ЄДІНА НАТАЛІЯ ПЕТРІВНА
3234901046
вчасно 24.11.2026 02:50

ПОПОВА АНАСТАСІЯ СЕРГІЇВНА
3395005589
вчасно 24.11.2026 09:10

Міністерство освіти і науки України
Бердянський державний педагогічний університет
Кафедра соціальної роботи та інклюзивної освіти

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА ГРОМАДЯН УКРАЇНИ, ЯКІ ВИМУШЕНО ПЕРЕМІСТИЛИСЯ ДО ЕСТОНІЇ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ

Кваліфікаційна робота магістра

Виконавець: здобувачка (другого) магістерського рівня вищої освіти,
групи м 23 СР-з
Галузь знань: І Охорона здоров’я та соціальне забезпечення
Спеціальність: І10 Соціальна робота та консультування

Освітньо-професійна програма: Поствоєнна соціально-психологічна реінтеграція

Наталія Петрівна ЄДІНА

Керівник:
к.пед.н., доцент Анастасія ПОПОВА

Рецензент:
к.пед.н., доцент Катерина ПЕТРОВСЬКА

Запоріжжя-2026

ЗМІСТ

ВСТУП…… 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ, ЯКІ ВИМУШЕНО ПЕРЕМІСТИЛИСЯ ДО ЕСТОНІЇ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ…… 9
1.1. Громадяни України, які вимушено переміститися до Естонії внаслідок війни, як цільова група соціальної роботи…….. 9
1.2. Соціально-психологічні потреби та проблеми громадян України в умовах вимушеного переміщення до Естонії……. 15
1.3. Сутність і зміст соціально-психологічної підтримки осіб, які зазнали вимушеного переміщення…… 24
Висновки до першого розділу……..…. 32
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОЦІНКА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ, ЯКІ ВИМУШЕНО ПЕРЕМІСТИЛИСЯ ДО ЕСТОНІЇ……. 36
2.1. Система соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено переміститися до Естонії: інституційний та нормативний контекст……. 36
2.2. Аналіз доступності, якості та сприйнятої корисності соціально-психологічної підтримки за результатами опитування…..... 43
2.3. Напрями вдосконалення соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії…….. 54
Висновки до другого розділу……..……. 64
ВИСНОВКИ…… 67
ДЕКЛАРАЦІЯ ВИКОРИСТАННЯ ГШІ…… 72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..…… 73
ДОДАТКИ 80

ВСТУП

Повномасштабна війна Російської Федерації проти України спричинила масштабне вимушене переміщення населення. Мільйони громадян України були змушені залишити територію держави та шукати безпеки й захисту в інших країнах. Однією з держав, що прийняли значну кількість осіб, переміщених з України, стала Естонія.

За даними Організації економічного співробітництва та розвитку, станом на середину вересня 2022 року Естонія та Чехія належали до країн із найвищою кількістю переміщених з України осіб у розрахунку на 1000 жителів. У цих країнах відповідний показник перевищував 40 осіб на 1000 населення, тоді як у Польщі становив 36, Литві – 23, Латвії – 20 [32, с. 99]. За даними Департаменту статистики Естонії, населення країни станом на 1 січня 2022 року становило приблизно 1,33 млн осіб [40]. Отже, прийняття значної кількості громадян України стало істотним викликом для відносно невеликої країни та зумовило необхідність адаптації систем соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, зайнятості й інтеграційної підтримки.

Громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, не є однорідною за правовим статусом групою. Значна частина з них користується тимчасовим захистом, тоді як інші можуть мати статус біженця або інші законні підстави для проживання. Тому в роботі використовується узагальнювальне описове поняття «громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни», що характеризує обставини переміщення та не передбачає наявності в усіх представників досліджуваної групи однакового юридичного статусу [9; 48].

Вимушене переміщення може супроводжуватися втратою звичного соціального середовища, порушенням усталених соціальних зв'язків, розлукою із членами сім'ї, зміною професійного та соціального статусу, матеріальними й житловими труднощами, мовними бар'єрами, невизначеністю життєвих перспектив і необхідністю адаптації до нового

соціокультурного середовища. Соціальні та психологічні наслідки переміщення взаємопов'язані: невирішені практичні проблеми можуть посилювати психологічне напруження, а погіршення психологічного стану – ускладнювати соціальну адаптацію, працевлаштування, встановлення нових соціальних зв'язків та самостійне користування доступними послугами [37; 41].

За таких умов соціально-психологічна підтримка громадян України є важливим напрямом соціальної роботи в приймаючому суспільстві. Вона має охоплювати не лише реагування на нагальні матеріальні та побутові проблеми, а й забезпечення доступу до інформації та соціальних послуг, підтримку психологічного благополуччя, відновлення особистісних і соціальних ресурсів, сприяння соціальній адаптації та зміцнення здатності людини самостійно розв'язувати життєві проблеми [30; 58].

У сучасному науковому дискурсі значна увага приділяється проблемам вимушеної міграції, соціальної та психологічної адаптації, акультурації, психологічного відновлення, формування соціальної підтримки та інтеграції переміщених осіб у приймаючі суспільства. Теоретичне підґрунтя дослідження становлять екологічний, системний, ресурсоорієнтований, травмоінформований та особистісно орієнтований підходи. Окремі аспекти психологічного відновлення після травматичних подій розкрито у працях Т. Титаренко [7; 6]; форми соціально-психологічної підтримки українців за кордоном досліджували М. Галицька та Ю. Грищук [3]; психологічні наслідки війни і переміщення – М. Меженська та співавтори [36]; особливості адаптації українських дітей і сімей в Естонії – К. Торос, О. Козьменко, А. Фальч-Еріксен, Д. Бірман, А. Забродська та інші [53; 14].

Водночас наукового уточнення потребують особливості організації соціально-психологічної підтримки громадян України саме в умовах Естонії, з урахуванням її правового, інституційного, мовного та соціокультурного контексту. Недостатньо дослідженими залишаються доступність відповідних послуг, їх відповідність актуальним потребам отримувачів, бар'єри звернення

по допомогу, якість взаємодії з фахівцями та суб'єктивно сприйнята корисність отриманої підтримки.

Таким чином, актуальність дослідження зумовлена суперечностями між багатомірністю соціальних і психологічних потреб громадян України та фрагментарністю окремих видів допомоги; між наявністю системи соціальних і психологічних послуг та можливими інформаційними, мовними, організаційними й фінансовими бар'єрами доступу до них; між необхідністю індивідуалізації підтримки та стандартизованим характером окремих послуг; між накопиченням практичного досвіду підтримки переміщених з України осіб в Естонії та недостатнім науковим узагальненням цього досвіду. Необхідність розв'язання зазначених суперечностей зумовила вибір теми кваліфікаційної роботи «**Соціально-психологічна підтримка громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни**».

Об'єкт дослідження – процес соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до приймаючих держав унаслідок війни.

Предмет дослідження – зміст, організаційні засади, форми, доступність, якість і сприйнята корисність соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, і визначити напрями її вдосконалення.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що вищі оцінки якості та корисності соціально-психологічної підтримки пов'язані з її відповідністю індивідуальним потребам отримувачів, доступністю інформації та послуг зрозумілою для них мовою, комплексним поєднанням соціальної, інформаційної і психологічної допомоги, а також узгодженою взаємодією державних, муніципальних і громадських організацій.

Відповідно до мети, об’єкта та предмета дослідження визначено такі **завдання**:

1. Охарактеризувати правове й соціальне становище громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, як цільової групи соціальної роботи.
2. Визначити основні соціально-психологічні потреби, проблеми та ресурси громадян України в умовах вимушеного переміщення до Естонії.
3. Розкрити сутність, зміст і основні складники соціально-психологічної підтримки осіб, які зазнали вимушеного переміщення.
4. Охарактеризувати нормативно-правові та інституційні засади організації соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії.
5. Емпірично дослідити досвід отримання, доступність, якість і сприйняту корисність соціально-психологічної підтримки та обґрунтувати рекомендації щодо її вдосконалення.

Методи дослідження. Для досягнення мети та виконання визначених завдань використано комплекс взаємопов’язаних методів дослідження. До *загальнонаукових методів* належать аналіз, синтез, порівняння, систематизація та узагальнення, застосовані під час опрацювання наукової літератури, міжнародних, європейських та естонських нормативно-правових документів, статистичних і аналітичних матеріалів із проблем вимушеного переміщення та соціально-психологічної підтримки. *Категоріальний аналіз* використано для уточнення змісту понять «вимушене переміщення», «тимчасовий захист», «соціально-психологічна підтримка», «соціальна адаптація» та «психологічне благополуччя»; *структурно-функціональний* – для визначення складників і функцій системи соціально-психологічної підтримки; *структурно-логічний* – для встановлення взаємозв’язків між потребами отримувачів, суб’єктами, формами та очікуваними результатами підтримки. *Емпіричним методом* дослідження є анонімне анкетування повнолітніх громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни та на момент проведення дослідження проживають у цій

країні. Анкетування спрямоване на вивчення їхніх соціально-психологічних потреб, досвіду отримання соціальної і психологічної допомоги, доступності інформації та послуг, бар'єрів звернення по допомогу, задоволеності отриманою підтримкою та її сприйнятої корисності. Для опрацювання закритих запитань анкети застосовано *методи описової статистики*: визначення абсолютних і відносних частот, узагальнення відповідей за шкальними запитаннями та порівняння окремих груп респондентів за соціально-демографічними характеристиками і досвідом отримання підтримки..

Теоретична значущість дослідження полягає в уточненні змісту соціально-психологічної підтримки громадян України, які зазнали вимушеного переміщення, систематизації її основних складників і теоретичних підходів до організації, а також поглибленні наукових уявлень про взаємозв'язок соціальних і психологічних потреб цієї цільової групи в умовах приймаючого суспільства.

Практична значущість дослідження полягає в узагальненні досвіду організації соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії, виявленні потреб, бар'єрів доступу до допомоги та оцінок її отримувачів. Обґрунтовані за результатами дослідження рекомендації можуть бути використані соціальними працівниками, психологами, державними та муніципальними установами, громадськими й волонтерськими організаціями для вдосконалення інформаційної доступності, змісту, координації та адресності соціально-психологічної підтримки, а також у професійній підготовці майбутніх фахівців соціальної роботи.

Апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження було представлено на IX Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Наука III тисячоліття: пошуки, проблеми, перспективи розвитку» (22–23 квітня 2026 року, м. Запоріжжя) та опубліковано у збірнику матеріалів конференції у вигляді тез «Телефонна україномовна лінія «Лінія життя» як напрям соціально-психологічної підтримки українських біженців в

Естонії» (Єдіна Н. П., Попова А. С., 2026, с. 353–355). У публікації висвітлено досвід організації україномовної телефонної підтримки громадян України в Естонії як доступної форми надання емоційної та інформаційно-консультаційної допомоги.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, списку використаних джерел (усього 63 найменувань, з них 56 – іноземними мовами) та 4 додатків на 29 сторінках. Повний обсяг магістерської роботи становить 112 сторінок, основний зміст викладено на 71 сторінці. Робота містить 4 таблиці та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ, ЯКІ ВИМУШЕНО ПЕРЕМІСТИЛИСЯ ДО ЕСТОНІЇ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ

1.1 Громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, як цільова група соціальної роботи

Для визначення особливостей соціальної роботи та соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії насамперед необхідно розглянути їх як особливу соціальну групу, сформовану внаслідок вимушеного переміщення, спричиненого повномасштабною війною.

Важливого значення в цьому контексті набуває визначення правового статусу осіб, які залишили Україну внаслідок війни. У суспільному та гуманітарному дискурсі їх часто називають «українськими біженцями», тоді як із юридичної точки зору значна частина цих осіб користується тимчасовим захистом або перебуває в Естонії на інших законних підставах. Тому необхідно розмежовувати поняття «біженець», «особа, переміщена з України» та «особа, яка користується тимчасовим захистом» [9].

Правовою основою механізму тимчасового захисту в Європейському Союзі є Директива Ради 2001/55/ЄС від 20 липня 2001 р. «Про мінімальні стандарти для надання тимчасового захисту у випадку масового припливу переміщених осіб та про заходи щодо забезпечення збалансованого розподілу зусиль між державами-членами щодо прийому таких осіб та подолання наслідків їх прийому». У документі тимчасовий захист визначено як процедуру виняткового характеру, яка застосовується у випадку масового припливу переміщених осіб і має на меті забезпечити їм негайний та тимчасовий захист, особливо якщо існує ризик того, що система надання притулку не зможе впоратися з масштабом такого припливу [15, с. 13].

Директива також розмежовує поняття «біженець» і «переміщена особа». Біженець визначається відповідно до критеріїв Конвенції про статус біженців 1951 р., тоді як категорія переміщених осіб охоплює, зокрема, людей, які були

змушені залишити країну або регіон походження через збройний конфлікт чи систематичні порушення прав людини [15, с. 13–14]. Таким чином, надання особі тимчасового захисту не означає автоматичного набуття нею індивідуального статусу біженця.

Після початку повномасштабної війни Європейський Союз уперше активував механізм тимчасового захисту, передбачений Директивою 2001/55/ЄС. 4 березня 2022 р. Рада Європейського Союзу ухвалила Виконавче рішення (ЄС) 2022/382, яким було встановлено наявність масового припливу переміщених осіб з України та запроваджено для них тимчасовий захист [16, с. 1–2]. Отже, для значної частини громадян України було застосовано не індивідуальну процедуру визначення статусу біженця, а колективний механізм, що дає змогу оперативно забезпечити правові підстави для проживання та доступу до основних послуг.

В Естонії правове регулювання статусу осіб, які потребують міжнародного захисту, здійснюється відповідно до Закону «Про надання міжнародного захисту іноземцю» (Act on Granting International Protection to Aliens). Законодавство розмежовує статус біженця, субсидіарний захист і тимчасовий захист. Біженцем визнається іноземець, який має обґрунтовані побоювання стати жертвою переслідування за визначеними законом ознаками та не може або не бажає користуватися захистом держави свого громадянства [9].

Тимчасовий захист, на відміну від індивідуального статусу біженця, застосовується у випадку масового або неминучого масового припливу іноземців, які не можуть повернутися до країни походження, і спрямований на забезпечення їм негайного захисту [9]. Застосування цього механізму до осіб, переміщених з України, було закріплено рішенням Уряду Естонської Республіки від 8 березня 2022 р. № 66. До відповідної категорії було віднесено, зокрема, громадян України, які проживали в Україні до 24 лютого 2022 р. та залишили її у зв’язку з воєнною агресією [59].

Правова відмінність між статусом біженця і тимчасовим захистом має значення для соціальної роботи, оскільки правовий статус визначає умови проживання людини, її доступ до працевлаштування, освіти, медичних і соціальних послуг, а також види соціальних гарантій. Водночас громадяни України, які проживають в Естонії, не становлять однорідної за правовим статусом групи. Частина з них користується тимчасовим захистом, тоді як інші могли перейти на інші законні підстави проживання, пов'язані з працевлаштуванням, навчанням або сімейними обставинами [9; 45].

У соціальному, гуманітарному та офіційному європейському дискурсі поняття «біженці з України» використовується у ширшому значенні стосовно людей, які були змушені залишити Україну внаслідок війни. При цьому в офіційних матеріалах Європейського Союзу зазначається, що значна частина таких осіб користується саме тимчасовим захистом [18]. Отже, використання поняття «біженці з України» в офіційній комунікації не означає юридичної тотожності статусу біженця і тимчасового захисту.

У зв'язку з цим у межах дослідження використовується узагальнювальне описове поняття «громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни». Воно характеризує обставини переміщення досліджуваної групи та не передбачає наявності в усіх її представників однакового юридичного статусу. Під час аналізу правового становища, соціальних гарантій, доступу до послуг та офіційних статистичних даних використовуються поняття, що відповідають конкретному правовому статусу осіб.

Механізм тимчасового захисту продовжує залишатися основним інструментом захисту значної частини осіб, переміщених з України до держав Європейського Союзу. 15 липня 2026 р. Рада Європейського Союзу повідомила про домовленість держав-членів продовжити тимчасовий захист до 4 березня 2028 р. [17]. У серпні 2026 р. відповідне рішення щодо продовження тимчасового захисту було ухвалено й урядом Естонії [60].

У сучасних умовах вимушене переміщення розглядається не лише як гуманітарна проблема, а і як складний соціальний процес, що впливає на різні сфери життя людини [19; 26]. Особи, які були змушені залишити свої домівки та країну через війну, можуть стикатися з матеріальними труднощами, проблемами адаптації, втратою соціальних зв'язків, психологічним виснаженням і невизначеністю майбутнього.

Незважаючи на невелику чисельність населення й обмеженість ресурсів, Естонія оперативно організувала систему допомоги для громадян України. На офіційному Кризовому порталі Естонії було розміщено інформацію про умови перебування, отримання тимчасового захисту, житло, працевлаштування, освіту, медичні та соціальні послуги [45]. Водночас прибуття значної кількості переміщених осіб створило додаткове навантаження на систему соціального захисту й актуалізувало питання їхньої довгострокової адаптації та інтеграції в естонське суспільство.

За даними Департаменту статистики Естонії, станом на 1 січня 2026 р. у країні проживали представники 224 етнічних груп. Найбільшими етнічними групами залишалися естонці та росіяни, тоді як українці посідали третє місце за чисельністю. Кількість осіб української етнічності становила 75 250 осіб, або 5,5 % населення країни. Для порівняння, на початку 2022 р. в Естонії проживало 27 826 українців, тобто їхня чисельність збільшилася приблизно у 2,7 раза [33]. Водночас ці дані характеризують етнічний склад населення та охоплюють усіх українців, які проживають в Естонії, незалежно від громадянства, часу прибуття та правового статусу.

