як сусіди.

Результатом наших зборів, саме з приводу нашого питання, стало визначення чітких проблем і на основі їх постановка завдань, які ми маємо вирішити.

- Ми хочемо знизити рівень тривожності людей
- Ми хочемо зробити людей більш самостійними і пристосованими
- Ми хочемо покращити їх психологічний стан

#### ***Ідеї вирішення:***

Перша задача стосується загального стану ситуативної тривожності. Люди відчувають напруження і тривогу з різних причин: деякі особи мають тривожність як особистісну характеристику (що ми визначили під час проведення тесту); багато українців переживають за свої домівки, своїх

близьких, які залишилися в Україні; багато хто має складнощі з влаштуванням на роботу, або вже має проблеми на роботі з керівництвом, колегами або навантаженням; деякі українці мають міжособистісні проблеми з сусідами по шелтеру; деякі мають якісь особисті проблеми тощо.

Ідеї вирішення цієї проблеми були різні. Спочатку була ідея запрошувати волонтерів до шелтеру, які б допомагали організовувати дозвілля для людей і особливо для підлітків, також вони б могли проводити якісь цікаві воркшопи. Ідея сподобалась усім, але через правила шелтерів-кораблів, цю ідею втілити не вдасться. Є кілька причин: по-перше, кожен волонтер або працівник має пройти перевірку на судимість (тобто організація має бути впевненою, що у людини немає проблем із законом), документ, який підтверджує, що людина не судима коштує грошей, проте, організація не буде повертати волонтеру ці гроші, він має придбати його самостійно, а на це мало хто погодиться. По-друге, якщо волонтер, все ж, вирішить приходити до шелтерів, йому, за правилами, потрібно бути записаним у системі Армії Спасіння, і щоразу коли він приходить, потрібно про це попереджати за 24 години. По-третє, окремою проблемою було знайти бажаних волонтерів у Гарлемі. І по-третє, правила кораблю не дають свободу дій для волонтерів і дітей.

Друга ідея виявилась більш реальною для нашої організації і в даній ситуації: це організувати майданчик або якусь територію спеціально для людей, щоб вони там могли відпочивати, організовувати якісь заходи, грати і займатися своїми справами. Також це могло б вирішити проблему нудьги підлітків, бо на кораблях у них немає особистого простору для відпочинку або якихось активностей і вони шукають це місце деінде і це місце не завжди є сприятливим для підлітків.

Над вирішенням другої задачі наші колеги замислюються вже майже півроку. Особливо на кораблі «Alessia» загострена ця проблема. через те, що з самого початку соціальні працівники не встановили правил і не привчили людей до самостійності. Тому на теперішній момент наші колеги намагаються

виправляти допущені помилки: якщо вони допомагають людині, вони їй також показують як це зробити, щоб наступного разу людина могла самостійно вирішувати певні питання; також колеги прибрали «бонуси» які були на початку, тобто зараз соціальні працівники не організовують транспорт для людей, не видають гуманітарну допомогу (побутові речі, одяг, велосипеди тощо), бутерброди, які раніше видавалися усім працюючим людям, зараз іще вводиться нове правило про припинення перекладу (наприклад, при розмові з лікарями) з боку соціальних працівників Армії Спасіння.

Після обговорень команда зійшлась на рішенні, що також варто не лише продовжувати навчання і адаптацію людей тим шляхом, як ми це робимо, а також організувати для них курси іноземних мов (англійська і нідерландська) для кращої інтеграції і адаптації людей у суспільстві. Ну і також це сприятиме більшій самостійності людей.

Рішення третьої задачі: Багато українців приїхали з окупованих або напів окупованих територій і вони переживають і велика кількість з них мають різні психологічні проблеми від моральної травми до невиявлених психічних порушень. Також у цей перелік може входити чутливість і вразливість від перегляду новин, тривожність, панічні атаки, адикції, суїцидальні наміри тощо. Для того, щоб покращити психологічний стан українців в результаті мозкового штурму і переговорів з командою було прийняте рішення, що біженцям потрібна психологічна підтримка, тому найкращим рішенням у цій ситуації буде найняти психолога для жителів кораблів «Alessia» і «Carissima».

У готелі «Lowietje» соціальні працівники вже від організації Welzijnskwartier, там система роботи, правила, послуги та умови відрізняються від тих які надає Армія Спасіння. Ми організували зустріч з командою соціальних працівників компанії та з представником хіменти. Для них також ми провели презентацію, де продемонстрували результати нашого дослідження. Ми обговорили, найбільш яскраво виражені проблеми, які мають українські біженці у цьому шелтері. Саме у готелі «Lowietje» біженці мають досить високий рівень ситуативної тривожності, а деякі навіть мають високий

рівень особистісної тривожності. Також, така сама проблема, як і на кораблях: люди приїхали з різних регіонів України, у кожного є своє моральні травми, переживання. Але якщо на кораблях соціальні працівники про це знають і якось намагаються допомогти людям, то тут соціальні працівники не займаються такими справами і людина шукає допомоги самостійно. І також, соціальні працівники і самі українці помічають, що у шелтері підлітки і діти (яких тут досить багато і всі різного віку) хоч і мають цілу велику ігрову кімнату для відпочинку, проте їм немає чим там зайнятися, тому діти починають вигадувати розваги, при цьому ламаючи меблі, іграшки та завдаючи збитків готелю. Іще однією проблемою є те, що люди не можуть інтегруватися у суспільство і знайти роботу через мовний бар'єр, люди самі просять організувати для них курси іноземних мов. Це питання ми також розглянули на нашій зустрічі.

Отже, які задачі ми поставили у цьому шелтері:

- Ми хочемо знизити рівень тривожності людей та покращити їхній психологічний стан
- Ми хочемо знайти для дітей заняття або організувати їхнє дозвілля
- Ми хочемо організувати уроки іноземних мов для українців

### ***Ідеї вирішення:***

Отже, з першою задачею ми запропонували таке саме рішення, яке було прийняте на кораблях. Людям необхідна психологічна підтримка, особливо якщо соціальні працівники тут людям мало допомагають з вирішенням проблем. Welzijnswartier обіцяли організувати психологічну допомогу від департаменту охорони психічного здоров'я (Geestelijke gezondheidszorg, GGZ) [19].

Для вирішення другої проблеми у команди виникали різні ідеї: поговорити з батьками (що вже проводилось і результат був мало ефективним), закрити дитячу кімнату (але тоді діти б завдавали шкоди і турбували б людей у коридорах готелю), найняти працівників, які б слідкували за дітьми (але на це хімента не збирається виділяти кошти). Ми зупинились на

варіанті пошуку волонтерів, які б займалися з дітьми якимись цікавими речами, іграми тощо. Соціальні працівники Welzijnskwartier мають контакти з різними соціальними закладами і можуть знайти серед них волонтерів.