За даними Департаменту поліції та прикордонної охорони Естонії, на початку серпня 2026 р. посвідку на проживання на підставі тимчасового захисту мали 30 709 осіб [60]. Відмінність між загальною чисельністю етнічних українців і кількістю осіб із тимчасовим захистом пояснюється тим, що ці статистичні показники охоплюють різні сукупності. Крім того, частина громадян України могла перейти на інші підстави законного проживання або залишити територію Естонії.

Особливістю адаптації громадян України в Естонії є необхідність включення у специфічне мовне та соціокультурне середовище. Поширеність російської мови може частково полегшувати первинну комунікацію для окремих громадян України. Водночас для повноцінної участі в суспільному житті, взаємодії з державними установами та розширення можливостей працевлаштування важливим є володіння естонською мовою. Мовний бар'єр може обмежувати самостійність людини, її доступ до інформації, соціальних послуг і професійної реалізації, що зумовлює потребу в додатковій підтримці з боку соціальних та інших інституцій [49; 10].

За даними дослідження Тартуського університету та аналітичного центру Praxis, проведеного восени 2022 р., приблизно третина переміщених осіб походила із зон активних бойових дій, а ще третина – із прилеглих до них територій. З Харківської області прибули 15 % опитаних, із Донецької – 14 %, зокрема 8 % із Маріуполя, із Херсонської – 8 %, із Запорізької – 7 % [12, с. 3]. Ці дані свідчать про те, що значна частина переміщених осіб могла зазнати безпосереднього впливу бойових дій, втрати житла, вимушеної розлуки із членами сім'ї та інших кризових подій.

Соціально-демографічною особливістю першої хвилі вимушеного переміщення з України було переважання жінок і сімей із дітьми. За результатами проведеного у 2022 р. дослідження, 74 % дорослих осіб, які отримали тимчасовий захист в Естонії, становили жінки, понад половина опитаних мали вищу освіту, а приблизно половина – неповнолітніх дітей [47; 12]. Через війну багато сімей були розділені, тому жінки нерідко були змушені одночасно забезпечувати дітей, адаптуватися до нового середовища, вирішувати побутові й організаційні питання та підтримувати зв'язок із членами родини, які залишилися в Україні. Додатковими труднощами могли бути пошук роботи, невідповідність зайнятості набутій кваліфікації та необхідність поєднувати професійну діяльність із доглядом за дітьми.

Особливої уваги потребує психологічний стан громадян України, які зазнали впливу війни та вимушеного переміщення. Переживання небезпеки,

втрат і розлуки, зміна звичного способу життя, зниження соціального або професійного статусу та невизначеність майбутнього можуть супроводжуватися тривогою, емоційним напруженням, виснаженням та іншими психологічними труднощами [36; 37].

За результатами дослідження М. Меженської, М. Роденбо та К. Нойманна, після статистичного узгодження порівнюваних груп українці, які перебували за кордоном, мали вищі показники симптомів посттравматичного стресу та окремих інших негативних психологічних наслідків війни, ніж учасники, які залишалися в Україні [36]. Водночас ці результати не дають підстав розглядати всіх громадян України за кордоном як травмованих або таких, що потребують однакового виду допомоги. Зміст підтримки має визначатися з урахуванням індивідуального досвіду, актуальних потреб, життєвих обставин і наявних ресурсів людини.

Таким чином, громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, становлять неоднорідну за правовим статусом, соціально-демографічними характеристиками, досвідом війни та життєвими обставинами цільову групу соціальної роботи. Потреба у професійній підтримці цієї групи зумовлена поєднанням наслідків війни і вимушеного переміщення з необхідністю адаптації до правового, мовного, економічного та соціокультурного середовища приймаючої держави. Соціальна робота з цією групою має передбачати оцінювання індивідуальних потреб і ресурсів, забезпечення доступу до необхідної інформації та послуг, координацію взаємодії між установами й фахівцями, підтримку соціальної адаптації та сприяння відновленню самостійності людини в залежності від специфіки проблем і потреб, які має ця цільова група.

1.2. Соціально-психологічні потреби та проблеми громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії, у контексті соціальної роботи

Становище громадян України, які перебувають в Естонії в умовах вимушеного переміщення, характеризується поступовим переходом від першочергового вирішення нагальних життєвих питань до довгострокової адаптації та соціальної інтеграції. У міру збільшення тривалості перебування в країні змінюється характер актуальних потреб: поряд із забезпеченням базових умов життя зростає значення економічної самостійності, професійної реалізації, володіння естонською мовою, підтримки соціальних зв'язків, психологічного благополуччя та можливості самостійно планувати подальше життя [57; 49].

У цьому підрозділі соціально-психологічні потреби розглядаються як взаємопов'язана система, що охоплює економічну, професійну, мовну, житлову, соціальну, інформаційну та психологічну сфери життя. Потреба розуміється як необхідність у певних умовах або ресурсах, потрібних для повсякденного функціонування, адаптації, збереження благополуччя та самостійності людини. Проблема розглядається як життєва обставина або сукупність обставин, що перешкоджають задоволенню відповідної потреби, тоді як бар'єр – як конкретний чинник, який обмежує доступ до необхідних ресурсів або послуг [11; 63].

Такий підхід узгоджується з моделлю інтеграції А. Егера та А. Стренг, у якій до її основних сфер віднесено зайнятість, житло, освіту й охорону здоров'я; соціальні зв'язки всередині спільноти та з приймаючим суспільством; мовну й культурну компетентність; безпеку, стабільність, права та громадянську участь [11, с. 166–191]. Водночас інтеграцію не слід розглядати як одностороннє пристосування переміщеної особи. Вона є багатовимірним і взаємним процесом, на який впливають дії самої людини, ставлення приймаючого суспільства, інституційні умови та доступність ресурсів [44].

Актуальні дані про соціально-економічне становище та процеси інтеграції громадян України в Естонії представлено в дослідженні *Socio-Economic Insights Survey (SEIS) 2025*, проведеному Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців у співпраці з Міжнародною організацією з міграції, Естонською радою у справах біженців та іншими партнерами [57, с. 2]. Результати дослідження свідчать про позитивну динаміку в окремих сферах інтеграції, зокрема щодо зайнятості та володіння естонською мовою. Водночас частина українських домогосподарств продовжує стикатися з економічними, соціальними та психологічними труднощами, що підтверджує збереження потреби в комплексній підтримці [57, с. 31].

Економічна та професійна інтеграція. Однією з основних потреб громадян України в Естонії є економічна стабільність, що передбачає можливість забезпечувати поточні потреби сім'ї, оплачувати житло та інші необхідні витрати, мати достатній і стабільний дохід та планувати майбутнє. Зайнятість є важливим, але не єдиним показником економічної інтеграції. Відповідно до Плану дій Європейського Союзу з інтеграції та інклюзії на 2021–2027 роки, доступ до зайнятості, освіти, медичних послуг і належного житла належить до основних передумов повноцінного включення мігрантів у приймаюче суспільство [23].

За даними SEIS 2025, рівень зайнятості громадян України працездатного віку в Естонії досяг 79 %, порівняно із 69 % у попередньому році [57, с. 25]. Така динаміка свідчить про поступове зміцнення економічної самостійності. Водночас сам факт працевлаштування не означає повної економічної інтеграції: 62 % опитаних домогосподарств повідомили про незадоволеність рівнем своїх доходів [57, с. 24], а 73 % зазначили наявність щонайменше однієї невирішеної нагальної потреби [57, с. 12].

Отже, важливими є не лише наявність роботи, а й рівень оплати праці, стабільність зайнятості, відповідність роботи професійній кваліфікації та можливість забезпечувати основні потреби сім'ї. Невідповідність між освітою, попереднім професійним досвідом і фактичною зайнятістю може впливати не

лише на матеріальне становище, а й на відчуття професійної реалізації, самооцінку та суб’єктивне відчуття контролю над власним життям [49].

Дослідження становища українських жінок в Естонії, проведене Praxis та Feministeerium у 2024 р., засвідчило наявність мовних бар’єрів, нестабільної або недостатньо оплачуваної зайнятості та невідповідності роботи попередньому професійному досвіду [49, с. 30]. Оскільки дослідження стосувалося саме українських жінок, його результати не можуть автоматично поширюватися на всю українську спільноту в Естонії. Водночас вони дають змогу виявити окремі механізми професійної та соціальної адаптації, важливі для соціальної роботи.

Для соціальної роботи це означає необхідність переходу від виключно короткострокової матеріальної допомоги до підтримки економічної самостійності та професійної реалізації. Соціальний працівник може інформувати про доступні соціальні виплати й послуги, сприяти взаємодії зі службами зайнятості, допомагати визначити можливості професійного навчання, підтвердження кваліфікації та підвищення професійної компетентності [49; 14].

Мовна адаптація. З економічною і професійною інтеграцією безпосередньо пов’язана потреба у володінні естонською мовою. Мовна компетентність впливає не лише на можливості працевлаштування, а й на здатність людини самостійно взаємодіяти з державними установами, медичними та освітніми закладами, роботодавцями і представниками місцевої громади.

За даними SEIS 2025, частка громадян України, які можуть спілкуватися естонською мовою, збільшилася з 38 % до 47 % [57, с. 25]. Така динаміка свідчить про поступове покращення мовної інтеграції. Водночас значна частина опитаних ще не має достатнього рівня мовної компетентності для самостійної комунікації в усіх сферах повсякденного життя.

Мовний бар’єр має не лише соціально-економічний, а й соціально-психологічний вимір. Обмежена можливість спілкуватися в установах, на

роботі або в освітньому середовищі може підвищувати залежність людини від інших осіб, зменшувати відчуття автономії та ускладнювати формування соціальних контактів. Згідно з підходом Дж. Беррі, успішність адаптації залежить як від здатності людини опановувати нове культурне середовище, так і від можливості зберігати власну культурну ідентичність та отримувати підтримку приймаючого суспільства [13, с. 5–34].

Тому вивчення естонської мови доцільно розглядати не лише як інструмент професійної інтеграції, а і як ресурс соціальної автономії та включення у приймаюче суспільство. Для соціальної роботи це передбачає інформування про можливості мовного навчання, допомогу у виборі відповідних курсів, сприяння подоланню адміністративних бар'єрів і створення можливостей для практичного використання естонської мови в повсякденній соціальній взаємодії [57; 49].

Житлова стабільність. Важливою складовою соціальної безпеки є стабільне, безпечне та економічно доступне житло. За результатами SEIS 2025, частка українських домогосподарств, які проживають у самостійному житлі, зросла до 91 % [57, с. 28]. Цей показник може свідчити про зменшення залежності від тимчасових форм розміщення. Водночас наявність окремого житла не означає автоматичного вирішення житлової проблеми, оскільки його вартість, розмір, стан і розташування можуть не відповідати потребам сім'ї.

Висока вартість оренди та комунальних послуг може створювати значне навантаження на сімейний бюджет, особливо для домогосподарств з одним доходом, неповнолітніми дітьми або іншими утриманцями. Житлова нестабільність має і психологічні наслідки, оскільки невизначеність щодо можливості зберегти та оплачувати житло обмежує здатність людини планувати майбутнє та може посилювати відчуття небезпеки [37; 41].

Наукові дослідження свідчать, що умови після переміщення, зокрема стабільність проживання та економічні можливості, суттєво пов'язані з психологічним благополуччям переміщених осіб [37; 41]. Тому потребу в житлі необхідно розглядати не лише як потребу у фізичному місці

проживання, а і як потребу у стабільному, безпечному та придатному для життя середовищі.

У цьому напрямі соціальна робота може включати інформування про доступні муніципальні й соціальні послуги, допомогу у взаємодії з відповідними установами, консультування щодо можливих форм підтримки та своєчасне виявлення сімей, які перебувають під ризиком втрати житла [43; 45].

Соціальні зв'язки та відчуття належності. Важливою соціально-психологічною потребою є потреба у спілкуванні, підтримці, соціальних контактах і відчутті належності до громади. Вимушене переміщення може супроводжуватися втратою звичного кола спілкування, професійних контактів, соціальних ролей і усталених способів взаємодії [11; 54].

Позитивна економічна адаптація не обов'язково означає повну соціальну інтеграцію. Людина може мати роботу і житло, але водночас відчувати соціальну дистанцію, обмеженість контактів або недостатню належність до приймаючої громади. У моделі А. Егера та А. Стренг соціальні зв'язки розглядаються як один із центральних складників інтеграції та охоплюють зв'язки всередині власної спільноти, взаємодію з представниками приймаючого суспільства та контакти з державними й соціальними інституціями [11, с. 177–181].

За даними SEIS 2025, частка опитаних, які повідомляли про випадки ворожого ставлення, становила 30 %, що є нижчим показником порівняно з попереднім періодом [57, с. 30]. Попри позитивну динаміку, наявність випадків ворожого ставлення свідчить про збереження ризиків соціального відчуження та необхідність розвитку взаєморозуміння між громадянами України і приймаючим суспільством.

Результати досліджень переміщених осіб також підтверджують, що наявність соціальної підтримки, зокрема підтримки з боку етнічної спільноти та сформованих у приймаючій країні соціальних мереж, позитивно пов'язана з психологічною адаптацією [54, с. 179–187]. Тому соціальна робота має бути орієнтована на розширення можливостей для соціальної участі через

громадські, культурні, спортивні, освітні та волонтерські ініціативи. Такі форми діяльності сприяють встановленню контактів, відновленню соціальних ролей, почуття корисності та належності до громади.

Психологічне благополуччя. Однією з найбільш значущих складових соціально-психологічних потреб є потреба у збереженні психологічного благополуччя та доступі до відповідної підтримки. Тривале перебування в умовах невизначеності, зміна звичного соціального середовища, розлука з близькими, фінансові труднощі та необхідність одночасно вирішувати численні побутові питання можуть створювати додаткове психологічне навантаження [37; 41].

За результатами SEIS 2025, 25 % членів опитаних домогосподарств повідомили про проблеми з психічним здоров'ям [57, с. 31]. Водночас 90 % осіб, які потребували медичної допомоги, повідомили про її отримання [57, с. 31]. Ці показники дають змогу розмежовувати загальний доступ до медичної допомоги та доступ до спеціалізованої психологічної або психотерапевтичної підтримки. Отримання медичної допомоги не означає автоматичного отримання допомоги у сфері психічного здоров'я.

На можливість звернення по психологічну допомогу можуть впливати поінформованість про доступні послуги, мовні та фінансові бар'єри, ставлення до психологічної допомоги, попередній досвід і готовність людини звертатися по підтримку. Відповідно до міжнародної багаторівневої моделі, допомога має охоплювати забезпечення базових послуг і безпеки, підтримку сім'ї та громади, цільову неспеціалізовану допомогу і спеціалізовані послуги у сфері психічного здоров'я [30, с. 11–13].

Тому завданням соціальної роботи є не діагностування психологічних розладів, а виявлення потреби в допомозі, надання первинної емоційної та інформаційної підтримки й перенаправлення до відповідних служб. Соціальний працівник може бути одним із перших фахівців, які помічають погіршення психологічного стану та допомагають людині отримати необхідну професійну допомогу [58].

Потреби дітей та сімей. Окремої уваги потребують діти й підлітки, оскільки їхня адаптація відбувається одночасно в сімейному, освітньому та соціальному середовищах. Вимушене переміщення може впливати на соціальні контакти, навчання, відчуття безпеки, культурну ідентичність і психологічний стан дитини [35; 53].

Дослідження К. Торос, О. Козьменко та А. Фальч-Еріксена, проведене серед українських дітей в Естонії, виявило труднощі соціалізації, страх неприйняття, проблеми адаптації до шкільного середовища та потребу в психологічній підтримці [53]. Оскільки дослідження охоплювало конкретну групу дітей, його результати не можуть автоматично поширюватися на всіх українських дітей в Естонії. Водночас вони демонструють важливі аспекти дитячої адаптації, які необхідно враховувати в соціальній роботі.

Саме включення дитини до освітнього процесу не можна ототожнювати з її повною соціальною інтеграцією. Важливими є взаємовідносини з однолітками, відчуття безпеки, психологічний комфорт, академічна успішність і можливість зберігати зв’язок із власною культурою та мовою. Систематичний огляд М. Фазель та співавторів також свідчить, що психологічне благополуччя переміщених дітей залежить від індивідуальних, сімейних, шкільних, громадських і суспільних чинників [35, с. 266–282].

Дослідження Д. Бірман та А. Забродської показує складність одночасного забезпечення мовної, психологічної, академічної та соціальної адаптації українських школярів в Естонії [14]. З одного боку, навчання естонською мовою створює умови для мовної інтеграції, а з іншого – мовні труднощі можуть ускладнювати засвоєння навчального матеріалу та взаємодію в шкільному середовищі.

Соціальна робота з дітьми та сім’ями має передбачати міждисциплінарну взаємодію сім’ї, школи, соціального працівника, психолога та інших фахівців. Особливого значення набуває своєчасне виявлення труднощів адаптації, підтримка батьків і запобігання переходу тимчасових проблем у більш стійкі соціально-психологічні порушення [35; 58].