Для вирішення третьої проблеми з уроками іноземних мов також вирішили долучати волонтерів, адже якщо ми будемо наймати вчителя, то потрібно буде платити йому (або хіменті або самим людям), а для цього кошти не виділені.

Отже, в усіх трьох шелтерах ми визначили основні проблеми, які ми маємо, поставили задачі, які необхідно вирішити для розв'язання цих проблем і прийняли рішення, які можуть вирішити їх.

### **3.2 Організація заходів для підтримки українців**

У попередньому підрозділі ми визначили основні проблеми, сформувавши ідеї вирішення цих проблем і зараз будемо описувати процес втілення цих планів у життя.

Почнемо з кораблів-шелтерів «Alessia» і «Carissima». На обох кораблях одночасно запроваджуються будь-які зміни, тому ми говоритимемо про них двох в цілому.

Отже, ідею вирішення першої проблеми, тривожності українців, ми маємо таку: організувати чи знайти дитячий або спортивний майданчик, або якусь територію спеціально для людей, щоб вони там могли відпочивати, організовувати якісь заходи, грати і займатися своїми справами. Цю ідею підхопили наші колеги соціальні працівники, які також мають свої зв'язки. Оскільки Армія Спасіння організація релігійна, працівники також віруючі, і мають зв'язки із церквами та волонтерами. Завдяки командній роботі нам вдалось домовитись із церквою св. Іммануїла у Гарлемі [13], яка безкоштовно надала українським біженцям площу для відпочинку. Тобто, це велике приміщення, з кількома кімнатами та кухнею, також на тій території є садок, де можна влаштувати пікнік або просто погуляти. Приміщення вже було

готове для експлуатації. Домовившись з представниками церкви, ми також обговорили правила безпеки і правила перебування людей у зоні відпочинку.

Після цього ми разом з колегами соціальними працівниками створили брошуру для українців, де зазначаються правила і умови зони відпочинку. І потім ми зробили допис у телеграм-канал для жителів кораблів.

Умови тієї локації такі: лише соціальні працівники від Армії Спасіння (або з компанії яка з нами співпрацює) мають доступ до коду, який відчиняє двері, і лише вони можуть відкрити зону відпочинку. Також вони контролюють, щоб люди за собою прибирали і не завдали шкоди приміщенню. Люди ж мають залишати приміщення охайним та прибраним, вони не можуть забирати приладдя (наприклад кухонне приладдя чи якісь побутові прилади) з зони відпочинку, не можуть залишати там їжу у холодильниках, також там заборонено вмикати голосно музику після 22:00, завдавати шкоди речам, вживати алкоголь чи наркотичні речовини тощо. У кімнатах люди можуть займатися спортом, проводити уроки йоги чи танців, можуть грати у різні ігри, збиратися компаніями, організувати собі робоче місце, проводити майстер класи тощо. На кухні можна готувати і також влаштовувати воркшопи і міні вечірки. В результаті, у людей з'явилося місце для відпочинку і вони вільні організовувати там різні заходи.

Друга у нас була задача стимулювати людей до самостійності і прививати їм інтернальність та відповідальність за свої дії. Як ми описували вище, соціальні працівники від Армії Спасіння вже це роблять, наприклад, не просто виконуючи щось за людину, а навчаючи її наступного разу робити це самостійно. Також, ми вирішили для кращої інтеграції і для підвищення самостійності ми вирішили, що було б добре організувати уроки англійської та нідерландської для людей. Для цього ми створили списки людей, які бажають відвідувати уроки іноземних мов. Згодом ми створили групи людей у телеграмі та знайшли голландських вчителів-волонтерів для проведення уроків голландської та англійської. Для однієї групи англійської навіть погодилась викладати уроки одна жителька з корабля «Alessia». Це був не

швидкий процес, найважче було знайти вчителів, але все ж, знайшлися люди, які відгукнулися і зараз залюбки допомагають українцям вивчати мови.

Третя проблема стосувалася психологічного стану жителів. Як ми описували у минулому пункті, люди на кораблях є різними, у кожного своя історія, свої психологічні травми, страхи і тривоги, у когось адикція, у когось починаються психічні проблеми тощо. Ми вирішили, що людям необхідна психологічна підтримка. Але у Нідерландах психологами можуть бути лише голландці, або люди які підтвердили свій диплом голландською. І з українцями голландські психологи співпрацювати не зможуть, як мінімум через мовний бар'єр, вже не кажучи про те, що голландський психолог з іншим менталітетом просто не зрозуміє українського біженця від війни. Плюс, щоб записатися до психолога, потрібно ставати у чергу, а це може тривати і кілька місяців.

Армія Спасіння активно співпрацює з Червоним Хрестом, у них наш менеджер і запитував про волонтерів або україномовних психологів. У Червоному Хресті знайшлися кілька україномовних працівниць з психологічною освітою, але вони скоріше займаються коучингом, ніж психологією чи психотерапією. Проте, це єдина допомога, яку ми можемо запропонувати.

Люди на обох кораблях приймають запропоновану допомогу і активно нею користуються. Соціальні працівники також вважають, що для людей це було б корисно, адже у них тоді з'являється більше свободи, ширше поле для власної діяльності, а також коли людина самостійно чогось досягає, то вона відчуває задоволення від самої себе, що вона змогла щось зробити без сторонньої допомоги, власними силами.

Поговоримо тепер про проблеми, які ми визначили у готелі «Lowietje». Як ми описували вище, люди у цьому шелтері не мають психологічної підтримки взагалі.

Для вирішення цієї проблеми ми та ще кілька жителів готелю просили представника хіменти про надання психологічної допомоги українцям. Welzijnskwartier через місяць все ж запросили спеціалістів із департаменту

охорони психічного здоров'я (GGZ). Спеціалісти були україномовні, саме які є українцями, які живуть у Нідерландах вже кілька років і мали змогу підтвідити диплом голландською (у цій організації працюють вже не психологи-коучі, а психотерапевти). Соціальні працівники сформували списки бажаючих отримати психологічну допомогу і сформували групи, тобто терапія має бути груповою. Спеціалісти психотерапевти працюють за програмою PM+ (Problem Management Plus). Програма розрахована на місяць: всього має бути 5 зустрічей, одна зустріч раз на тиждень.

Друга наша задача стосувалася дитячого дозвілля, яке потрібно організувати. Завдяки проходженню виробничої практики, ми познайомилися з багатьма волонтерами у містечку Ліссе (містечко, де знаходиться наш готель). Наші знайомі волонтери також мають свої зв'язки і знайомих із церкви св. Агати у Ліссе. Вони знайшли людей, які б хотіли виділяти по пару годин на тиждень щоб займатися українських дітей.

Ми попередили соціальних працівників, що ми знайшли волонтерів. Соціальні працівники одразу зареєстрували їх у системі і Welzijnswartier оплатила їм документи про підтвердження їхньої несудимості. Коли вперше прийшли волонтери, ми надіслали усім дітям і батькам запрошення. Волонтери принесли різні іграшки, кольоровий папір, клей, фарби, наліпки тощо. Спочатку прийшли лише пара дітей, але згодом почали підходити більше. Волонтери влаштовували різні ігри, конкурси, майстер класи тощо. І діти залюбки долучались. А для усунення мовного бар'єру ми також щоразу долучались для того, щоб перекладати, адже волонтери – голландці. Такі активності проводяться зараз двічі на тиждень. На сьогодні, до таких активностей долучені близько семи волонтерів. Плюс, деякі волонтери вирішили також приходити раз на тиждень, щоб попити чаю і розважити старших людей також.

Третя задача була про уроки іноземних мов для українців. Соціальні працівники також сформували групи бажаючих займатися мовами. Вчитель англійської мови знайшовся майже одразу, також серед волонтерів і вже два

місяці проводить уроки. Волонтер-вчитель голландської знайшовся не так швидко. Але після кількох занять уроки припинилися. На даний момент, ми поки шукаємо вчителя голландської.

### **3.3 Результати впровадження заходів з підтримки українців в шелтерах**

Результати нашої роботи ми почали вимірювати через два місяці після організації наших нововведень.

Отже, які ми результати бачимо на основі нашого досвіду безпосередньої взаємодії з людьми на кораблях «Alessia» і «Carissima». По-перше, найбільш помітно виріс рівень володіння мовою жителів. Велика кількість людей намагаються говорити з голландськими колегами без нашої допомоги. Деякі люди часто підходять до голландських колег просто поспілкуватися англійською чи голландською. Видно, що люди від цього відчують задоволення, в першу чергу задоволення собою, що вони самостійно щось роблять і це виходить. Ми разом з колегами це підтримуємо.

Щодо психологічного стану та тривожності людей важко сказати. За останній час ми не бачили помітних змін у психологічному стані людей. Це ми можемо дізнатися статистичним шляхом. Ми повторно провели тестування на локус контролю Дж. Роттера і на особистісну та ситуативну тривожність Ч.Д. Спілбергера і зараз поглянемо на різницю результатів.

Знизу ми бачимо результати тесту на локус контролю жителів кораблів «Alessia» і «Carissima» до наших нововведень. Бачимо, що на судні «Alessia» переважають особи з екстернальним локус контролем – 22 особи з 35, це означає, що всього було 63% екстернальних осіб, а на судні «Carissima» більше осіб з інтернальним локус контролем 20 осіб з 33, тобто 60% інтерналів.

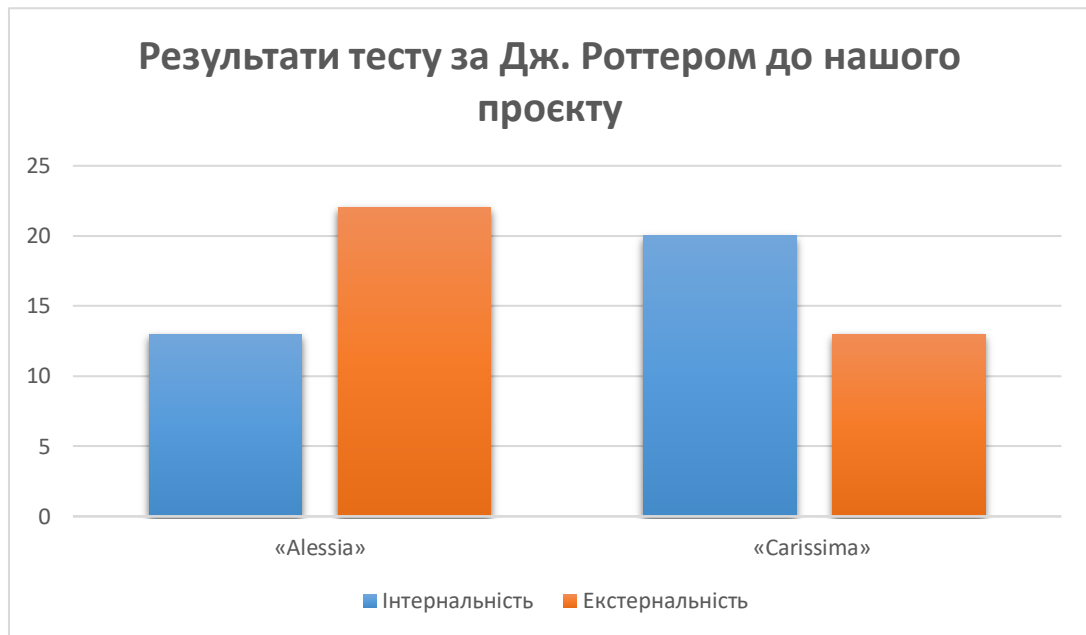


рисунок 3.1

Тепер поглянемо як змінились результати після нашого проекту. На судні «Alessia» ми бачимо, що не на багато, але зменшилась кількість екстерналів, було 63% (22 особи), а тепер їх 51% (18 осіб), а інтернально спрямованих респондентів було 37% (13 осіб), а стало 49% (17 осіб). На судні «Carissima» інтернальних осіб стало більше: з 60% (20 осіб) їх кількість виросла до 70% (23 особи). А екстернальних осіб, відповідно, стало менше, всього 30% респондентів(10 осіб).