Інформаційна доступність та орієнтація в системі послуг. Ще однією важливою потребою є доступ до зрозумілої, актуальної та практично придатної інформації про соціальні послуги й можливості підтримки. Навіть за наявності відповідної послуги людина може не скористатися нею через мовні труднощі, недостатнє знання естонської системи соціального захисту, складність процедур або фрагментарність інформації [49; 58].

У дослідженні українських жінок в Естонії недостатня доступність інформації про послуги розглядається як один із чинників, що ускладнює повсякденне життя та адаптацію [49, с. 21]. З огляду на особливості вибірки ці результати доцільно розглядати як показник окремої проблемної сфери, а не як характеристику всієї української спільноти.

У цьому контексті соціальний працівник виконує посередницьку, інформаційну та координаційну функції між людиною і системою соціальних послуг. Йдеться не лише про надання інформації, а й про допомогу в розумінні процедури звернення, визначенні відповідної установи, підготовці документів та координації взаємодії між різними службами [58].

Невизначеність щодо майбутнього. Особливого значення набуває потреба у визначеності та можливості планувати подальше життя. Тривале перебування за межами України змушує людину одночасно вирішувати поточні питання та формувати довгострокові життєві плани [57; 42].

За даними SEIS 2025, 83 % опитаних планували залишатися в Естонії протягом наступного року [57, с. 15]. Однак такий намір не означає остаточного рішення про постійне проживання. Життєві стратегії можуть змінюватися залежно від сімейних обставин, економічного становища, можливостей працевлаштування, освіти дітей, безпекової ситуації в Україні та інших чинників.

Невизначеність щодо майбутнього може послаблювати відчуття контролю над власним життям та ускладнювати довгострокове планування. У моделі ADAPT порушення безпеки, соціальних зв’язків, ролей, ідентичності

та життєвих сенсів розглядається як один із механізмів негативного впливу війни й переміщення на психосоціальне благополуччя [42, с. 237–248].

Водночас соціальна робота не повинна спрямовувати людину до наперед визначеного рішення щодо повернення в Україну або подальшого проживання в Естонії. Її завдання полягає у зміцненні здатності людини самостійно оцінювати доступні можливості, приймати поінформовані рішення та планувати подальше життя відповідно до власних потреб, прав і ресурсів [58].

Взаємозв'язок соціальних і психологічних проблем. Проведений аналіз показує, що соціальні та психологічні труднощі громадян України в Естонії не існують ізольовано. Вони утворюють взаємопов'язану систему, у якій проблема в одній сфері може посилювати труднощі в іншій. Недостатнє володіння естонською мовою може обмежувати можливості працевлаштування; невідповідність роботи кваліфікації – зменшувати рівень доходу і професійної задоволеності; фінансові труднощі – посилювати психологічне напруження; обмежені соціальні контакти – ускладнювати адаптацію та зменшувати доступ до неформальної підтримки [37; 41; 54].

Отже, вирішення лише однієї проблеми без урахування інших може мати обмежений результат. Саме ця взаємозалежність обґрунтовує необхідність комплексного та міждисциплінарного підходу в соціальній роботі. Доцільним є застосування індивідуального підходу та елементів кейс-менеджменту, що передбачає оцінювання потреб і ресурсів людини, визначення пріоритетних проблем, спільне планування допомоги, перенаправлення до відповідних служб, координацію міждисциплінарної взаємодії та оцінювання результатів підтримки [31; 58; 63].

Водночас важливо враховувати не лише проблеми, а й ресурси самих громадян України. Освіта, професійний досвід, навички самоорганізації, здатність до навчання, волонтерська активність, родинні та громадські зв'язки можуть виступати ресурсами адаптації та соціальної інтеграції. Тому громадяни України в Естонії мають розглядатися не лише як отримувачі соціальної допомоги, а як активні учасники власного процесу адаптації.

Завдання соціального працівника полягає не в заміні активності людини, а у створенні умов для реалізації її потенціалу, доступу до необхідних ресурсів і відновлення самостійності [11; 44].

1.3. Сутність і зміст соціально-психологічної підтримки осіб, які зазнали вимушеного переміщення

Вимушене переміщення, спричинене збройними конфліктами, є складним соціальним і психологічним явищем, наслідки якого не обмежуються самим фактом переїзду людини до іншої країни. Втрата звичного соціального середовища, порушення усталених соціальних зв'язків, необхідність адаптації до нових культурних і мовних умов, зміна професійного та соціального статусу, а також переживання небезпеки, втрат і невизначеності можуть впливати на подальше життя людини. У зв'язку з цим допомога особам, які зазнали вимушеного переміщення, має враховувати не лише їхні матеріальні та соціальні потреби, а й психологічний стан, наявні ресурси та можливості їх відновлення [37; 41].

Поняття «соціально-психологічна підтримка» використовується у психології, соціальній роботі, соціології та інших суміжних галузях, що зумовлює різноманітність підходів до його трактування. У міжнародних документах поширеним є споріднене поняття «психічне здоров'я та психосоціальна підтримка» (Mental Health and Psychosocial Support, MHPSS), яке охоплює будь-які локальні або зовнішні форми допомоги, спрямовані на захист чи підтримання психосоціального благополуччя, а також запобігання порушенням психічного здоров'я або їх подолання [30, с. 1–2]. Такий підхід підкреслює взаємозв'язок психологічного стану людини із соціальним середовищем, умовами життя, доступом до ресурсів і характером соціальних зв'язків.

Для цього дослідження важливим є підхід М. Галицької та Ю. Грищук, які розглядають соціальну підтримку через декілька взаємопов'язаних форм.

Авторки виокремлюють матеріальну, емоційну, інформаційну та інструментальну (поведінкову) підтримку [3, с. 91].

Матеріальна підтримка спрямована на забезпечення ресурсів, необхідних для задоволення базових потреб людини. Емоційна підтримка передбачає увагу, розуміння, прийняття та співпереживання. Інформаційна підтримка допомагає людині отримати відомості, необхідні для орієнтації в нових життєвих обставинах, а інструментальна підтримка пов'язана з практичною допомогою у вирішенні конкретних проблем [3].

Для осіб, які зазнали вимушеного переміщення, зазначені форми підтримки мають взаємопов'язаний характер. Пошук житла і роботи, оформлення документів, отримання доступу до медичних та соціальних послуг, подолання мовних труднощів можуть супроводжуватися емоційним напруженням і невизначеністю. Водночас вирішення практичних проблем може сприяти відновленню відчуття безпеки та контролю над власним життям. Отже, соціальна підтримка є не лише способом задоволення конкретних потреб, а й важливим ресурсом адаптації до нових життєвих умов [37; 54].

Взаємозв'язок соціальних і психологічних складників підтверджує дослідження К. Міллера та А. Расмуссена. Науковці зазначають, що на психічне здоров'я людей, які постраждали від збройних конфліктів, впливають не лише безпосередні травматичні події, а й повсякденні стресори, зокрема нестабільність житла, економічні труднощі, соціальна ізоляція, сімейні проблеми, обмежений доступ до послуг і невизначеність майбутнього [37, с. 7–9]. Це обґрунтовує необхідність поєднання психологічної допомоги з підтримкою у розв'язанні соціальних і побутових проблем.

Подібного висновку дійшли М. Портер і Н. Гаслам за результатами метааналізу досліджень психічного здоров'я біженців та інших категорій вимушено переміщених осіб. Автори встановили, що психологічне благополуччя залежить не лише від пережитих до переміщення подій, а й від умов після прибуття до приймаючого суспільства, зокрема стабільності

проживання, можливостей працевлаштування, безпеки та соціально-економічного становища [41, с. 602–612]. Отже, покращення умов повсякденного життя може бути важливою складовою підтримання психічного здоров'я.

Психологічний компонент підтримки пов'язаний із допомогою людині у подоланні емоційного напруження, тривоги, страху, переживання втрати та інших наслідків кризового або травматичного досвіду. У межах цього дослідження психологічна підтримка розглядається ширше, ніж виключно психотерапевтична допомога. Вона може включати емоційне прийняття, психологічне консультування, психоосвіту, розвиток навичок самодопомоги, сприяння пошуку внутрішніх і зовнішніх ресурсів, а за необхідності – перенаправлення людини до відповідного фахівця.

Важливе значення для розуміння психологічної складової підтримки має концепція посттравматичного життєтворення Т. Титаренко. Науковиця розглядає період після травматичної події не лише як етап подолання її негативних наслідків, а і як можливий період подальших особистісних змін. Після пережитої травми можуть змінюватися уявлення людини про себе, організація повсякденного життя, оцінка важливих подій та бачення власного майбутнього [7, с. 102–103].

Такий підхід дає змогу розглядати психологічну підтримку не тільки як засіб зменшення емоційного дискомфорту, а й як допомогу у відновленні здатності людини самостійно організовувати власне життя. Для осіб, які зазнали вимушеного переміщення, це має особливе значення, оскільки переживання травматичного досвіду поєднується з необхідністю адаптації до нового соціального середовища.

У дослідженнях Т. Титаренко проблема відновлення після травматичного досвіду також пов'язується з психологічним здоров'ям, використанням особистісних ресурсів та психосоціальною підтримкою. Авторка розглядає психологічні наслідки травматичних подій, можливості використання ресурсів особистості та підходи до психологічного відновлення

[6]. Таким чином, відновлення людини після травматичного досвіду доцільно розглядати як процес, у якому взаємодіють її внутрішні ресурси та можливості, що надаються соціальним оточенням.

Відповідно до підходу С. Гобфолла та співавторів, підтримка людей, які зазнали впливу масових травматичних подій, має сприяти відновленню відчуття безпеки, заспокоєнню, зміцненню індивідуальної та колективної спроможності, соціальної пов'язаності й надії [24, с. 283–315]. Ці принципи орієнтують підтримку не лише на зменшення негативних психологічних проявів, а й на відновлення соціального функціонування та здатності людини впливати на власну життєву ситуацію.

Важливе значення має також модель адаптації та розвитку після переслідування і травми (Adaptation and Development after Persecution and Trauma, ADAPT), запропонована Д. Сіловом. Вона ґрунтується на припущенні, що масове насильство і вимушене переміщення можуть порушувати п'ять взаємопов'язаних психосоціальних систем: безпеку, соціальні зв'язки, справедливість, ролі та ідентичність, а також екзистенційний сенс [42, с. 237–248]. Відповідно, підтримка має бути спрямована не лише на індивідуальні психологічні прояви, а й на відновлення соціальних зв'язків, значущих ролей, відчуття справедливості, належності та здатності планувати майбутнє.

Актуальність комплексного підходу підтверджують сучасні дослідження психологічних наслідків війни. Зокрема, М. Меженська, М. Роденбо та К. Нойманн порівняли психологічний стан українців, які проживали в Україні, та тих, хто перебував за кордоном. Дослідження ґрунтувалося на даних 7065 учасників, а після застосування процедури статистичного узгодження автори порівняли 235 пар респондентів [36].

Результати показали, що учасники, які проживали за межами України, мали вищі показники симптомів посттравматичного стресу та його загальної тяжкості. У цій групі також були вищими показники посттравматичного знецінення, окремих аспектів моральної травми та порушення базових

переконань [36]. Отримані результати свідчать про необхідність урахування психологічного стану громадян України, які перебувають за межами країни, під час організації соціальної та психологічної допомоги.

Водночас результати зазначених досліджень не дають підстав розглядати всіх осіб, які зазнали вимушеного переміщення, як психологічно травмованих або таких, що потребують однакового виду допомоги. Потреби людини можуть залежати від попереднього досвіду, тривалості перебування за кордоном, соціальних зв'язків, житлових і матеріальних умов, сімейної ситуації, доступу до послуг та індивідуальних способів подолання труднощів. Тому соціально-психологічна підтримка має будуватися з урахуванням конкретної життєвої ситуації, потреб і ресурсів людини [31; 63].

Відповідно до рекомендацій Міжвідомчого постійного комітету, система психосоціальної підтримки має охоплювати декілька взаємопов'язаних рівнів: забезпечення базових послуг і безпеки; підтримку сім'ї та громади; цільову неспеціалізовану допомогу; спеціалізовані послуги у сфері психічного здоров'я [30, с. 11–13]. Таке багаторівневе розуміння дає змогу диференціювати допомогу відповідно до потреб людини та не зводити підтримку всіх постраждалих виключно до психологічного консультування або психотерапії.

Оновлений Мінімальний пакет послуг у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки наголошує на необхідності міжсекторальної координації, участі постраждалого населення, забезпечення доступності послуг і налагодження механізмів перенаправлення між різними видами допомоги [31]. В операційних рекомендаціях Управління Верховного комісара ООН у справах біженців також підкреслюється, що психосоціальна підтримка має інтегруватися в систему захисту, охорони здоров'я, освіти, соціальних послуг і роботи з громадами, а не функціонувати як ізольований напрям допомоги [58].

Важливою передумовою організації підтримки є оцінювання не лише проблем, а й потреб та доступних ресурсів. У відповідному інструментарії

Всесвітньої організації охорони здоров’я та Управління Верховного комісара ООН у справах біженців рекомендується враховувати наявні послуги, формальні й неформальні джерела допомоги, культурні способи подолання труднощів, можливості сім’ї та громади, а також бар’єри доступу до підтримки [63]. Такий підхід запобігає зосередженню виключно на дефіцитах і дає змогу розглядати людину як активну учасницю процесу відновлення.

Окремого значення набуває адаптація осіб, які зазнали вимушеного переміщення, до приймаючого суспільства. Вона включає не лише вирішення практичних питань, а й поступове формування нових соціальних зв’язків, освоєння мовного та культурного середовища, набуття відчуття безпеки та можливості планувати подальше життя. Згідно з підходом Дж. Беррі, адаптація до нового соціокультурного середовища має психологічний і соціокультурний виміри та залежить як від особистісних характеристик людини, так і від умов приймаючого суспільства, його готовності до взаємодії та ставлення до культурного різноманіття [13, с. 5–34].

Для громадян України, які проживають в Естонії, процес адаптації може бути пов’язаний з опануванням естонської мови, працевлаштуванням, взаємодією з державними та соціальними установами, адаптацією дітей до освітнього середовища, формуванням нових соціальних зв’язків і підтриманням контактів з Україною. Важливим при цьому є збереження можливості самостійно визначати бажаний рівень включення у приймаюче суспільство без примушування до відмови від культурної ідентичності [13; 10].

Суттєву роль у процесі адаптації відіграє соціальна підтримка. Р. Швайцер та співавтори встановили, що психологічне благополуччя переміщених осіб пов’язане не лише з пережитими травматичними подіями і труднощами після переїзду, а й із наявністю доступної соціальної підтримки, зокрема підтримки з боку етнічної спільноти [54, с. 179–187]. Це підтверджує важливість розвитку формальної та неформальної взаємодопомоги, громадських ініціатив і соціальних мереж.

Важливість різних форм підтримки підтверджують і результати дослідження українців, які були змушені залишити Україну та проживали у Великій Британії. М. Галицька та Ю. Грищук встановили, що найбільш пріоритетними для опитаних були інструментальна, інформаційна та матеріальна форми підтримки, тоді як психологічна підтримка мала нижчий рівень пріоритетності [3, с. 96].

Цей результат має важливе значення для соціальної роботи, оскільки показує, що в умовах вимушеного переміщення людина може насамперед зосереджуватися на вирішенні безпосередніх життєвих проблем. Потреба в житлі, доході, працевлаштуванні, документах або доступі до послуг може сприйматися як більш нагальна, ніж потреба у психологічній допомозі. Водночас це не означає відсутності психологічних труднощів. Стабілізація соціальних і матеріальних умов може створювати сприятливі передумови для психологічного відновлення [3; 37].

Особливої уваги потребують сім’ї з дітьми, оскільки вимушене переміщення змінює звичне соціальне, освітнє та культурне середовище дитини. За результатами систематичного огляду М. Фазель, Р. Рід, К. Пантер-Брік та А. Стейна, психологічне благополуччя переміщених дітей залежить від взаємодії індивідуальних, сімейних, шкільних, громадських і суспільних чинників. До захисних чинників належать стабільні умови проживання, сімейна підтримка, включення в освітнє середовище та позитивні соціальні зв’язки [35, с. 266–282]. Тому підтримка сімей має передбачати не лише допомогу окремій дитині, а й роботу із сімейним і освітнім середовищем, соціальними зв’язками та доступними для родини ресурсами.

У роботі з особами, які зазнали вимушеного переміщення, доцільно поєднувати соціальну та психологічну складові допомоги. Соціальний працівник не здійснює психотерапевтичне втручання без відповідної професійної кваліфікації, однак може оцінювати соціальні потреби та ресурси людини, надавати первинну емоційну й інформаційну підтримку, допомагати зорієнтуватися в доступних послугах, сприяти залученню необхідних

ресурсів, координувати взаємодію з установами та, за потреби, перенаправляти до психолога, психотерапевта або іншого фахівця [58].

Аналіз наукових підходів дає підстави розглядати соціально-психологічну підтримку як комплекс взаємопов'язаних форм допомоги, спрямованих на задоволення соціальних, матеріальних, інформаційних, практичних, емоційних і психологічних потреб людини. Її зміст не обмежується окремою послугою або видом втручання, а визначається конкретною життєвою ситуацією, потребами та ресурсами особи [3, с. 90; 7, с. 102–103; 6; 30; 37; 41; 42].

У межах цього дослідження соціально-психологічна підтримка громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, визначається як комплекс взаємопов'язаних соціальних, матеріальних, інформаційних, практичних, емоційних і психологічних заходів, спрямованих на задоволення актуальних потреб, пом'якшення наслідків вимушеного переміщення, відновлення особистісних і соціальних ресурсів, сприяння адаптації до умов приймаючого суспільства та підтримання психологічного благополуччя.