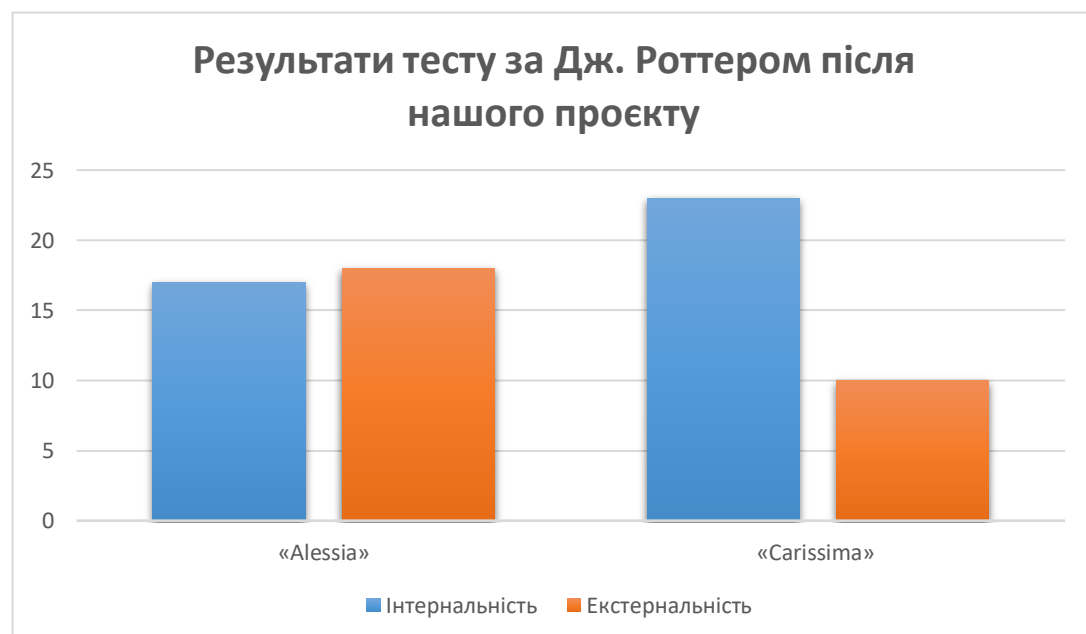


рисунок 3.2

**Висновок:** висновок у нас не однозначний, адже опитування проходили два місяці тому і зараз різні люди. Можливо, наш експеримент подіяв і хоча б невелика кількість людей, але вони змогли стати більш самостійними та інтернальними. А можливо, наше опитування цього разу пройшли інші люди, які є більше інтернально спрямованими.

Тепер поглянемо на різницю результатів дослідження особистісної та ситуативної тривожності Ч. Д. Спілбергера. На гістограмах нижче ми бачимо результати жителів корабля «Alessia» два місяці тому, до того, як ми запустили в хід ідеї з відкриттям зони відпочинку при церкві св. Іммануїла та з запрошенням психологів. Перша гістограма – це особистісна тривожність, друга – ситуативна. Особистісна тривожність у більшості людей була на середньому рівні, але все ж 26% опитуваних (9 осіб) мали високий рівень особистісної тривожності. Високий рівень ситуативної тривожності мали 46% (16 осіб з 35), і середній рівень 43% (15 осіб). Отже, у багатьох людей все ж був стрес, спричинений певними чинниками.

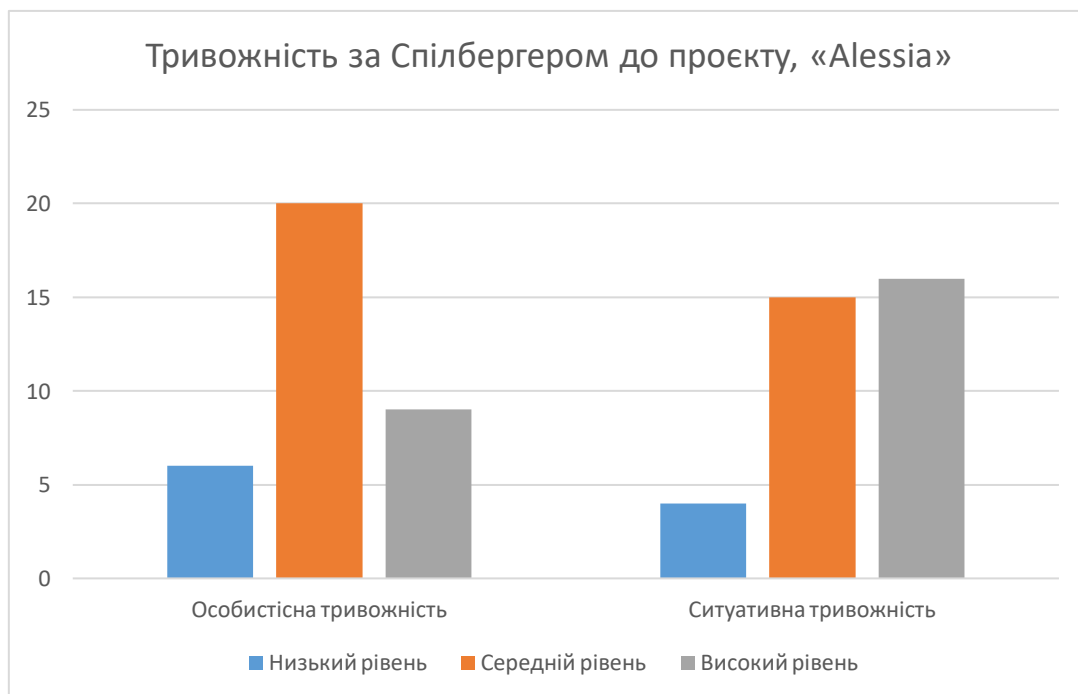


рисунок 3.3

А тепер результати, які ми маємо через два місяці на кораблі «Alessia» (перша гістограма особистісна тривожність, друга – ситуативна):

По-перше, ми бачимо як зростає кількість людей, у яких низький рівень особистісної тривожності з 17% до 26% (з 6 до 9 осіб). Не змінилась кількість осіб, які мають середній рівень особистісної тривожності. І зменшилась кількість осіб які мали високий рівень особистісної тривожності з 25% до 17%. Щодо ситуативної тривожності ми бачимо також зміни: зменшилась з 46% до 26% (з 16 до 9 осіб) кількість респондентів з високий рівнем ситуативної тривожності; зростає кількість респондентів, які мають середній рівень тривожності з 43% до 57% (з 15 до 20 осіб) і зростає кількість респондентів, які мають низький рівень ситуативної тривожності з 11% до 17% (з 4 до 6 осіб).

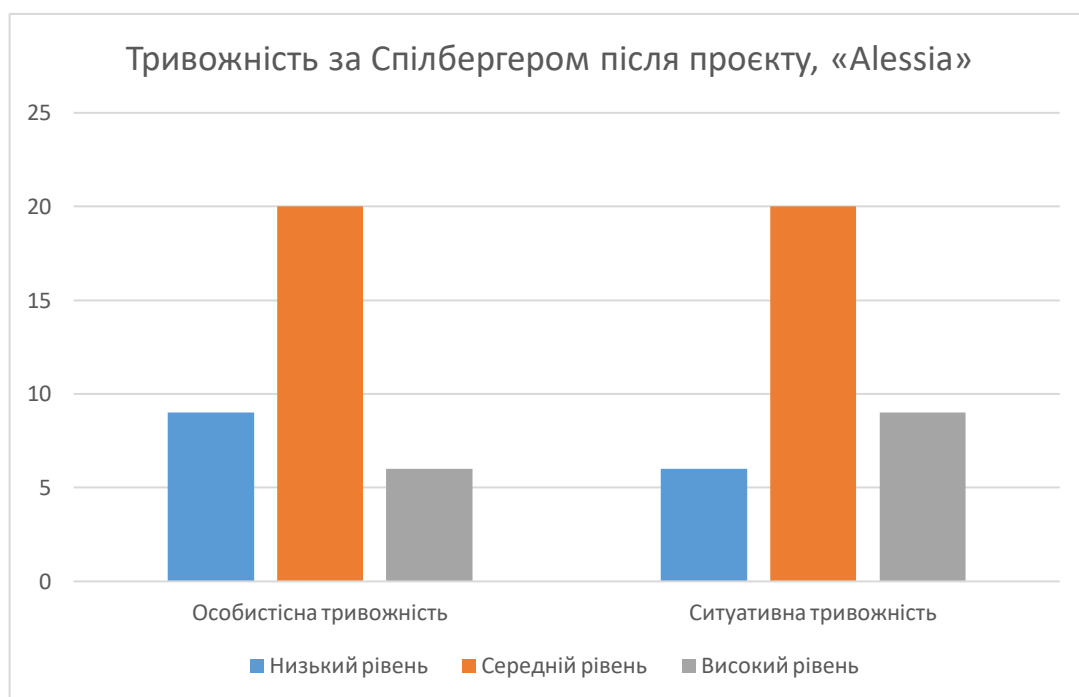


рисунок 3.4

Поглянемо на різницю результатів дослідження особистісної та ситуативної тривожності Ч. Д. Спілбергера на кораблі «Carissima».