Таке розуміння дає змогу поєднати соціальний і психологічний компоненти допомоги, не ототожнюючи соціальну роботу з психотерапією. Соціально-психологічна підтримка передбачає як реагування на актуальні проблеми людини, так і створення умов для відновлення її самостійності, зміцнення соціальних зв'язків, доступу до необхідних ресурсів та можливості планувати подальше життя [30; 58].

Отже, соціально-психологічна підтримка є важливим напрямом роботи з громадянами України, які були змушені залишити свою країну внаслідок війни. Її зміст визначається взаємозв'язком соціальних і психологічних потреб та має враховувати індивідуальні особливості життєвої ситуації людини. Для громадян України в Естонії це означає необхідність розглядати підтримку не лише як надання окремих соціальних або психологічних послуг, а як комплексний, багаторівневий, ресурсоорієнтований і скоординований процес,

спрямований на відновлення ресурсів, адаптацію до нового середовища та збереження психологічного благополуччя.

Висновки до першого розділу

У першому розділі здійснено теоретичний аналіз соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни. Таким чином, охарактеризовано їх як цільову групу соціальної роботи, уточнено сутність і зміст соціально-психологічної підтримки, а також визначено основні потреби, проблеми та ресурси, що мають значення для організації соціальної роботи в умовах приймаючого суспільства.

Встановлено, що громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії, є неоднорідною групою населення за правовим статусом, соціально-демографічними характеристиками, досвідом війни, сімейними обставинами та наявними ресурсами. Значна частина з них користується тимчасовим захистом. Інші громадяни України можуть перебувати в Естонії на інших законних підставах. Це обґрунтовує використання в дослідженні узагальнювального поняття «громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни» та водночас вимагає врахування конкретного правового статусу людини під час визначення доступних їй прав, гарантій і послуг.

Вимушене переміщення є складним соціальним процесом. Його наслідки не обмежуються лише зміною місця проживання. Люди переживають через війну, втрату звичного соціального середовища, розлуку із близькими та родичами, зміну соціального та професійного статусу. Все це поєднується з необхідністю адаптації до нового правового, мовного, економічного та соціокультурного середовища. Тому багато людей відчувають потребу у професійній підтримці не лише через наслідки пережитих подій, а й через умови життя людини після переміщення.

Теоретичний аналіз засвідчив тісний взаємозв'язок соціальних і психологічних складників вимушеного переміщення. Матеріальні труднощі, нестабільність житла, проблеми працевлаштування, мовні бар'єри, соціальна ізоляція та невизначеність майбутнього можуть посилювати психологічне напруження. Водночас погіршення психологічного стану може ускладнювати адаптацію, професійну реалізацію, встановлення соціальних зв'язків та самостійне користування доступними послугами. Отже, ефективна підтримка не може бути зведена лише до вирішення соціальних проблем або лише до надання психологічної допомоги.

На основі опрацьованих наукових підходів соціально-психологічну підтримку громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, визначено як комплекс взаємопов'язаних соціальних, матеріальних, інформаційних, практичних, емоційних і психологічних заходів, спрямованих на задоволення актуальних потреб, пом'якшення наслідків вимушеного переміщення, відновлення особистісних і соціальних ресурсів, сприяння адаптації до умов приймаючого суспільства та підтримання психологічного благополуччя.

Визначено, що така підтримка має бути комплексною, багаторівневою та орієнтованою на індивідуальні потреби й ресурси людини. Ключовими напрямками допомоги є забезпечення доступу до базових послуг і безпеки, інформаційна та практична допомога, підтримка соціальних зв'язків, первинна емоційна підтримка, психологічна допомога та ефективна координація і перенаправлення між різними установами та фахівцями. При цьому соціально-психологічна підтримка має бути спрямована не на формування залежності від допомоги, а на відновлення самостійності людини та її здатності використовувати власні й зовнішні ресурси.

Аналіз актуальних потреб громадян України в Естонії свідчить про поступовий перехід від переважного вирішення першочергових життєвих питань до завдань довгострокової адаптації та соціальної інтеграції. Після забезпеченням базових умов життя дедалі більшого значення набувають

економічна самостійність, професійна реалізація, володіння естонською мовою, житлова стабільність, формування соціальних зв’язків, доступність інформації, психологічне благополуччя та можливість планувати майбутнє.

У сфері економічної та професійної інтеграції позитивною тенденцією є зростання рівня зайнятості громадян України. Водночас працевлаштування саме по собі не означає повного досягнення економічної стабільності, оскільки актуальними залишаються питання достатності доходів, стабільності зайнятості та відповідності роботи освіті й професійному досвіду. Володіння естонською мовою в цьому контексті виступає не лише умовою професійного розвитку, а й важливим ресурсом соціальної автономії, самостійної взаємодії з установами та включення у приймаюче суспільство.

Важливими умовами адаптації є також житлова стабільність, доступ до зрозумілої та актуальної інформації, наявність соціальних зв’язків і відчуття належності до громади. Наявність житла та роботи не є достатньою ознакою повної соціальної інтеграції. Важливого значення набувають взаємодія з приймаючим суспільством, участь у громадському житті, підтримання зв’язків із власною спільнотою та формування нових соціальних мереж.

Окремої уваги потребує психологічне благополуччя громадян України, однак сам факт переживання війни та вимушеного переміщення не дає підстав розглядати всіх осіб як психологічно травмованих або таких, що потребують однакового виду допомоги. Зміст і рівень підтримки мають визначатися індивідуальним досвідом, актуальними потребами, життєвими обставинами та ресурсами людини. Завдання соціального працівника полягає у виявленні потреби в допомозі, наданні первинної емоційної та інформаційної підтримки та, за необхідності, перенаправленні до відповідного фахівця.

Особливої уваги потребують сім’ї з дітьми, оскільки адаптація дітей і підлітків одночасно відбувається в сімейному, освітньому та соціальному середовищах. Включення дитини до системи освіти не означає автоматичної соціальної інтеграції. Значення мають мовна й академічна адаптація, психологічний комфорт, взаємовідносини з однолітками, відчуття безпеки та

можливість зберігати зв’язок із власною культурою. Це обумовлює необхідність взаємодії сім’ї, закладів освіти, соціальних працівників, психологів та інших фахівців.

Проведений аналіз показав, що соціальні та психологічні проблеми громадян України в Естонії утворюють взаємопов’язану систему. Мовні труднощі можуть обмежувати професійні можливості, проблеми зайнятості – впливати на матеріальне становище, фінансова й житлова нестабільність – посилювати психологічне напруження, а недостатність соціальних контактів – ускладнювати адаптацію та зменшувати доступ до неформальної підтримки. Тому вирішення окремої проблеми без урахування загальної життєвої ситуації людини може мати обмежений результат.

Отже, соціально-психологічна підтримка громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, має ґрунтуватися на комплексному оцінюванні їхніх потреб і ресурсів, індивідуалізації допомоги та координації соціальних, інформаційних, практичних і психологічних заходів. Перспективним напрямом соціальної роботи є поступовий перехід від переважно кризової допомоги до підтримки довгострокової адаптації, соціальної інтеграції та самостійності. При цьому громадяни України мають розглядатися не лише як отримувачі допомоги, а як активні учасники власного процесу адаптації, здатні використовувати особистісні, професійні, сімейні та громадські ресурси для побудови подальшого життя.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОЦІНКА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ, ЯКІ ВИМУШЕНО ПЕРЕМІСТИЛИСЯ ДО ЕСТОНІЇ

2.1. Система соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії: інституційний та нормативний контекст

Організація соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, має комплексний і міжвідомчий характер. Вона реалізується через взаємодію державних органів, місцевого самоврядування, установ соціального захисту, зайнятості, охорони здоров'я та інтеграції, а також громадських і благодійних організацій. Така побудова відповідає розкритому в попередньому розділі розумінню підтримки як поєднання соціальної, інформаційної, практичної, емоційної та психологічної допомоги відповідно до потреб людини [30; 31; 43].

Нормативну основу підтримки становлять законодавство Європейського Союзу та Естонської Республіки. Правові засади застосування тимчасового захисту розглянуто в підрозділі 1.1, тому подальший аналіз зосереджено на положеннях, які визначають доступ отримувачів захисту до соціальних, медичних, освітніх та інших послуг [9; 15; 16].

Закон Естонської Республіки «Про надання міжнародного захисту іноземцю» (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus) визначає правові підстави отримання захисту та відповідної підтримки. Він регулює питання соціальних виплат, доступу до зайнятості, медичної допомоги, організації прийому й адаптації. Передбачені законом механізми охоплюють допомогу в пошуку житла, отриманні соціальних і медичних послуг, організації перекладу, вивченні естонської мови та інформуванні про права й обов'язки [9].

Важливе значення має також Закон Естонської Республіки «Про соціальне забезпечення» (Sotsiaalhoolekande seadus), який визначає повноваження органів місцевого самоврядування щодо організації соціальних

послуг, виплат і невідкладної допомоги. На муніципальному рівні здійснюються оцінювання потреб людини та організація підтримки відповідно до її життєвої ситуації [43].

Особливістю естонської системи є розподіл функцій між установами залежно від характеру потреб отримувачів. Департамент поліції та прикордонної охорони Естонії (Politsei- ja Piirivalveamet) розглядає заяви про тимчасовий і міжнародний захист та забезпечує оформлення відповідних підстав перебування. Правовий статус впливає на доступ до соціальних гарантій, ринку праці, освіти та інших послуг. Особи, які отримали тимчасовий захист, можуть працювати й користуватися передбаченими законодавством видами підтримки [9; 48].

Департамент соціального страхування Естонії (Sotsiaalkindlustusamet) виконує окремі функції з організації прийому та підтримки осіб, які потребують міжнародного захисту. Зокрема, законодавство визначає його повноваження щодо забезпечення роботи центрів розміщення заявників, у яких можуть надаватися житло, харчування, необхідні медичні послуги, переклад та інформація про права й обов’язки [9].

Безпосередня взаємодія людини із системою соціальної допомоги значною мірою відбувається через органи місцевого самоврядування (kohalik omavalitsus). Вони оцінюють потреби отримувачів, організовують соціальні послуги й виплати та сприяють вирішенню конкретних життєвих проблем [9; 43].

Прикладом спеціалізованої муніципальної структури є Талліннський міграційний центр (Tallinna Rändekeskus). Мешканцям міста з міграційним досвідом тут надаються юридичні й психологічні консультації, інформаційна підтримка з питань соціального забезпечення та адаптації, а в передбачених випадках – послуги перекладу. У центрі також реалізуються заходи з розвитку цифрових навичок і групова програма психосоціальної підтримки «Джерело внутрішніх ресурсів» (MindSpring), зокрема українською та російською

мовами [45; 50]. Такі структури полегшують орієнтацію в системі послуг для людей, які ще недостатньо володіють естонською мовою.

Сприяння зайнятості та економічній самостійності забезпечує Естонська каса з безробіття (Eesti Töötukassa). Громадяни України з відповідними підставами проживання можуть реєструватися як безробітні та користуватися послугами пошуку роботи й повернення на ринок праці. Для отримувачів тимчасового захисту застосовуються ті самі основні умови працевлаштування, що й для інших працівників Естонії [48; 62]. У соціально-психологічному вимірі зайнятість є джерелом доходу, підтримує самостійність, професійну ідентичність, соціальні контакти та можливість планувати майбутнє [11; 49].

Окремим напрямом є забезпечення доступу до охорони здоров'я. За інформацією Естонської каси здоров'я (Tervisekassa), перебування під тимчасовим захистом саме по собі не означає автоматичного виникнення медичного страхування. Доступ до планової первинної та спеціалізованої допомоги залежить від наявності страхового покриття на встановлених законодавством підставах. Водночас невідкладна медична допомога надається особам, які перебувають в Естонії, незалежно від наявності такого страхування [28].

Психологічна й психіатрична допомога надається в межах системи охорони здоров'я та соціальної підтримки. Умови її отримання залежать від виду послуги, порядку направлення й фінансування. Додаткові можливості психосоціальної підтримки забезпечують кризові служби та громадські організації [28; 46].

Одним із прикладів є україномовна телефонна лінія емоційної підтримки «Лінія життя» (Eluliin), відкрита у травні 2022 року на базі однойменної неурядової організації, яка працює в Естонії з 1996 року. Спочатку консультації надавали психологи та фахівці з досвідом кризового консультування. Із 2023 року організація розпочала набір і підготовку волонтерів-консультантів для підтримки за принципом «рівний – рівному». За описом Н. Єдіної та А. Попової, україномовна лінія працювала щодня з 19:00

до 21:00 та забезпечувала безоплатну емоційну й інформаційно-консультаційну підтримку [4, с. 353]. Значення цього формату полягає в можливості дистанційного звернення рідною мовою без необхідності особистого відвідування установи.

Мовна та інтеграційна підтримка реалізується, зокрема, через державну програму адаптації «Оселяйся в Естонії» (Settle in Estonia). Вона спрямована на ознайомлення іноземців із функціонуванням естонської держави й суспільства та на вивчення естонської мови. Зміст навчання залежить від правового статусу учасників. Для отримувачів тимчасового захисту передбачено адаптаційний модуль і мовне навчання; обов'язковими компонентами є базовий адаптаційний модуль та курс естонської мови рівня A1 [10].

Важливу роль у цьому напрямі відіграє Фонд інтеграції (Integratsiooni Sihtasutus), який організовує мовні курси, заходи з ознайомлення з культурою й традиціями Естонії та інші інтеграційні активності. Навчання проводиться в очному й дистанційному форматах, а відповідні заходи фінансуються з державного бюджету та коштів Європейського Союзу [10; 38]. Мовна підтримка розширює можливості самостійного користування послугами, взаємодії з роботодавцями, медичними й освітніми установами, налагодження соціальних контактів [10; 49].

Державні та муніципальні механізми доповнює діяльність громадських і гуманітарних організацій. Естонська рада у справах біженців (Eesti Pagulasabi) здійснює консультування, адаптаційну підтримку, громадські заходи, програми у сфері психічного здоров'я та сприяння економічній самостійності людей із досвідом вимушеного переміщення [2; 39].

Консультації організації проводяться особисто й дистанційно. Тематичні навчання охоплюють питання охорони здоров'я, соціального захисту, освіти, зайнятості, підприємництва, правових процедур і цифрових навичок. У 2025 році консультаційну підтримку отримали понад 570 осіб, а в 156 тематичних навчаннях узяли участь понад 3200 людей. Ці показники

стосуються отримувачів різного громадянства, тому їх не слід трактувати як кількість охоплених виключно українців. Організація також виступала партнером Фонду інтеграції в реалізації державної програми адаптації [39].

Неурядова організація «Світ» (MTÜ Mondo) реалізовувала проєкт підтримки українських біженців, який охоплював соціальне включення, розвиток контактів між українськими й естонськими громадами, підтримку педагогів, цифрових компетентностей та психічного здоров'я. Зокрема, українцям пропонувалися безоплатні дистанційні консультації українських фахівців у сфері психічного здоров'я [46]. Цей приклад характеризує проєктну форму допомоги, тривалість якої залежить від умов реалізації та фінансування.

Естонський Червоний Хрест (Eesti Punane Rist) поєднує гуманітарну, медико-інформаційну, психосоціальну та інтеграційну підтримку [55]. Після початку повномасштабного вторгнення організація забезпечувала переміщених осіб предметами першої необхідності, продуктами харчування й засобами гігієни, проводила навчання з першої допомоги та інформувала про систему охорони здоров'я. У 2025 році для українських біженців із хронічними захворюваннями передбачалося надання аптечних карток номіналом 120 євро [55; 56].

Психосоціальний напрям охоплював підготовку до надання психологічної першої допомоги, просвітницькі заходи та групові зустрічі в межах проєкту «ЄС заради здоров'я» (EU4Health) [55]. Програма «Ми говоримо» (WeTalk), започаткована у 2025 році, передбачала шість групових зустрічей для дорослих українців із питань подолання стресу, емоційної саморегуляції, підтримувальних соціальних зв'язків та адаптації до невизначеності [61]. Підтримка дітей реалізовувалася також через табори: за даними організації, до кінця 2023 року в них узяли участь майже 900 українських дітей [55].

У межах міжнародного проєкту соціальної інтеграції в Балтійському регіоні (ESSI-BALTIC) передбачалися професійне консультування, підвищення кваліфікації, мовне навчання та розвиток соціальних контактів

[22]. Отже, досвід Естонського Червоного Хреста охоплює як задоволення першочергових потреб, так і підтримку психологічного благополуччя та довгострокової інтеграції [22; 55; 56; 61].

Соціокультурний складник підтримки забезпечують також українські громадські об'єднання. Асоціація українських організацій в Естонії (Ukraina Organisatsioonide Assotsiatsioon Eestis) сприяє збереженню української мови, культури й традицій, організовує освітні та культурні заходи, підтримує діяльність українських товариств [5]. Прикладом є фестиваль «Вишиванка об'єднує» (Rahvustikand ühendab), який створює можливості для взаємодії української громади з естонським суспільством [20].

Конгрес українців Естонії (Eesti Ukrainlaste Kongress) об'єднує громадські організації, що реалізують культурні й освітні ініціативи, підтримують українську мову, традиції та громадські зв'язки [21]. Серед прикладів його діяльності – заходи до Дня Незалежності України та Хода вдячності в Таллінні [1]. Такі ініціативи сприяють збереженню культурної ідентичності, соціальній участі та формуванню відчуття належності до громади.

Проведений аналіз дає змогу систематизувати основні складники підтримки за їхніми функціями та суб'єктами реалізації (табл. 2.1.1).

Таблиця 2.1.1

Основні складники системи соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії

Складник підтримки	Основні суб'єкти	Зміст допомоги
Правовий захист	Департамент поліції та прикордонної охорони	Оформлення статусу й законних підстав перебування
Соціальна підтримка	Департамент соціального страхування, місцеве самоврядування	Оцінювання потреб, соціальні послуги, виплати, організація необхідної допомоги

Професійна інтеграція	Естонська каса з безробіття	Консультування, пошук роботи, сприяння поверненню на ринок праці
Медична допомога	Медичні установи, Естонська каса здоров'я	Медичне страхування та доступ до медичних послуг на визначених умовах
Психологічна підтримка	Медичні й кризові служби, «Лінія життя», громадські організації	Консультування, емоційна підтримка, групова допомога, перенаправлення
Мовна адаптація	Фонд інтеграції, партнери програми адаптації	Мовне навчання, ознайомлення із суспільством і культурою Естонії
Соціокультурне включення	Міграційні центри, гуманітарні та українські громадські організації	Інформування, взаємодопомога, громадські й культурні заходи, розвиток соціальних зв'язків

Джерело: узагальнено авторкою на основі [2; 4; 5; 9; 10; 21; 28; 39; 43; 48; 50; 55; 62].

Наведені складники взаємодоповнюють один одного, а окремі установи можуть одночасно виконувати декілька функцій. Тому систему підтримки доцільно розглядати як мережу взаємодії, у центрі якої перебуває людина з її конкретними потребами та ресурсами. Неурядові організації доповнюють державні послуги гнучкими форматами консультування, психосоціальної допомоги та громадської участі [39; 46; 55].

Водночас розподіл допомоги між багатьма суб'єктами ускладнює орієнтацію отримувачів. Наявність послуги в окремій установі не гарантує, що людина знає про неї, розуміє умови звернення та може нею скористатися. Інформаційна доступність, узгодженість роботи установ і зрозумілі механізми перенаправлення є необхідними умовами практичної доступності підтримки [31; 58].

Особливого значення набуває діяльність соціального працівника як посередника між людиною та системою послуг. За поєднання житлових, професійних, мовних і психологічних труднощів його завдання полягає в

комплексному оцінюванні потреб, визначенні пріоритетів та сприянні узгодженому залученню необхідних фахівців і ресурсів [31; 63].

Отже, система соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії поєднує загальні механізми соціального захисту зі спеціальними заходами прийому, адаптації та інтеграції. Її можливості визначаються взаємодією державних, муніципальних і громадських суб'єктів. Водночас оцінювання системи потребує врахування досвіду отримувачів: доступності інформації та послуг, якості взаємодії з фахівцями, відповідності допомоги індивідуальним потребам і сприйнятої корисності. Ці характеристики становлять основу емпіричного аналізу, представленого в наступному підрозділі.

2.2. Аналіз доступності, якості та сприйнятої корисності соціально-психологічної підтримки за результатами опитування

Для дослідження досвіду отримання соціально-психологічної підтримки громадянами України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, проведено анонімне онлайн-опитування. Анкету розроблено авторкою кваліфікаційної роботи та доопрацьовано з урахуванням рекомендацій наукового керівника. Вона містила 42 нумеровані запитання, включаючи блоки оцінювальних тверджень та одне відкрите запитання (додаток А).

Основні тематичні блоки охоплювали соціально-демографічні характеристики, актуальні потреби, поінформованість про послуги, досвід отримання соціальної й психологічної підтримки, оцінювання її доступності, якості та сприйнятої корисності. Окремо вивчалися самооцінки психологічного стану, самостійності, адаптації та відчуття прийняття у суспільстві.

Критеріями включення були повноліття, громадянство України, вимушене переміщення до Естонії у зв'язку з війною та проживання в цій країні на момент опитування. Участь була добровільною та передбачала підтвердження інформованої згоди. Посилання на анкету поширювалося в

українських онлайн-спільнотах у соціальних мережах «Фейсбук» (Facebook) і «Телеграм» (Telegram), а також через особисті повідомлення. Вибірка мала неімовірнісний характер і формувалася за доступністю учасників та їхнім добровільним рішенням долучитися.

За описом первинного відбору, отримано 109 анкет, із яких п’ять виключено через невідповідність критеріям участі: дві – за віком, одну – через відсутність громадянства України, дві – через переїзд до початку повномасштабної війни. Остаточний масив становив 104 анкети.

Оброблення результатів передбачало визначення абсолютних і відносних частот, узагальнення позитивних оцінок та аналіз окремих зв’язків між показниками. Позитивними вважалися оцінки «4» та «5» у відповідних п’ятибальних шкалах. Відсотки розраховано від загальної вибірки – 104 особи, а в блоках оцінювання отриманої допомоги – від відповідних груп отримувачів: 83 осіб для соціальної та 37 осіб для психологічної підтримки. Невизначені відповіді та пропуски не зараховувалися до позитивних оцінок.

Для запитань із множинним вибором сума відсотків могла перевищувати 100 %. У запитанні про пріоритети вдосконалення підтримки 26 учасників обрали понад п’ять варіантів усупереч встановленому обмеженню. Ці відповіді збережено, а результати інтерпретовано як частоту згадування напрямів. Повні розподіли наведено в додатку Б, деталізовані оцінки отриманої підтримки – у додатку В, тематичне узагальнення відкритих відповідей – у додатку Г.

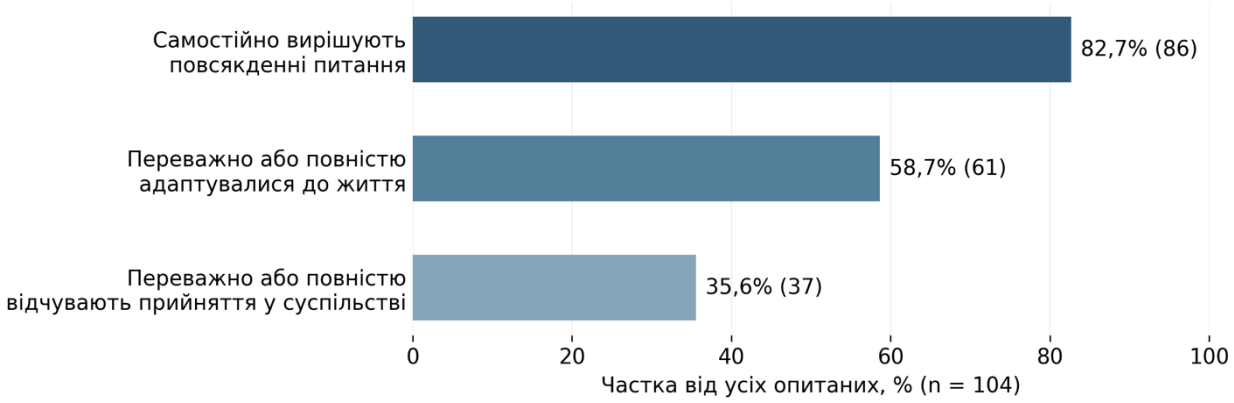
Серед респондентів переважали жінки – 94 особи (90,4 %); чоловіків було дев’ять (8,7 %), ще одна особа обрала іншу відповідь. Найчисельнішою віковою групою були учасники 36–45 років – 54 особи (51,9 %). Вищу освіту зазначили 68 респондентів (65,4 %), ще четверо повідомили про декілька вищих освіт або науковий ступінь.

Понад три роки в Естонії проживали 92 особи (88,5 %). Тимчасовий захист зазначили 59 учасників (56,7 %), тимчасову посвідку для постійного проживання строком до п’яти років – 38 (36,5 %). Інші респонденти

повідомили про сімейні, трудові та інші підстави перебування. Наведені характеристики відображають самоопис учасників і не передбачають перевірки їхніх правовстановлювальних документів.

Повний робочий день працювали 66 осіб (63,5 %), неповний – шість (5,8 %), тимчасову або нерегулярну роботу мали сім осіб (6,7 %). Отже, результати переважно характеризують досвід жінок працездатного віку зі значною тривалістю проживання в Естонії. Через спосіб формування та склад вибірки їх не можна безпосередньо поширювати на всіх громадян України в цій країні.

Навіть після тривалого проживання в Естонії учасники повідомляли про невирішені труднощі. Найпоширенішими були невизначеність щодо майбутнього – 65 осіб (62,5 %), потреба у вивченні естонської мови – 58 (55,8 %), недостатній дохід – 53 (51,0 %). Інші часто зазначені проблеми представлено на рисунку 2.2.1.



Примітка. Відсотки розраховано від n = 104; у дужках наведено кількість осіб. Можливий множинний вибір. Представлено дев'ять найчастіше зазначених труднощів.

Рис. 2.2.1. Основні невирішені потреби та труднощі респондентів. Джерело: побудовано авторкою за результатами опитування.

Наведені результати показують, що потреби учасників охоплюють матеріальне забезпечення, професійну реалізацію, мовну адаптацію, соціальні зв'язки та життєве планування. Одноразове опитування не дає змоги встановити зміну потреб у часі, проте засвідчує їхню актуальність після декількох років перебування у приймаючій країні.

Інформаційна доступність підтримки загалом оцінювалася позитивно. Після прибуття до Естонії 53 особи (51,0 %) знали, куди звертатися по допомогу, 46 (44,2 %) були поінформовані частково, п’ять (4,8 %) не знали відповідних можливостей. Інформацію вважали переважно або повністю доступною та зрозумілою 80 респондентів (76,9 %). Її доступність зручною мовою позитивно оцінили 94 особи (90,4 %).

Водночас 32 учасники (30,8 %) не знали про наявність потрібних послуг, 25 (24,0 %) стикалися з розпорошеністю інформації, 19 (18,3 %) – із мовними труднощами під час спілкування з працівниками установ. Про відсутність труднощів повідомили 34 особи (32,7 %). Отже, загальна позитивна оцінка інформації не виключає проблем із пошуком конкретної послуги та розумінням порядку звернення.

Переважно або повністю узгодженою роботу установ назвали 60 респондентів (57,7 % від усієї вибірки). При цьому частина учасників зверталася лише до однієї установи, не зверталася по допомогу або не могла оцінити узгодженість. Тому цей показник характеризує частку позитивних відповідей у загальній вибірці, а не оцінку всіх користувачів міжвідомчої підтримки.

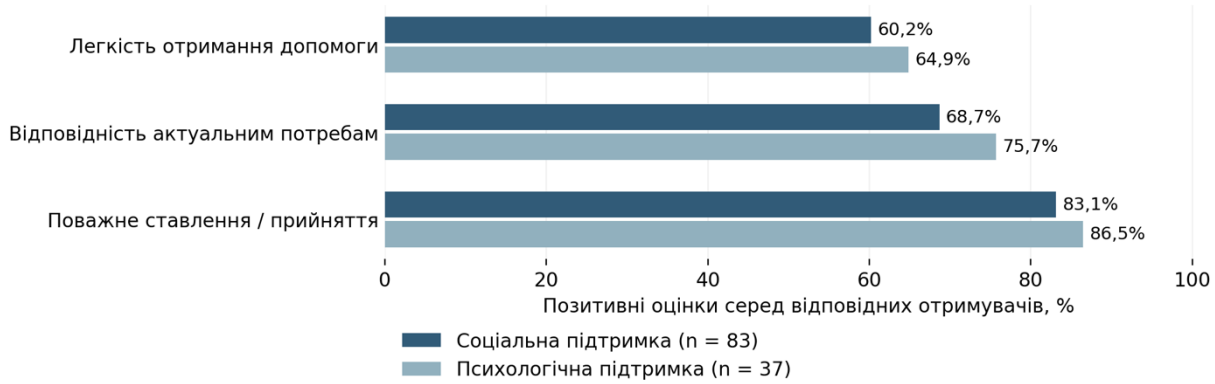
Соціальну допомогу або послуги отримували 60 осіб (57,7 %), ще 23 (22,1 %) зазначили часткове отримання необхідної допомоги. Сукупно відповідний досвід мали 83 респонденти (79,8 %). Серед них найпоширенішими видами були матеріальна допомога чи соціальні виплати – 55 осіб (66,3 %), сприяння мовному навчанню – 45 (54,2 %), інформаційно-консультаційна підтримка – 23 (27,7 %), допомога з житлом – 22 (26,5 %).

Надавачами підтримки були державні установи, служба зайнятості, місцеве самоврядування, соціальні працівники, міграційні центри, естонські й українські громадські організації. Це узгоджується з описаним у підрозділі 2.1 багатосуб’єктним характером системи. Водночас наявність різних надавачів сама по собі не свідчить про узгодженість їхніх дій.

Психологічну підтримку раніше отримували 28 осіб (26,9 %), на момент опитування – дев’ять (8,7 %). Отже, досвід її отримання мали 37 респондентів (35,6 %). Водночас 25 осіб потребували такої допомоги, але не отримали її, ще одна особа зверталася, проте не змогла скористатися послугою. Разом ці дві групи становили 26 осіб, або 25,0 % усієї вибірки. Не потребували психологічної підтримки 35 учасників (33,7 %), шестеро не визначилися з відповіддю.

Серед отримувачів психологічної підтримки найбільш поширеними були індивідуальні консультації психолога – 26 осіб (70,3 %) та групи підтримки – 13 (35,1 %). Російську мову консультацій зазначили 28 отримувачів, українську – 15, англійську – троє, естонську – двоє. Можливість множинного вибору враховувала досвід отримання послуг різними мовами.

Зіставлення позитивних оцінок доступності, відповідності потребам і взаємодії з фахівцями наведено на рисунку 2.2.2.



Примітка. Позитивними вважалися оцінки «4» та «5». База розрахунку: соціальна підтримка – n = 83, психологічна – n = 37. Формулювання запитань у двох блоках дещо відрізнялися; рисунок не є перевіркою статистичної відмінності між видами підтримки.

Рис. 2.2.2. Позитивні оцінки окремих характеристик отриманої підтримки. Джерело: побудовано авторкою за результатами опитування.

В обох групах найвищі оцінки стосуються поважного ставлення та прийняття. Нижче оцінюється легкість отримання допомоги. Це дає підстави розмежовувати позитивний досвід безпосередньої взаємодії з фахівцями та

труднощі доступу до послуг. Додаткові характеристики підтримки узагальнено в таблиці 2.2.2

Таблиця 2.2.2

Додаткові позитивні оцінки якості та сприйнятої корисності підтримки

Показник	Кількість позитивних оцінок	База розрахунку	Частка, %
Зрозумілість умов отримання соціальної допомоги	68	83	81,9
Урахування індивідуальної ситуації під час надання соціальної допомоги	54	83	65,1
Допомога у вирішенні повсякденних проблем	64	83	77,1
Загальна корисність соціальної підтримки	72	83	86,7
Уважне слухання під час психологічної підтримки	32	37	86,5
Надання психологічної підтримки зручною мовою	32	37	86,5
Урахування досвіду війни та переміщення	31	37	83,8
Допомога в подоланні стресу й емоційних труднощів	26	37	70,3

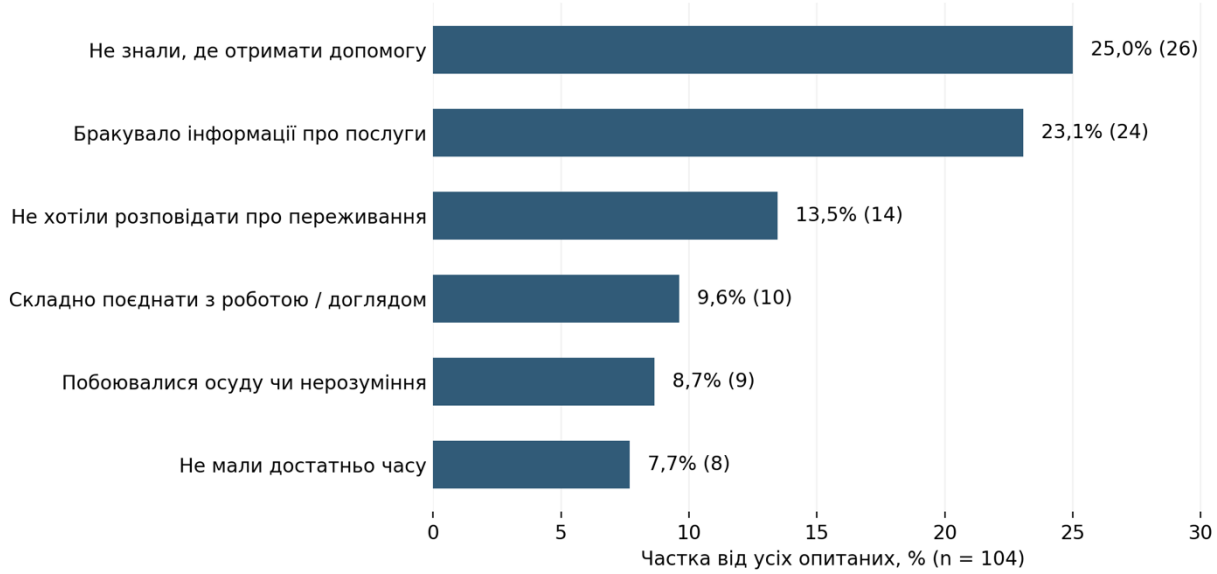
Примітка. Відсотки розраховано від усіх отримувачів відповідного виду підтримки. Пропуски й невизначені відповіді залишено в базі відсотків, але не включено до позитивних оцінок.