Перша гістограма нам показує рівень особистісної тривожності, який був раніше. У більшості респондентів він був на нормальному рівні, близько 18% (6 осіб) мали високий рівень тривожності і близько 21% (7 осіб) мали низький рівень особистісної тривожності. Решта 61% (20 осіб) мали середній рівень тривожності.

Щодо ситуативної тривожності: у більшості респондентів рівень тривожності був на високому рівні – у 58% респондентів (19 осіб) і близько 33% (11 осіб) мали середній рівень. Низький рівень ситуативної тривожності мала незначна кількість людей – 9% (3 особи)

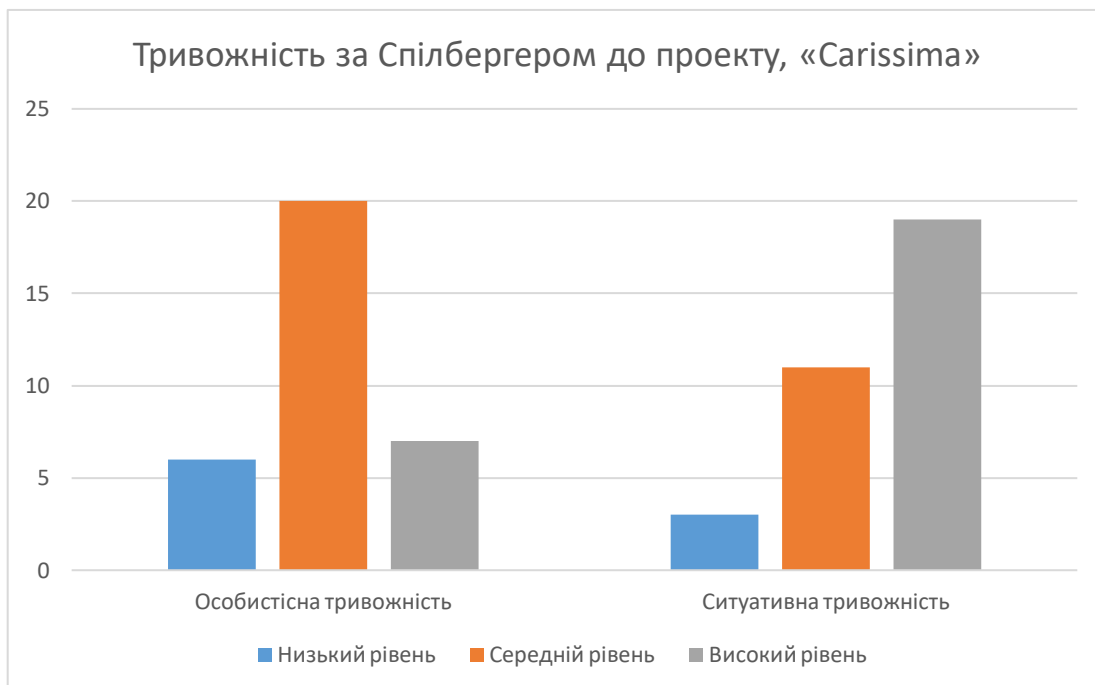


рисунок 3.5

Тепер розглянемо, що змінилось після нашого проекту. Високий рівень особистісної тривожності до сих пір мають 18% опитаних осіб (6 респондентів), кількість опитуваних, які мають середній рівень тривожності знизився з 61% до 46% осіб (з 20 до 15). Також зросла кількість респондентів, які мають низький рівень особистісної тривожності з 21% осіб до 36% (з 7 до 12 осіб), отже це нас нашоухує на думку, що наш проєкт приніс певні зміни у статистику.

Рівень ситуативної тривожності у людей однозначно знизився, адже знизилась кількість осіб, які мають високий рівень ситуативної тривожності з 58% до 36% (з 19 до 12 осіб) і зросла кількість людей, які мають середній рівень тривожності з 33% до 49% (з 11 до 16). Трохи зросла кількість осіб з низьким рівнем тривожності з 9% до 15% (3 до 5).

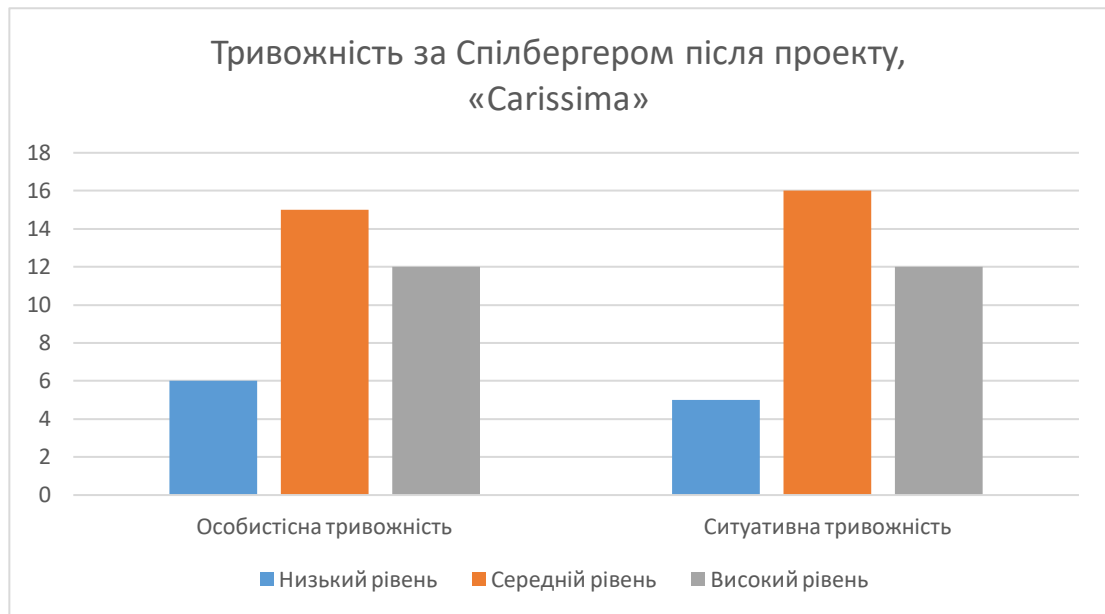


рисунок 3.6

**Висновок:** Однозначно робота психологів за статистикою видна, рівень тривожності жителів обох кораблів знизився.

Внесок проекту з зоною відпочинку при церкві статистично вирахувати буде складніше. Але ми можемо сказати на основі нашого спостереження, що проект користується популярністю серед людей. Жителі обох кораблів охоче влаштовують там різні майстер-класи (наприклад, з писанкарства був на Великдень або з приготування торту «Наполеон» було нещодавно), уроки, коворкінг тощо).