Джерело: розраховано авторкою за результатами опитування.

Загальна корисність соціальної підтримки оцінюється вище, ніж урахування індивідуальної ситуації. Отже, навіть за позитивного сприйняття допомоги залишається простір для посилення її адресності. Серед отримувачів психологічної підтримки переважають позитивні оцінки уважності, мовної доступності та врахування досвіду війни. Повідомлення про полегшення подолання стресу відображають суб’єктивно сприйнятий результат, а не виміряні зміни психологічного стану до та після втручання.

Оцінки отримувачів не охоплюють досвіду всіх, хто потребував допомоги, але не зміг нею скористатися. Для розкриття цього аспекту

проаналізовано відповіді на запитання про перешкоди звернення по психологічну підтримку, яке заповнили 84 учасники. Окремі організаційні та особистісні перешкоди представлено на рисунку 2.2.3.



Примітка. Запитання заповнили 84 особи; для узгодження із загальними результатами відсотки розраховано від n = 104. У дужках наведено кількість осіб. Можливий множинний вибір; рисунок не охоплює всіх варіантів відповіді.

Рис. 2.2.3. Окремі перешкоди звернення по психологічну підтримку. Джерело: побудовано авторкою за результатами опитування.

Найчастіше учасники зазначали незнання, де отримати допомогу, та недостатність інформації про послуги. Значення мали також небажання розповідати про особисті переживання, труднощі поєднання консультацій із роботою чи доглядом за дітьми та побоювання осуду. Водночас частина відповідей стосувалася відсутності суб'єктивної потреби у професійній допомозі або використання інших способів підтримки. Такі відповіді не слід автоматично трактувати як прояв недоступності послуг.

Для перевірки окремих положень гіпотези проведено додатковий пошуковий аналіз зв'язків за допомогою рангової кореляції Спірмена. Ураховувалися лише пари числових оцінок від 1 до 5; пропуски та невизначені відповіді виключалися попарно. Для шести перевірок застосовано поправку Холма на множинні порівняння (табл. 2.2.3).

Таблиця 2.2.3

Зв’язки між характеристиками підтримки та оцінками її корисності або сприйнятого результату

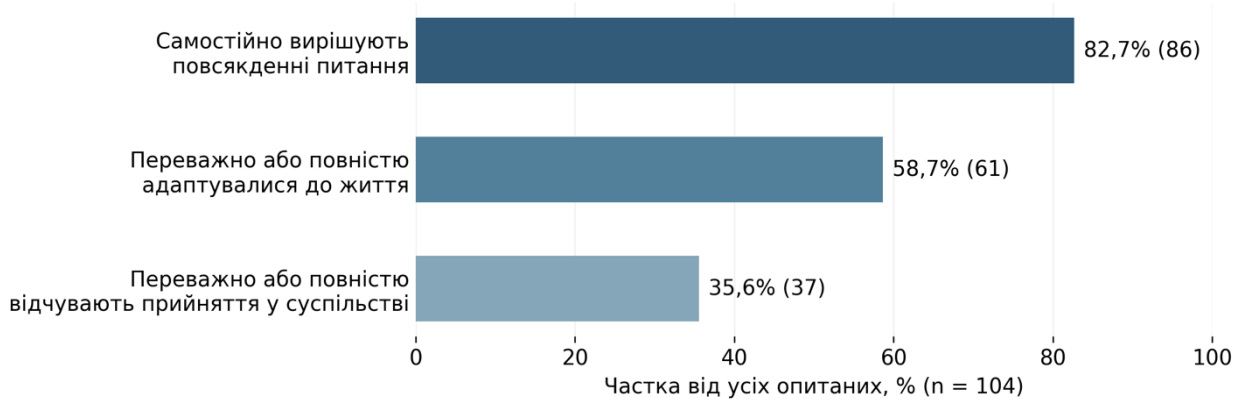
Показники	Кількість пар	r_s	Скориговане p
Відповідність соціальної допомоги потребам – загальна корисність	79	0,470	< 0,001
Урахування індивідуальної ситуації – корисність соціальної допомоги	76	0,343	0,0072
Легкість отримання соціальної допомоги – її корисність	80	0,402	0,0011
Відповідність психологічної допомоги потребам – допомога в подоланні стресу	34	0,543	0,0036
Мовна доступність психологічної допомоги – допомога в подоланні стресу	34	0,225	0,2010
Легкість отримання психологічної допомоги – допомога в подоланні стресу	33	0,323	0,1328

Джерело: розраховано авторкою за первинними відповідями.

Статистично значущі позитивні зв’язки встановлено між відповідністю соціальної допомоги потребам, урахуванням індивідуальної ситуації, легкістю її отримання та загальною корисністю. Для психологічної підтримки значущим виявився зв’язок відповідності потребам зі сприйнятою допомогою в подоланні стресу.

Водночас зв’язки мовної доступності та легкості отримання психологічної допомоги з оцінкою подолання стресу не досягли рівня статистичної значущості. Це не доводить відсутності таких зв’язків, зокрема з огляду на невелику кількість отримувачів психологічної підтримки. Отже, результати підтримують окремі положення гіпотези, але не дають підстав стверджувати про її повне підтвердження або причинний вплив досліджуваних характеристик.

Важливими аспектами становища респондентів є побутова самостійність, адаптація та відчуття прийняття у суспільстві. Їх узагальнено на рисунку 2.2.4.



Примітка. Наведено частки оцінок «4» та «5» від n = 104. У дужках зазначено кількість осіб. Показники характеризують різні аспекти досвіду та не є послідовними етапами інтеграції.

Рис. 2.2.4. Позитивні самооцінки самостійності, адаптації та відчуття прийняття у суспільстві Естонії. Джерело: побудовано авторкою за результатами опитування.

Самостійно вирішувати повсякденні питання переважно або повністю могли 86 осіб (82,7 %). Водночас переважно або повністю адаптованими себе вважав 61 респондент (58,7 %), а відповідне відчуття прийняття у суспільстві мали 37 осіб (35,6 %). Ці розподіли показують, що практична самостійність, адаптація та суб'єктивне відчуття соціального включення потребують окремого врахування під час організації підтримки.

Свій психологічний стан як задовільний оцінили 45 осіб (43,3 %), як переважно або дуже хороший – 42 (40,4 %), як переважно або дуже поганий – 13 (12,5 %). Решта не визначилися або не побажали відповідати. Наведені результати відображають самооцінку та не можуть використовуватися для встановлення психологічних чи психіатричних діагнозів.

Наявність однієї або декількох людей, до яких можна звернутися по допомогу, зазначили 56 респондентів (53,8 %). Ще 33 особи (31,7 %) мали таку можливість не в усіх ситуаціях, 12 (11,5 %) повідомили про відсутність

відповідних контактів. Отже, поряд із професійними послугами актуальним залишається розвиток неформальних мереж підтримки.

Планували або скоріше планували залишитися в Естонії 55 учасників (52,9 %), не визначилися з подальшими планами – 34 (32,7 %). Тому підтримка довгострокового планування має враховувати різні життєві стратегії та сприяти самостійному вибору людини щодо подальшого проживання.

Визначені учасниками напрями вдосконалення підтримки узагальнено на рисунку 2.2.5.



Примітка. Запитання заповнили 102 особи; відсотки розраховано від n = 104. Можливий множинний вибір. Відповіді з перевищенням обмеження кількості варіантів збережено, тому показники характеризують частоту згадування напрямів.

Рис. 2.2.5. Найчастіше зазначені напрями вдосконалення соціально-психологічної підтримки. Джерело: побудовано авторкою за результатами опитування.

Найчастіше учасники наголошували на працевлаштуванні та професійній реалізації, доступному житлі й вивченні естонської мови. Підтримку дітей і сімей також визначили пріоритетом 27 осіб (26,0 %), запобігання упередженому та ворожому ставленню – 26 (25,0 %), матеріальну підтримку – 25 (24,0 %). Таким чином, поряд із базовою допомогою значення

мають умови економічної самостійності, житлової стабільності та соціальної участі.

Кількісні результати доповнено описовим тематичним узагальненням відкритих відповідей. Відповідне поле заповнили 86 учасників; частина з них не надала конкретних пропозицій або позитивно оцінила наявну систему. Серед змістових напрямів виокремлено систематизацію інформації, доступність психологічної допомоги, підтримку українською мовою, допомогу дітям і підліткам, професійну реалізацію, житло та спільні заходи українців і естонців.

Окремі відповіді стосувалися зосередження можливостей у Таллінні та потреби в доступніших форматах для мешканців інших населених пунктів. Частоти тем не визначалися, тому їх не представлено як кількісний рейтинг. Результати тематичного узагальнення наведено в додатку Г.

Отже, серед отримувачів соціальної та психологічної підтримки переважають позитивні оцінки взаємодії з фахівцями та практичної корисності допомоги. Водночас зберігаються інформаційні й організаційні перешкоди, незадоволена потреба в психологічній підтримці та потреба в більшій індивідуалізації послуг. Кореляційний аналіз показав зв’язок відповідності допомоги потребам із вищими оцінками її корисності або сприйнятого результату.

Результати характеризують досвід конкретної добровільної вибірки, ґрунтуються на самооцінках і не доводять об’єктивної ефективності окремих програм. Проте вони становлять емпіричну основу для рекомендацій щодо професійної реалізації, житлової та мовної підтримки, доступності психологічної допомоги, систематизації інформації й розвитку соціальних зв’язків, представлених у наступному підрозділі.

2.3. Напрями вдосконалення соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії

На основі аналізу системи підтримки, представленого в підрозділі 2.1, та результатів емпіричного дослідження, розглянутих у підрозділі 2.2, визначено напрями вдосконалення соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії. Рекомендації спрямовані на підвищення доступності послуг, їх відповідності індивідуальним потребам та узгодженості допомоги з боку різних установ.

Підставою для їх розроблення є поєднання високої побутової самостійності більшості опитаних із невирішеними професійними, мовними, житловими та психологічними труднощами. Виявлені зв'язки між відповідністю допомоги потребам і сприйнятою корисністю додатково обґрунтовують доцільність індивідуалізації підтримки. Водночас результати конкретної добровільної вибірки не можуть визначати потреби всіх громадян України в Естонії, тому впровадженню заходів має передувати оцінювання ситуації відповідної громади та цільової групи.

Запропоновані напрями передбачають використання можливостей наявних державних, муніципальних і громадських структур. Координація, партнерство та вдосконалення механізмів звернення можуть забезпечуватися без обов'язкового створення нових установ. Наскрізними принципами є добровільність, доступність інформації зрозумілою мовою, повага до вибору людини, конфіденційність і підтримка її самостійності.

1. Професійна інтеграція та працевлаштування відповідно до кваліфікації. Працевлаштування і професійну реалізацію визначив пріоритетом 61 респондент (58,7 %). Недостатній дохід зазначили 53 особи (51,0 %), нестабільну або невідповідну кваліфікації роботу – 21 особа (20,2 %). Це обґрунтовує увагу до якості зайнятості, відповідності роботи професійному досвіду та можливостей подальшого розвитку.

Пропонується розробити індивідуальний маршрут професійної інтеграції на базі послуг Естонської каси з безробіття (Eesti Töötukassa) у партнерстві з роботодавцями, освітніми установами та інтеграційними організаціями [34; 62]. Він може охоплювати оцінювання освіти, досвіду й

мовних навичок; визначення професійної мети; консультування щодо визнання кваліфікації; підбір навчання, практики та вакансій; супровід у період адаптації на робочому місці.

Доцільно поєднувати професійне консультування з мовним навчанням, орієнтованим на конкретні трудові завдання. Практика або початкова посада у відповідній сфері можуть розглядатися як етап професійного розвитку за умови дотримання вимог до кваліфікації та володіння мовою.

Орієнтиром є досвід поєднання зайнятості й навчання: німецька ініціатива прискорення працевлаштування біженців (Job-Turbo) та данська програма базової інтеграційної освіти (Integrationsgrunduddannelsen) [27; 29]. Для Естонії доцільно адаптувати принцип узгодження роботи, мовної практики та підвищення кваліфікації з урахуванням місцевих умов.

Очікуваними результатами є розширення можливостей працевлаштування відповідно до професійного досвіду та підвищення стабільності зайнятості. Їх можна відстежувати за виконанням індивідуальних планів, проходженням навчання, працевлаштуванням і збереженням роботи через три та шість місяців.

2. Підвищення доступності та стабільності житла. Високу вартість або нестабільність житла зазначили 32 учасники (30,8 %), а вдосконалення житлової підтримки визначили пріоритетом 54 особи (51,9 %). Тому цей напрям потребує окремого відображення в рекомендаціях.

Пропонується розвивати житлове консультування на рівні місцевого самоврядування у співпраці із соціальними працівниками та громадськими організаціями. Воно може включати пояснення умов оренди, допомогу в розумінні договору й комунальних платежів, інформування про доступні види підтримки та перенаправлення до компетентних фахівців. Важливим є завчасне виявлення ризику втрати житла, зокрема в сімей з одним доходом, дітьми або іншими утриманцями.

Житлові труднощі доцільно розглядати разом із зайнятістю, доходами та сімейними обставинами. За потреби соціальний працівник може допомогти

визначити першочергові дії та узгодити звернення до відповідних установ. Можливості конкретної допомоги залежать від установлених умов її отримання та доступних ресурсів.

Оцінювання результатів може охоплювати кількість вирішених житлових питань, випадки своєчасного реагування на ризик втрати житла та оцінку отримувачами зрозумілості й корисності консультацій.

3. Комплексна підтримка сімей із дітьми. Підтримку дітей і сімей серед пріоритетів удосконалення визначили 27 респондентів (26,0 %). Доцільно розвивати сімейний супровід, який поєднуватиме соціальну, освітню, психологічну та інтеграційну допомогу.

Основними заходами можуть бути консультації для батьків щодо освітньої системи, підтримка взаємодії зі школами й молодіжними центрами, інформування про психологічні послуги, організація сімейних заходів і груп взаємодопомоги. Окремої уваги потребує можливість поєднання роботи, навчання та догляду за дітьми.

Потенційними партнерами є органи місцевого самоврядування, соціальні працівники, заклади освіти, психологи та громадські організації. За комплексних труднощів доцільно погоджувати із сім'єю спільний план допомоги та визначати відповідального за координацію. Підтримка має враховувати взаємозалежність благополуччя дітей, психологічного стану дорослих, матеріального становища та житлових умов [14; 35; 53].

Очікуваними результатами є покращення взаємодії сім'ї з установами, доступу до необхідних послуг та зменшення навантаження на батьків. Оцінювати їх доцільно за виконанням погоджених завдань і зворотним зв'язком сімей.

4. Соціально-психологічна інтеграція підлітків. Дослідження українських дітей в Естонії засвідчують значення мовної, освітньої та соціальної адаптації, взаємин з однолітками й психологічного комфорту [14; 53]. Результати опитування дорослих також указують на актуальність

соціальних зв’язків і відчуття прийняття, проте не можуть безпосередньо характеризувати потреби підлітків.

Пропонується розробити пілотну програму «Разом в Естонії» для українських та естонських підлітків віком 13–17 років. Її зміст необхідно уточнити через консультації з підлітками, батьками, педагогами та працівниками молодіжних центрів. Орієнтовна тривалість – шість місяців із щотижневими зустрічами.

Програма може поєднувати творчі майстерні, командні ігри, мовну практику, волонтерські й екологічні ініціативи, відвідування культурних установ та знайомство з професіями. Її особливістю має бути рівноправна участь українських та естонських підлітків у плануванні й проведенні спільних заходів. Зустрічі повинні відбуватися в безпечному середовищі з урахуванням віку та індивідуальних потреб учасників.

Очікуваними результатами є розширення контактів, підвищення впевненості у спілкуванні та посилення відчуття належності до громади. Для оцінювання можна використати короткі опитування до та після участі, відвідуваність і відгуки підлітків. До проведення пілотування ці результати залишаються очікуваними.

5. Підвищення доступності психологічної підтримки. У дослідженні 25 осіб повідомили, що потребували психологічної підтримки, але не отримали її, ще одна особа зверталася, проте не змогла скористатися послугою. Отже, незадоволену потребу зазначили 26 учасників, або 25,0 % вибірки.

Пропонується вдосконалити маршрут звернення по психологічну допомогу: від первинного інформування та з’ясування запиту до контакту з відповідним фахівцем. Інформація має пояснювати види послуг, умови оплати або безоплатного отримання, мову консультацій, порядок запису та можливість дистанційного звернення.

Доцільно розвивати вечірні й дистанційні консультації, групи підтримки, психоосвітні заходи та взаємодопомогу. Під час інформування

важливо пояснювати відмінності між психологічною консультацією, психотерапією, кризовою допомогою та груповою підтримкою, не створюючи тиску щодо обов’язкового звернення [30; 31; 58].

Потенційними партнерами є медичні й соціальні установи, кризові служби, міграційні центри та громадські організації. Соціальний працівник може допомагати зорієнтуватися в послугах і здійснювати перенаправлення в межах своєї компетентності.

Результати доцільно відстежувати за часом очікування, часткою успішних звернень після перенаправлення, кількістю випадків незадоволеної потреби та оцінкою доступності отримувачами.

6. Узгоджене інформування та територіальна доступність послуг. Про незнання щодо наявності потрібних послуг повідомили 32 респонденти (30,8 %), про розпорошеність інформації – 25 (24,0 %). У відкритих відповідях також порушувалася проблема доступності можливостей поза Таллінном.

Пропонується створити узгоджений каталог послуг на основі вже наявних інформаційних ресурсів. Кожен запис має містити вид допомоги, цільову групу, територію обслуговування, мову, вартість, умови звернення, контакти й дату оновлення. Для тимчасових проєктів необхідно зазначати період реалізації.

Важливо визначити координатора оновлення каталогу та відповідальних представників організацій. Для людей, яким складно користуватися цифровими ресурсами, слід передбачити телефонне й особисте інформування.

Територіальну доступність доцільно посилювати через дистанційні консультації, виїзні зустрічі та партнерство з бібліотеками, громадськими й молодіжними центрами менших населених пунктів. Інформаційний каталог має допомагати знаходити послуги за місцем проживання та індивідуальним запитом.

Показниками можуть бути актуальність записів, успішність пошуку потрібної послуги, кількість завершених перенаправлень та охоплення мешканців різних громад.

7. Доступна мовна практика та соціальна участь. Потребу у вивченні естонської мови зазначили 58 осіб (55,8 %), а вдосконалення мовного навчання визначили пріоритетом 54 респонденти (51,9 %). Пропонується доповнювати формальні курси можливостями регулярного використання мови.

На базі бібліотек, громадських центрів та інтеграційних організацій можна розвивати мовні клуби, професійні розмовні групи, міжпоколіннєві зустрічі, волонтерські заходи та спільні ініціативи українців і естонців. Доцільно передбачити різні рівні підготовки, вечірній розклад і дистанційні формати.

Такі заходи мають доповнювати систематичне мовне навчання. Планування потребує врахування чинних умов доступу до курсів, можливостей фінансування та змін у програмах зайнятості [10; 51; 52]. Для працюючих учасників важливо узгоджувати мовну практику з робочим графіком.

Очікуваними результатами є розширення практики спілкування та соціальних контактів. Їх можна оцінювати за регулярністю участі, самооцінкою впевненості й частотою використання мови в повсякденних ситуаціях. Такі показники не замінюють стандартизованого оцінювання мовного рівня.

8. Індивідуальний соціальний супровід осіб із комплексними потребами. Поєднання житлових, професійних, сімейних і психологічних труднощів потребує узгодження допомоги. Доцільно посилити індивідуальний соціальний супровід для осіб, яким складно самостійно взаємодіяти з кількома установами.

Супровід може включати оцінювання потреб і ресурсів, визначення пріоритетів, погодження індивідуального плану, залучення необхідних фахівців, координацію перенаправлень та перегляд результатів [31; 63]. За згодою отримувача варто визначати фахівця, відповідального за координацію, та погоджувати порядок обміну необхідною інформацією.

Особливої уваги можуть потребувати сім’ї з одним із батьків, люди з обмеженими ресурсами, тривалими труднощами працевлаштування або ризиком втрати житла. Підставою для супроводу має бути індивідуальна ситуація людини.

Основними показниками є виконання погоджених завдань, фактичне отримання потрібних послуг, зменшення повторних безрезультатних звернень та здатність людини надалі самостійно вирішувати відповідні питання.

Запропоновані напрями доцільно реалізовувати як взаємопов’язану систему, у якій зміст підтримки визначається індивідуальними потребами та ресурсами людини. Умовами реалізації всіх напрямів є зрозуміле інформування, територіальна доступність і координація послуг. Логіку організації такої підтримки представлено на рисунку 2.3.1.

Представлена схема передбачає гнучке поєднання допомоги. Залежно від життєвої ситуації людина може потребувати одного або декількох напрямів підтримки. Індивідуальний соціальний супровід застосовується за необхідності координації комплексної допомоги. Оцінювання результатів разом з отримувачем дає змогу уточнювати цілі, змінювати заходи та поступово зменшувати інтенсивність супроводу відповідно до зростання самостійності.

Основні механізми реалізації рекомендацій та орієнтири оцінювання узагальнено в таблиці 2.3.1.



Рис. 2.3.1. Структурно-функціональна модель комплексної соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії. Джерело: авторська розробка.

Таблиця 2.3.1.

Напрями вдосконалення підтримки та орієнтири оцінювання результатів

Напрям	Основний механізм	Потенційні виконавці та партнери	Показники результату
Професійна інтеграція	Індивідуальний маршрут зайнятості, навчання та практики	Служба зайнятості, роботодавці, освітні установи	Працевлаштування, відповідність роботи кваліфікації, збереження зайнятості
Житлова підтримка	Консультування та раннє реагування на ризик втрати житла	Місцеве самоврядування, соціальні працівники, громадські організації	Вирішені житлові питання, своєчасність допомоги

Підтримка сімей	Узгоджений сімейний план допомоги	Соціальні служби, заклади освіти, психологи	Виконання плану, доступ до послуг, зворотний зв’язок сімей
Інтеграція підлітків	Пілотна програма спільної діяльності	Молодіжні центри, школи, громадські організації	Регулярність участі, соціальні контакти, відчуття належності
Психологічна підтримка	Зрозумілий маршрут звернення, гнучкі формати	Медичні й кризові служби, психологи, громадські організації	Час очікування, успішні звернення, незадоволена потреба
Інформування і територіальна доступність	Актуальний каталог, консультації та партнерство в громадах	Місцеве самоврядування, міграційні й громадські центри	Актуальність інформації, успішність перенаправлень, територіальне охоплення
Мовна практика	Клуби та спільні громадські заходи	Інтеграційні організації, бібліотеки, волонтери	Регулярність участі, використання мови, розширення контактів
Індивідуальний супровід	Оцінювання потреб і координація допомоги	Соціальний працівник та залучені установи	Досягнення індивідуальних цілей, отримання послуг, самостійність

Джерело: розроблено авторкою на основі результатів дослідження.

Запропоновані заходи доцільно впроваджувати поетапно: уточнити потреби цільової групи, погодити партнерство й ресурси, провести пілотування та оцінити результати. Показники слід визначати до початку реалізації, враховуючи вихідну ситуацію та можливості відповідної установи. Необхідним складником оцінювання є зворотний зв’язок отримувачів.

Отже, вдосконалення соціально-психологічної підтримки передбачає поєднання доступних послуг, індивідуального підходу та узгодженої роботи установ. Пріоритетами є професійна реалізація, житлова стабільність, мовна

практика, психологічна допомога, підтримка сімей і розвиток соціальних зв’язків. Запропоновані заходи мають рекомендаційний характер: їхня результативність потребує перевірки під час практичного впровадження.

Висновки до другого розділу

У другому розділі охарактеризовано нормативні та інституційні засади соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, проаналізовано досвід її отримання та обґрунтовано напрями вдосконалення.

Встановлено, що система підтримки поєднує загальні механізми соціального захисту Естонії зі спеціальними заходами прийому, адаптації та інтеграції переміщених осіб. Її функціонування забезпечується взаємодією державних установ, органів місцевого самоврядування, служб зайнятості, медичних та освітніх установ, інтеграційних структур і громадських організацій. Така побудова створює можливості для задоволення різних потреб людини, проте потребує зрозумілого інформування, узгодженого перенаправлення та координації послуг.

Емпіричне дослідження охопило 104 повнолітніх громадян України. У вибірці переважали жінки працездатного віку та особи, які проживали в Естонії понад три роки. Результати характеризують досвід опитаних учасників і через неімовірнісний спосіб формування вибірки не можуть безпосередньо поширюватися на всю досліджувану сукупність.

З’ясовано, що висока побутова самостійність більшості респондентів поєднується зі збереженням невирішених потреб. Найчастіше учасники зазначали невизначеність щодо майбутнього, необхідність вивчення естонської мови, недостатній дохід, житлові труднощі та проблеми професійної реалізації. Водночас позитивна самооцінка адаптації не супроводжувалася настільки ж поширеним відчуттям прийняття у суспільстві. Це обґрунтовує необхідність підтримки економічної самостійності,

психологічного благополуччя та соціальних зв’язків як взаємопов’язаних складників життя у приймаючій країні.

Серед отримувачів соціальної та психологічної підтримки переважали позитивні оцінки взаємодії з фахівцями й відповідності допомоги потребам. Загальну корисність соціальної підтримки позитивно оцінили 86,7 % її отримувачів. Водночас легкість доступу та врахування індивідуальної ситуації оцінювалися нижче. У сфері психологічної підтримки виявлено поєднання позитивного досвіду отримувачів із незадоволеною потребою інших учасників: 26 осіб, або 25,0 % вибірки, потребували допомоги, але не отримали її або не змогли скористатися нею після звернення. Серед перешкод важливе місце посідали недостатність інформації, незнання можливостей звернення та труднощі поєднання консультацій із повсякденними обов’язками.

Кореляційний аналіз виявив позитивні статистично значущі зв’язки відповідності соціальної допомоги потребам, її індивідуалізації та легкості отримання із загальною сприйнятою корисністю. Для психологічної підтримки встановлено зв’язок відповідності потребам зі сприйнятою допомогою в подоланні стресу.

На основі дослідження обґрунтовано напрями вдосконалення підтримки: професійну інтеграцію, житлове консультування, комплексну допомогу сім’ям, інтеграцію підлітків, підвищення доступності психологічних послуг, узгоджене інформування, мовну практику та індивідуальний соціальний супровід. Їх реалізацію запропоновано будувати на оцінюванні потреб і ресурсів людини, спільному визначенні цілей, координації допомоги та оцінюванні результатів за участю отримувача. Рекомендації мають практичну спрямованість, а їхня результативність потребує перевірки під час пілотного впровадження.

ВИСНОВКИ

Узагальнення результатів дослідження соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, свідчить про досягнення поставленої мети та виконання визначених завдань і дає підстави сформулювати такі висновки.

1. Охарактеризовано правове й соціальне становище громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни, як цільової групи соціальної роботи. Встановлено, що ця група є неоднорідною за правовим статусом, соціально-демографічними характеристиками, досвідом війни, сімейними обставинами, тривалістю проживання у приймаючій країні та доступними ресурсами. Значна частина громадян України користується тимчасовим захистом, інші можуть мати міжнародний захист або перебувати в Естонії на підставах, пов’язаних із працевлаштуванням, навчанням чи сімейними обставинами. Тому поняття «громадяни України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни» використано як узагальнювальне описове позначення, що не передбачає однакового юридичного статусу всіх представників досліджуваної групи.

Визначено, що специфіка її соціального становища зумовлена поєднанням наслідків війни та вимушеного переміщення з необхідністю адаптації до нового правового, мовного, економічного й соціокультурного середовища. Втрата звичних соціальних зв’язків, розлука з близькими, зміна професійного статусу та невизначеність майбутнього можуть ускладнювати самостійне вирішення життєвих питань. Це обґрунтовує необхідність диференційованої соціальної роботи з урахуванням правового статусу, індивідуального досвіду та конкретної життєвої ситуації людини. Виявлена неоднорідність правового й соціального становища досліджуваної групи зумовила необхідність визначення її потреб, проблем і ресурсів.

2. Визначено основні соціально-психологічні потреби, проблеми та ресурси громадян України в умовах вимушеного переміщення до Естонії. Систематизовано потреби в безпеці, стабільному житлі, достатньому доході,

професійній реалізації, мовній адаптації, доступі до інформації та послуг, психологічному благополуччі, підтримувальних соціальних зв'язках і можливості планувати майбутнє. Окреме значення мають потреби дітей та сімей, пов'язані з освітньою адаптацією, взаємодією з однолітками й поєднанням зайнятості дорослих із сімейними обов'язками.

З'ясовано, що основними проблемами є мовні та інформаційні бар'єри, недостатність доходів, житлова нестабільність, невідповідність роботи кваліфікації, соціальна ізоляція та труднощі доступу до психологічної допомоги. Соціальні й психологічні труднощі взаємопов'язані: несприятливі умови повсякденного життя можуть посилювати емоційне напруження, а погіршення психологічного стану – ускладнювати адаптацію та користування доступними можливостями.

Водночас ресурсами адаптації є освіта, професійний досвід, здатність до навчання, навички самоорганізації, родинні й громадські зв'язки, волонтерська активність та підтримка приймаючого суспільства. Отже, організація допомоги має передбачати оцінювання труднощів і виявлення можливостей самої людини, її сім'ї та громади. Взаємозв'язок установлених потреб, проблем і ресурсів став підґрунтям для уточнення змісту соціально-психологічної підтримки, спрямованої на їх урахування.

3. Розкрито сутність, зміст і основні складники соціально-психологічної підтримки осіб, які зазнали вимушеного переміщення. На основі аналізу наукових підходів її визначено як комплекс взаємопов'язаних соціальних, матеріальних, інформаційних, практичних, емоційних і психологічних заходів, спрямованих на задоволення актуальних потреб, пом'якшення наслідків вимушеного переміщення, відновлення особистісних і соціальних ресурсів, сприяння адаптації до умов приймаючого суспільства та підтримання психологічного благополуччя.

Встановлено, що зміст підтримки охоплює забезпечення базових послуг і безпеки, інформаційно-консультаційну та практичну допомогу, підтримку сім'ї й громади, розвиток соціальних зв'язків, психологічне консультування та

перенаправлення до спеціалізованих служб. Її організація має бути комплексною, багаторівневою, орієнтованою на індивідуальні потреби й ресурси та заснованою на участі отримувача у визначенні цілей допомоги.

Обґрунтовано значення соціального працівника в оцінюванні потреб, первинній емоційній та інформаційній підтримці, посередництві й координації послуг. Надання допомоги має здійснюватися в межах професійної компетентності фахівців і сприяти зміцненню самостійності людини та її здатності приймати поінформовані рішення. Визначення змісту та складників підтримки дало змогу перейти до аналізу правових механізмів і діяльності установ, які забезпечують її реалізацію в Естонії.

4. Охарактеризовано нормативно-правові та інституційні засади організації соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії. Встановлено, що нормативну основу становлять документи Європейського Союзу щодо тимчасового захисту та законодавство Естонської Республіки, яке регулює надання міжнародного захисту, соціальних послуг і виплат, доступ до зайнятості, охорони здоров’я та інтеграційних заходів. Конкретні можливості отримання допомоги залежать від правового статусу людини та встановлених умов надання відповідних послуг.

Систематизовано функції державних, муніципальних і громадських суб’єктів підтримки. Державні установи забезпечують правове оформлення перебування, механізми соціального захисту, зайнятості та охорони здоров’я. Органи місцевого самоврядування оцінюють потреби й організовують допомогу на рівні громади. Інтеграційні структури сприяють мовній та соціокультурній адаптації, а громадські й гуманітарні організації доповнюють систему консультуванням, психосоціальними послугами та громадськими ініціативами. Прикладом доступного дистанційного формату є україномовна телефонна лінія емоційної підтримки «Лінія життя».

Визначено, що багатосуб’єктність системи створює можливості для комплексної допомоги, проте потребує узгодженого інформування, зрозумілих механізмів звернення та перенаправлення. Формальна наявність

послуг має доповнюватися їх фактичною інформаційною, мовною, територіальною та організаційною доступністю. Для зіставлення можливостей цієї системи з досвідом її отримувачів проведено емпіричне дослідження, результати якого стали основою практичних рекомендацій.

5. Емпірично досліджено досвід отримання, доступність, якість і сприйняту корисність соціально-психологічної підтримки та обґрунтовано рекомендації щодо її вдосконалення. Анонімне онлайн-опитування охопило 104 повнолітніх громадян України, які проживають в Естонії. Виявлено, що висока побутова самостійність більшості учасників поєднується зі збереженням невирішених потреб. Найчастіше зазначалися невизначеність щодо майбутнього – 62,5 %, потреба у вивченні естонської мови – 55,8 % та недостатній дохід – 51,0 % опитаних.

Досвід повного або часткового отримання соціальної підтримки мали 83 респонденти, психологічної – 37. Серед отримувачів переважали позитивні оцінки взаємодії з фахівцями та практичної корисності допомоги. Загальну корисність соціальної підтримки позитивно оцінили 86,7 % її отримувачів, тоді як легкість доступу – 60,2 %. У сфері психологічної підтримки виявлено незадоволену потребу: 26 осіб, або 25,0 % усієї вибірки, потребували допомоги, але не отримали її або не змогли скористатися нею після звернення.

Кореляційний аналіз засвідчив позитивні статистично значущі зв’язки відповідності соціальної допомоги потребам, її індивідуалізації та легкості отримання із загальною сприйнятою корисністю. Для психологічної підтримки встановлено зв’язок відповідності потребам зі сприйнятою допомогою в подоланні стресу. Водночас не всі досліджені зв’язки досягли статистичної значущості.

На основі отриманих результатів обґрунтовано вісім напрямів удосконалення підтримки: професійну інтеграцію, житлове консультування, комплексну допомогу сім’ям із дітьми, інтеграцію підлітків, підвищення доступності психологічних послуг, узгоджене інформування й територіальну

доступність, розвиток мовної практики та індивідуальний соціальний супровід.

Запропоновано схему комплексної підтримки, що поєднує оцінювання потреб і ресурсів, спільне визначення цілей, індивідуальне планування, координацію послуг та оцінювання результатів за участю отримувача. Визначено потенційних виконавців і показники реалізації заходів. Рекомендації мають практичну спрямованість, проте їхня результативність потребує перевірки під час пілотного впровадження.

Виконання поставлених завдань дало змогу теоретично обґрунтувати та емпірично охарактеризувати особливості соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії. Розроблені положення й рекомендації можуть використовуватися соціальними працівниками, психологами, представниками місцевого самоврядування та громадських організацій для вдосконалення доступності, адресності й узгодженості допомоги.