Тепер розглянемо які зміни відбулися у стані жителів готелю «Lowietje». Спочатку поглянемо на статистичні дані. З жителями готелю ми так само повторно провели такі дослідження: тестування на локус контролю Дж. Роттера і на особистісну та ситуативну тривожність Ч.Д. Спілбергера і зараз поглянемо на різницю результатів.

Спершу ми оцінювали локус контролю за методикою Дж. Роттера. Два місяці тому показники у цьому шелтері були такі: 64% респондентів (21 особа) мали інтернальний локус контролю і 36% респондентів (12 осіб) мали екстернальний локус контролю.



рисунок 3.7

Розглянемо тепер результати, вираховані за цією ж методикою, тільки через два місяці. Поглянувши на діаграму нижче ми можемо побачити такі самі показники: 64% респондентів (21 особа) мають інтернальний локус контролю і 36% респондентів (12 осіб) мають екстернальний локус контролю. Отже, ми можемо зробити висновок, що за два місяці результати не змінилися.



рисунок 3.8

Тепер поглянемо на результати дослідження за методикою Ч.Д. Спілбергера, за якою ми досліджували рівні особистісної і ситуативної тривожності. Нижче ми можемо побачити результати дослідження яке проводилось два місяці тому. Рівень особистісної тривожності тоді люди мали

досить високий. Так, більшість мала середній рівень тривожності – 49% (16 осіб), але велика кількість осіб мала високий рівень – аж 39% (13 осіб). Низький рівень особистісної тривожності мали 12% осіб (4 особи).

Рівень ситуативної тривожності у більшості респондентів був високий, як ми бачимо за гістограмою у 49% респондентів (17 осіб). Середній рівень також був у великій кількості осіб – у 39% (13 осіб) і низький рівень мали 12% респондентів (3 особи).

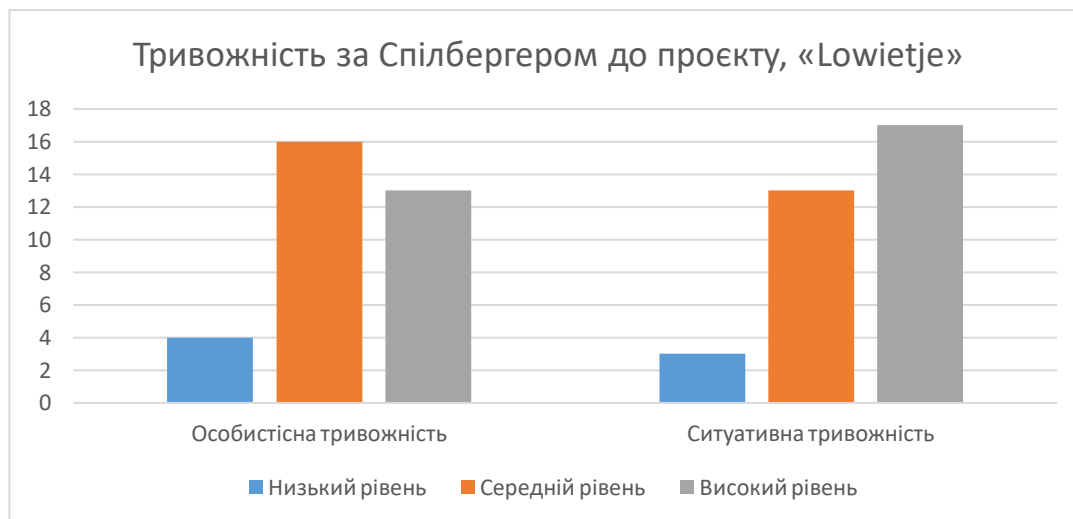


рисунок 3.9

А тепер поглянемо на результати, які ми маємо зараз. Стало помітно менше людей у кого особистісна тривожність була на високому рівні, було 39%, а стало 21% (з 13 кількості осіб зменшилась до 7), виросла кількість осіб з середнім рівнем тривожності з 49% до 64% (з 16 осіб до 21), також зросла кількість респондентів, які мають низький рівень тривожності з 12% до 15% (з 4 до 5 осіб).

Показники ситуативної тривожності помітно знизились. Кількість людей, які мали високий рівень ситуативної тривожності зменшилась з 49% до 21% (з 17 осіб до 7), зросла кількість людей, які мають середній рівень ситуативної тривожності з 39% до 55% (з 13 осіб до 18). І зросла кількість осіб з низьким показником ситуативної тривожності з 12% до 21% (з 3 осіб до 7).

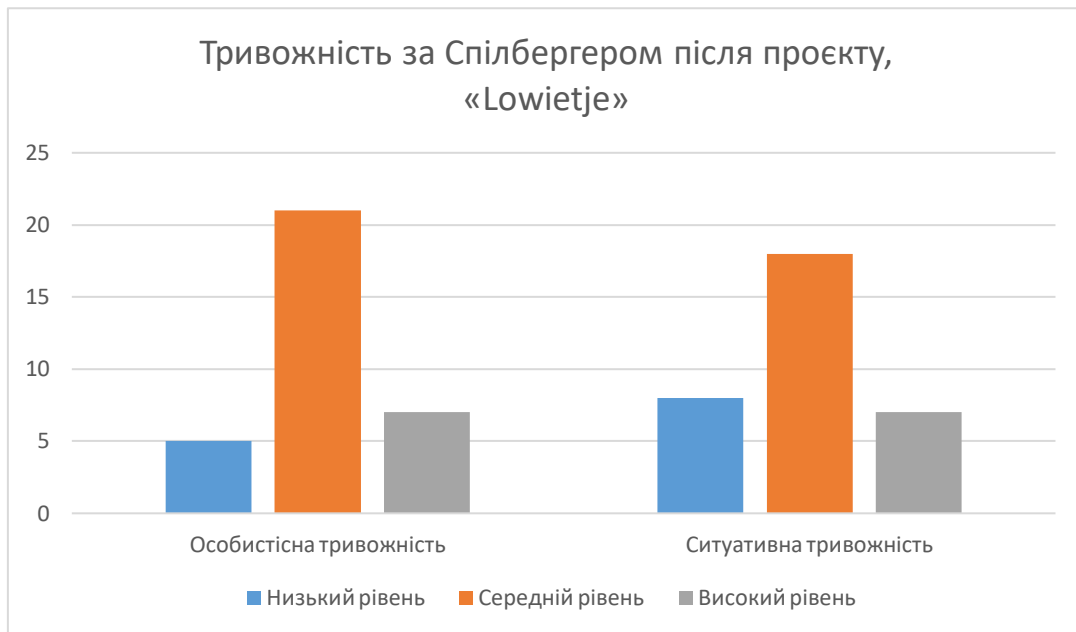


рисунок 3.10

**Висновок:** програма РМ+ значно допомогла. За власними висновками психологів, програма була проведена успішно: вони допомогли людям знайти в чому їхні проблеми, визнати, що вони взагалі є, знайти власний ресурс, покращити самооцінку, тощо. Люди також помітили різницю між своїм станом до психотерапії та після. Також ми статистично бачимо, що рівень тривожності як особистісної так і ситуативної у українців з готелю помітно знизився.

Щодо ідеї з долучення волонтерів, які приходять позайматися з дітьми, можемо сказати, що план вдалий. Ми це можемо побачити не лише за статистичними показниками, а й на практичному досвіді. За два місяці відвідування готелю волонтерами, ми вже можемо помітити, що діти залюбки біжать до ігрової кімнати, коли вони приходять. Нещодавно вони запропонували провести концерт на честь свята Великодня. Діти підготували номери для виступів і влаштували ціле святкування, а майже 50 жителів готелю разом з волонтерами прийшли поглянути. Соціальні працівники на локації також задоволені результатами і тим, що дітям є чим зайнятися, і що вони не псуєть меблі в ігровій кімнаті під час своїх ігор. Соціальні працівники за кошти надані хіментаю оплачують реквізити для волонтерів та матеріали для поробок. Отже, можемо зробити висновок, що ця ідея була вдалою.

Курси англійської мови також користуються успіхами, адже вони навчають не просто граматиці й лексиці, ті уроки більш спрямовані на професійну англійську, тобто вчитель дає слова і фрази такі, які люди можуть потім використати на робочому місці. Багато людей долучились до уроків, і вони вже роблять успіхи у мові. Деякі українці вже знайшли роботу з тим рівнем англійської, який у них тепер є.

### **Висновки до розділу 3**

У цьому розділі ми аналізували базові проблеми, які мали люди, що живуть у різних шелтерах. На основі цих проблем ми виділили задачі для кожного шелтеру, які ми маємо вирішити. Сформувавши задачі ми разом з командами соціальних працівників з різних шелтерів методом мозкового штурму шукали ідеї для рішення цих задач. Варіанти вирішення та остаточно прийняті рішення ми детально описали у розділі.

Далі ми описували які саме ідеї для вирішення проблем ми обрали, як саме ми організували наш проєкт, що для цього нам було необхідно зробити, та де ми шукали підтримку. І в останньому підпункті ми порівнювали статистичні результати отримані до моменту створення проєкту і через два місяці після створення його. Тобто люди знову проходили наші опитування за методикою Дж.Роттера на визначення локус контролю і за методикою Ч.Д. Спілбергера на визначення рівня особистісної та ситуативної тривожності. Ці статистичні результати ми порівнювали між собою.

Щодо показника локус контролю у людей, що проживають на кораблях висновок у нас не однозначний, адже опитування проходили два місяці тому і зараз різні люди. Можливо, наш експеримент подіяв і хоча б невелика кількість людей, але змогла стати більш самостійними та інтернальними. А можливо, наше опитування цього разу пройшли інші люди, які є більше інтернально спрямованими, тому ми маємо трохи кращі результати ніж раніше. У готелі така сама ситуація, адже там показники локус контролю не змінилися взагалі, можливо за ти самих причин.

А ось показники тривожності змінилися і на кораблях і у готелі. Показники як особистісної так і ситуативної тривожності стали нижчими це видно навіть за статистикою. За гістограмами ми можемо побачити, що значно змінився рівень ситуативної тривожності і навіть трохи знизився рівень особистісної тривожності. Тобто, виходячи з цих результатів, можемо сказати, що наші зусилля дали свої плоди.

## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі наведено теоретичний та емпіричний аналіз особливостей надання соціальної допомоги українцям, що були вимушені переміститися в Нідерланди через війну. Отримані результати дають змогу зробити такі висновки:

1. Система соціальної допомоги, що існує в Нідерландах, спрямована на повне забезпечення потреб мігрантів та підтримку їх на всіх етапах адаптації. У першому розділі було наведено схематично ієрархію системи соціальної роботи з переміщеними українцями в Нідерландах і детально описано кожна ланка, їхні обов'язки, кому хто підпорядкований, і яка у кожної організації функція по відношенню до українських біженців.
2. В результаті дослідження соціально-психологічних особливостей українців, що проживають у трьох шелтерах з різним підходом до надання допомоги та побудови комунікації з соціальними працівниками було виявлено, що у шелтері, де соціальні працівники з самого початку не давали людям можливості адаптуватися самостійно, виконуючи усю роботу за них, люди до цього звикли і на сьогодні, за результатами дослідження, мають низький рівень адаптованості та самостійності, і високий рівень невдоволення. Разом з тим результати дослідження нам показали, що вік людини має свій вплив на рівень самостійності і адаптованості. В іншому шелтері, де правила одразу були встановлені і роз'яснені, біженці мають високий рівень адаптованості, емоційної комфортності та інтернальності. І у третьому шелтері, в якому соціальні працівники майже не допомагають людям, де українці мають самостійно виконувати усю роботу, там також рівень адаптованості високий. На додачу, на основі результатів дослідження підтвердилась наша гіпотеза про те, що люди можуть чинити вплив один на одного і стимулювати до самостійності або навпаки до безвідповідальності. Результати третього дослідження на особистісну та ситуативну тривожність показали досить

високі показники у всіх трьох шелтерах. Це означає, що рівень стресу у людей з усіх трьох шелтерів підвищений. Також, були порівняні показники соціально-психологічних особливостей жителів двох кораблів за критерієм Краскела-Уоліса. Ці показники у біженців дуже відрізняються за рівнем соціально-психологічної адаптованості, навіть не зважаючи на те, що соціальну роботу у цих шелтерах організовує одна й та сама організація. Високі показники тривожності, за критерієм Краскела-Уоліса мають люди з обох кораблів, тут між ними різниця незначна.

3. Для покращення соціально-психологічного самопочуття людей і для пришвидження процесу їхньої адаптації, у коллаборації з групою соціальних працівників були визначені найголовніші проблеми, які зараз ускладнюють процес адаптації українців, і були поставлені для завдання, які було потрібно виконати у кожному шелтері. У роботі дентально описано як розроблявся наш проєкт (система заходів), з ким потрібно було домовлятися, як на нововведення відреагували самі українці, соціальні працівники, і що вийшло в результаті. Виконавши поставлені завдання, через два місяці були знов зроблені заміри показників, використовуючи повторно методиту Дж. Роттера та шкалу тривожності Ч.Д. Спілбергера. Було визначено, що у жителів шелтерів підвищилися показники інтернальності. Показники рівня тривожності значно знизились. Отже, можемо зробити висновок, що наш формуючий експеримент був вдалим, ми змогли покращити як мінімум емоційний стан жителів шелтерів та знизити рівень тривожності. Також, безпосередньо спостерігаючи за людьми у шелтерах, видно, що жителям кораблів подобається ідея з зоною відпочинку, яку їм люб'язно надала церква св. Іммануїла, і люди залюбки влаштовують там різні заходи і долучаються до них. Дорослі та діти у готелі задоволені тим, що до них приходять волонтери і влаштовують із ними різні активності та ігри. До мовних курсів українці також активно долучаються в усіх шелтерах.

Психологічна допомога також робить великий внесок у сприятливе моральне самопочуття українців. За статистикою ми бачимо результати цієї роботи.

Узагальнюючи, можемо сказати, що ми впоралися з усіма поставленими завданнями у цій роботі: проаналізували особливості організації соціальної допомоги українцям в Нідерландах; визначили особливості соціально-психологічного стану українців у різних шелтерах за методиками виміру соціально-психологічної адаптованості, локус контролю та особистісної і ситуативної тривожності; розробили та апробували програму заходів для соціальних працівників для покращення умов життя українців у їхніх шелтерах, і наша програма заходів принесла позитивні результати

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1) Агаєв Н.А., Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Остапчук В.В., Ткаченко В.В. Збірник методик для діагностики негативних психічних станів військовослужбовців: Методичний посібник. – Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2016. 234 с. С.97-100
- 2) Для переміщених осіб в Нідерландах URL: <https://help-ukraine.nl/refugee> (дата звернення 09.03.2023)
- 3) М.В. Лемак, В.Ю. Петрище. Психологу для роботи: діагностичні методики. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. 601с.: іл.
- 4) Нижньовербізька сільська рада. Соціальна профілактика. 2020. 3 лип. URL: <https://nyznoverbizkaotg.dosvit.org.ua/useful-info/posluga-sotsialnoi-profilaktiki> (дата звернення 10.05.2023)
- 5) Покрокова інструкція для переміщених осіб URL: <https://help-ukraine.nl/refugee/step-by-ste> (дата звернення 09.03.2023)
- 6) Т. В. Журавель. Соціальна педагогіка : навч. посібник. Київ: Академвидав, 2013. 312 с.; С. 85–101
- 7) Belastingdienst: Aangifteformulier M2022 aanvragen. URL: [https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas\\_en\\_formulieren/aanvragen-m-formulier-2022](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/aanvragen-m-formulier-2022) (дата звернення 04.04.2023)
- 8) Haarlem for Ukraine. URL:<https://haarlem4ukraine.nl/> (дата звернення 01.04.2023)
- 9) I am expat. Dutch municipalities (Gemeente). URL: <https://www.iamexpat.nl/expat-info/organisations/dutch-gemeente-municipalities-netherlands> (дата звернення 20.04.2023)
- 10) Invest in Holland. Quality of life. URL: <https://investinholland.com/why-invest/quality-of-life/> (дата звернення 03.03.2023)

- 11) Leger des Heils. URL: [https://www.legerdesheils.nl/?gclid=Cj0KCQjwmZejBhC\\_ARIsAGhCqn fXPujFgBLDimHo\\_kdrH8YHLXiJZ592TebszjJAVt7eO1JB9212XuoaAhH8EALw\\_wcB](https://www.legerdesheils.nl/?gclid=Cj0KCQjwmZejBhC_ARIsAGhCqn fXPujFgBLDimHo_kdrH8YHLXiJZ592TebszjJAVt7eO1JB9212XuoaAhH8EALw_wcB) (дата звернення 07.04.2023)
- 12) OECD Better Life Index. Netherlands. URL: <https://www.oecdbetterlifeindex.org/countries/netherlands/> (дата звернення 19.03.2023)
- 13) Protestantse Gemeente van Haarlem-Noord en Spaarndam. URL: <https://kerkpleinhaarlemnoord.nl/> (дата звернення 02.05.2023)
- 14) Rasom Haarlem. URL: <https://www.rasom.nl/> (дата звернення 05.04.2023)
- 15) RefugeeHelp. URL: <https://www.refugeehelp.nl/uk/ukrainian-refugee> (дата звернення 06.04.2023)
- 16) RefugeeHelp. Виплати на проживання. URL: <https://www.refugeehelp.nl/uk/ukrainian-refugee/article/100051-viplati-na-prozhivannya> (дата звернення 11.04.2023)
- 17) RefugeeHelp. Возз'єднання з родиною з України. URL: <https://www.refugeehelp.nl/uk/ukrainian-refugee/article/100043-vozz-iednannya-z-rodinoyu-z-ukrayini> (дата звернення 08.04.2023)
- 18) RefugeeHelp. Як працює Директива про тимчасовий захист. URL: <https://www.refugeehelp.nl/uk/ukrainian-refugee/article/100039-nastanova-po-timchasovomu-zahistu> (дата звернення 09.04.2023)
- 19) Rijksoverheid. URL: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geestelijke-gezondheidszorg> (дата звернення 18.03.2023)
- 20) Rijksoverheid. Werk en inkomen voor vluchtelingen uit Oekraïne. URL: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/opvang-vluchtelingen-uit-oekraïne/werk-en-inkomen> (дата звернення 21.03.2023)
- 21) Rijksoverheid. Hoe krijg ik ondersteuning van de gemeente vanuit de Wmo? URL: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en>

- ondersteuning-thuis/vraag-en-antwoord/ondersteuning-gemeente-wmo-2015-aanvragen (дата звернення 22.03.2023)
- 22) Rode Kruis. URL: <https://www.rodekruis.nl/ukrainian/> (дата звернення 12.04.2023)
- 23) Ukrainians in the Netherlands Foundation. URL: <https://ukrainians.nl/> (дата звернення 01.03.2023)
- 24) U.S. News. Best countries for Education URL: <https://www.usnews.com/news/best-countries/best-countries-for-education> (дата звернення 05.03.2023)
- 25) VandenBos, G. R. (Ed.). APA dictionary of psychology (2nd ed.) : Washington, DC : American Psychological Association, 2015. 1204 с.
- 26) Welzijnswartier. URL: <https://welzijnswartier.nl/> (дата звернення 11.04.2023)
- 27) World Happiness Report 2023. URL : <https://worldhappiness.report/> (дата звернення 03.03.2023)