Гіпотеза дослідження отримала часткове емпіричне підтвердження в аспекті зв’язків відповідності допомоги потребам та індивідуалізації зі сприйнятою корисністю. Водночас результати не дають підстав стверджувати про підтвердження всіх її положень або причинно-наслідковий характер установлених зв’язків. Інтерпретація висновків обмежується неімовірнісним способом формування вибірки, її складом та використанням самооцінок учасників.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми. Перспективами подальших наукових пошуків є вивчення потреб різних груп громадян України в Естонії, порівняння доступності послуг у різних громадах, дослідження змін потреб у часі та оцінювання результативності запропонованих заходів. Окремого вивчення потребують досвід дітей і підлітків, механізми міжвідомчої координації та можливості довгострокового соціального супроводу.

ДЕКЛАРАЦІЯ ВИКОРИСТАННЯ ГШІ

Автори заявляють про використання генеративного ШІ у процесі дослідження та підготовки рукопису. Відповідно до таксономії GAIDeT [25], наведені нижче завдання були делеговані інструментам генеративного ШІ за повного людського нагляду:

- Пошук і систематизація літератури
- Оцінювання новизни дослідження та виявлення прогалин
- Розроблення експериментальних або дослідницьких протоколів
- Вибір методів дослідження
- Візуалізація
- Вичитування та редагування
- Резюмування тексту
- Переклад
- Моніторинг дотримання етичних стандартів
- Оцінювання якості
- Рекомендації

Використаний інструмент генеративного ШІ: Chat-GPT-5.

Повну відповідальність за фінальний рукопис несуть автори.

Інструменти генеративного ШІ не зазначаються як автори та не несуть відповідальності за кінцеві результати.

Декларацію подав(ла): Наталія Єдіна.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. В Естонії громада провела Ходу вдячності до Дня Незалежності України. Укрінформ. 26.08.2026. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-diaspora/4157833-v-estonii-gromada-provela-hodu-vdacnosti-do-dna-nezaleznosti-ukraini.html (дата звернення: 15.10.2026).

2. Вступ. Eesti Pagulasabi. URL: https://www.pagulasabi.ee/uk/vstup (дата звернення: 14.10.2026).

3. Галицька М., Грищук Ю. Соціально-психологічна підтримка українських біженців у Великій Британії. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*. 2024. № 4 (81). С. 88–98.

4. Єдіна Н. П., Попова А. С. Телефонна україномовна лінія «Лінія життя» як напрям соціально-психологічної підтримки українських біженців в Естонії. *Наука ІІІ тисячоліття: пошуки, проблеми, перспективи розвитку* : матеріали IX Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (22–23 квітня 2026 року). Запоріжжя : БДПУ, 2026. С. 353–355.

5. Про Асоціацію. Асоціація українських організацій в Естонії. URL: https://ukraine.ee/ua/page/about-us (дата звернення: 15.10.2026).

6. Титаренко Т. М. Посттравматичне життєтворення особистості: методи діагностики і відновлення. *Психологія особистості*. 2019. Т. 10, № 1. С. 186–192. https://doi.org/10.15330/ps.10.1.186-192

7. Титаренко Т. М. Психологічне благополуччя особистості у контексті посттравматичного життєтворення. *Особистість та її історія : колективна монографія* / за ред. Н. В. Чепелєвої, М. В. Папучі. Ніжин : НДУ ім. Миколи Гоголя, 2018. С. 102–112.

8. 1,360,745 people: Estonia’s population declined for the second year in a row. Statistikaamet. 21.04.2026. URL: https://stat.ee/en/news/1360745-people-estonias-population-declined-second-year-row (дата звернення: 15.10.2026).

9. Act on Granting International Protection to Aliens (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus). Riigi Teataja. URL: https://www.riigiteataja.ee/en/eli/ee/516012024004/consolide/current (дата звернення: 14.10.2026).

10. Adaptation programme. Integratsiooni Sihtasutus. URL: https://www.integratsioon.ee/en/adaptation-programme (дата звернення: 14.10.2026).

11. Ager A., Strang A. Understanding integration: a conceptual framework. *Journal of Refugee Studies*. 2008. Vol. 21, no. 2. P. 166–191. https://doi.org/10.1093/jrs/fen016

12. Anniste K., Espenberg K. Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 1: Sissejuhatus. Metoodika. Sõjapõgenike profiil. Tartu : Tartu Ülikool, Poliitikauuringute Keskus Praxis, 2022. 20 p. URL: https://skytte.ut.ee/sites/default/files/2023-02/RITA_sissejuhatus.pdf (дата звернення: 14.08.2026).

13. Berry J. W. Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology*. 1997. Vol. 46, no. 1. P. 5–34. https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x

14. Birman D., Zabrodskaja A. The relationship of the three “As” of adaptation: acculturation, adjustment, and academic engagement of Ukrainian war refugees in Estonia’s schools. *International Journal of Intercultural Relations*. 2024. Vol. 102. Article 102034. https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2024.102034

15. Council Directive 2001/55/EC of 20 July 2001 on minimum standards for giving temporary protection in the event of a mass influx of displaced persons and on measures promoting a balance of efforts between Member States in receiving such persons and bearing the consequences thereof. *Official Journal of the European Communities*. 2001. L 212. P. 12–23. URL: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2001/55/oj (дата звернення: 14.07.2026).

16. Council Implementing Decision (EU) 2022/382 of 4 March 2022 establishing the existence of a mass influx of displaced persons from Ukraine within the meaning of Article 5 of Directive 2001/55/EC, and having the effect of introducing temporary protection. Official Journal of the European Union. 2022. L 71. P. 1–6. URL: https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2022/382/oj (дата звернення: 14.07.2026).

17. Council of the European Union. EU countries agree to extend temporary protection for those fleeing Ukraine until March 2028. Brussels, 15 July 2026. URL: https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2026/07/15/eu-countries-agree-to-extend-temporary-protection-for-those-fleeing-ukraine-until-march-2028/ (дата звернення: 24.07.2026).

18. Council of the European Union. How the EU helps refugees from Ukraine. URL: https://www.consilium.europa.eu/en/policies/ukraine-solidarity-refugee-from-ukraine/ (дата звернення: 24.07.2026).

19. de Haas H., Castles S., Miller M. The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World. 6th ed. New York : Guilford Press, 2020. 443 p.

20. Eesti Punane Rist toetas Ukraina kogukonna integratsiooni Vyshyvanka festivalil. *Eesti Punane Rist*. 28.05.2026. URL: https://redcross.ee/uudised/eesti-punane-rist-toetas-ukraina-kogukonna-integratsiooni-vyshyvanka-festivalil (дата звернення: 15.10.2026).

21. Eesti Ukrainlaste Kongress (EUK). Integratsiooni Sihtasutus. URL: https://www.integratsioon.ee/node/4940 (дата звернення: 15.10.2026).

22. ESSI-BALTIC ESF+. Eesti Punane Rist. URL: https://redcross.ee/essi-baltic (дата звернення: 15.10.2026).

23. European Commission. Action Plan on Integration and Inclusion 2021–2027. Brussels : European Commission, 2020. COM(2020) 758 final. URL: https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/migrant-integration/eu-integration-policy_en (дата звернення: 18.08.2026).

24. Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: empirical evidence / S. E. Hobfoll et al. *Psychiatry*. 2007. Vol. 70, no. 4. P. 283–315. https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283

25. GAIDeT (Generative AI Delegation Taxonomy): a taxonomy for humans to delegate tasks to generative artificial intelligence in scientific research and publishing / Y. Suchikova, N. Tsybuliak, J. A. Teixeira da Silva, S. Nazarovets. *Accountability in Research*. 2026. Vol. 33, no. 3. https://doi.org/10.1080/08989621.2025.2544331

26. Giddens A., Sutton P. W. Sociology. 9th ed. Cambridge : Polity Press, 2021. 1096 p.

27. Im Betrieb arbeiten und Deutsch lernen: Neuer Job-Berufssprachkurs für Geflüchtete. Bundesministerium für Arbeit und Soziales. 31.01.2024. URL: https://bmas.de/DE/Service/Presse/Pressemitteilungen/2024/neuer-job-berufssprachkurs-fuer-gefluechtete.html (дата звернення: 15.10.2026).

28. Information to Ukrainian war refugees. Tervisekassa. URL: https://tervisekassa.ee/en/people/information-ukrainian-war-refugees (дата звернення: 14.10.2026).

29. Integrationsgrunduddannelsen. UddannelsesGuiden. 04.08.2026. URL: https://www.ug.dk/voksen-og-efteruddannelser/integrationsgrunduddannelsen-0 (дата звернення: 15.10.2026).

30. Inter-Agency Standing Committee. IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva : IASC, 2007. 176 p. URL: https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007 (дата звернення: 18.08.2026).

31. Inter-Agency Standing Committee. The Mental Health and Psychosocial Support Minimum Service Package. Geneva : IASC, 2022. URL: https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-minimum-service-package-mental-health-and-psychosocial-support (дата звернення: 18.08.2026).

32. International Migration Outlook 2022 / OECD. Paris : OECD Publishing, 2022. 408 p. https://doi.org/10.1787/30fe16d2-en. URL: https://www.oecd.org/en/publications/international-migration-outlook-2022_30fe16d2-en/full-report.html (дата звернення: 03.07.2026).

33. Käbin M. Eestis elab 224 erinevast rahvusest inimesi. Statistikaamet. 11.08.2026. URL: https://stat.ee/et/uudised/eestis-elab-224-erinevast-rahvusest-inimesi (дата звернення: 14.08.2026).

34. Lassur S., Viia A. Välistööjõu vajadus aastani 2035. SA Kutsekoda, OSKA. 2025. URL: https://uuringud.oska.kutsekoda.ee/uuringud/v%C3%A4list%C3%B6%C3%B6j%C3%B5ud (дата звернення: 15.10.2026).

35. Mental health of displaced and refugee children resettled in high-income countries: risk and protective factors / M. Fazel, R. V. Reed, C. Panter-Brick, A. Stein. *The Lancet*. 2012. Vol. 379, no. 9812. P. 266–282. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(11)60051-2

36. Mezhenska M., Rodenbaugh M. M., Neumann C. S. PTSD, moral injury, posttraumatic growth, and depreciation among Ukrainians during the war: comparing populations inside Ukraine and displaced abroad. *Journal of Mental Health*. 2026. P. 1–13. https://doi.org/10.1080/09638237.2026.2695966

37. Miller K. E., Rasmussen A. War exposure, daily stressors, and mental health in conflict and post-conflict settings: bridging the divide between trauma-focused and psychosocial frameworks. *Social Science & Medicine*. 2010. Vol. 70, no. 1. P. 7–16. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.09.027

38. New programmes introducing Estonian culture and customs to launch in Tallinn and Tartu. Integratsiooni Sihtasutus. URL: https://www.integratsioon.ee/en/new-programmes-introducing-estonian-culture-and-customs-launch-tallinn-and-tartu (дата звернення: 14.10.2026).

39. Our response in 2025. Eesti Pagulasabi. URL: https://pagulasabi.ee/en/our-response-2025 (дата звернення: 14.10.2026).

40. Population. Statistics Estonia. URL: https://stat.ee/en/find-statistics/statistics-theme/population (дата звернення: 03.07.2026).

41. Porter M., Haslam N. Predisplacement and postdisplacement factors associated with mental health of refugees and internally displaced persons: a meta-analysis. *JAMA*. 2005. Vol. 294, no. 5. P. 602–612. https://doi.org/10.1001/jama.294.5.602

42. Silove D. The ADAPT model: a conceptual framework for mental health and psychosocial programming in post-conflict settings. Intervention. 2013. Vol. 11, no. 3. P. 237–248.

43. Sotsiaalhoolekande seadus. Riigi Teataja. URL: https://www.riigiteataja.ee/en/akt/504042016001 (дата звернення: 14.10.2026).

44. Spencer S., Charsley K. Reframing "integration": acknowledging and addressing five core critiques. *Comparative Migration Studies*. 2021. Vol. 9. Article 18. https://doi.org/10.1186/s40878-021-00226-4

45. Staying in Estonia. Kriis.ee. URL: https://kriis.ee/uk-UA/dlya-bizhenciv-z-ukraini/perebuvannya-v-estonii (дата звернення: 14.10.2026).

46. Supporting Ukrainian Refugees to overcome Trauma and Settlement to Estonia. MTÜ Mondo. URL: https://mondo.org.ee/en/projects/supporting-ukrainian-refugees-in-estonia/ (дата звернення: 14.10.2026).

47. Tartu Ülikool. Uuring: Ukraina sõjapõgenik Eestis on noore, terve ja kõrgharitud naise nägu. 17.02.2023. URL: https://ut.ee/et/node/149733 (дата звернення: 14.08.2026).

48. Temporary protection. Kriis.ee. URL: https://kriis.ee/en/security-situation-europe/ukrainian-war-refugees/temporary-protection (дата звернення: 14.10.2026).

49. The Barriers to a Fulfilling Life in Estonia for Ukrainian Women Displaced by Russian-Ukrainian War: Insights from a Feminist Participatory Action Research Study / K. Popkova, E. Kendrali, K. Lobanova, K. Karpenkova, M. Olkhovska, V. Tiora, I. Rakytska. Tallinn : Praxis Think Tank, 2024. URL: https://praxis.ee/uploads/2025/01/Barriers%20to%20a%20fulfilling%20life%20report%20-%20eng.pdf (дата звернення: 18.08.2026).

50. Toetame rändetaustaga Tallinna elanike kohanemist ja iseseisvat toimetulekut. Tallinna Rändekeskus. URL: https://www.tallinn.ee/et/randekeskus (дата звернення: 14.10.2026).

51. Tööhõiveprogramm 2024–2029 : Vabariigi Valitsuse 29.09.2023 määrus nr 90 (зі змінами). Riigi Teataja. URL: https://www.riigiteataja.ee/akt/131102025005 (дата звернення: 15.10.2026).

52. Tööhõiveprogrammi 2024–2029 muutmise määruse seletuskiri. 03.09.2025. URL: https://adr-docs.karlerss.com/M7fMmMwv14eWlMfYmuNlW9sxPma6xExh/SELETUSKIRI.pdf (дата звернення: 15.10.2026).

53. Toros K., Kozmenko O., Falch-Eriksen A. "I just want to go home, is what I need" – Voices of Ukrainian refugee children living in Estonia after fleeing the war. *Children and Youth Services Review*. 2024. Vol. 158. Article 107461. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107461

54. Trauma, post-migration living difficulties, and social support as predictors of psychological adjustment in resettled Sudanese refugees / R. Schweitzer, F. Melville, Z. Steel, P. Lacherez. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*. 2006. Vol. 40, no. 2. P. 179–187. https://doi.org/10.1080/j.1440-1614.2006.01766.x

55. Ukraina. Eesti Punane Rist. URL: https://redcross.ee/ukraina (дата звернення: 15.10.2026).

56. Ukraina põgenikud saavad küsida toetust krooniliste haiguste raviks. Eesti Punane Rist. 03.02.2025. URL: https://redcross.ee/uudised/ukraina-pogenikud-saavad-kusida-toetust-krooniliste-haiguste-raviks-ukrainskie-bezhenczy-mogut-hodatajstvovat-o-poluchenii-posobiya-dlya-lecheniya-hronicheskih-zabolevanij (дата звернення: 15.10.2026).

57. United Nations High Commissioner for Refugees. Estonia: Socio-Economic Insights Survey (SEIS) 2025. 2026. URL: https://data.unhcr.org/en/documents/details/121969 (дата звернення: 18.08.2026).

58. United Nations High Commissioner for Refugees. Operational Guidance: Mental Health & Psychosocial Support Programming for Refugee Operations. Geneva : UNHCR, 2013. URL: https://www.unhcr.org/media/operational-guidance-mental-health-psychosocial-support-programming-refugee-operations (дата звернення: 18.08.2026).

59. Vabariigi Valitsuse korraldus nr 66 „Ajutise kaitse kohaldamine". 08.03.2022. Riigi Teataja. URL: https://www.riigiteataja.ee/akt/308032022010 (дата звернення: 24.07.2026).

60. Valitsus pikendas Ukraina sõjapõgenikele ajutise kaitse andmist. Siseministeerium. 13.08.2026. URL: https://www.siseministeerium.ee/uudised/valitsus-pikendas-ukraina-sojapogenikele-ajutise-kaitse-andmist (дата звернення: 14.08.2026).

61. WeTalk: tugiprogramm Ukrainast Eestisse põgenenud inimestele. Eesti Punane Rist. 09.01.2025. URL: https://redcross.ee/uudised/wetalk (дата звернення: 15.10.2026).

62. Working in Estonia. Kriis.ee. URL: https://kriis.ee/uk-UA/dlya-bizhenciv-z-ukraini/perebuvannya-v-estonii/pracevlashtuvannya-v-estonii (дата звернення: 14.10.2026).

63. World Health Organization, United Nations High Commissioner for Refugees. Assessing Mental Health and Psychosocial Needs and Resources: Toolkit for Humanitarian Settings. Geneva : WHO, 2012. URL: https://www.who.int/publications/i/item/assessing-mental-health-and-psychosocial-needs-and-resources (дата звернення: 18.08.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА
«Доступність, якість і сприйнята корисність соціально-психологічної підтримки громадян України, які вимушено перемістилися до Естонії внаслідок війни»

Шановна учасниче! Шановний учаснику!

Запрошуємо Вас взяти участь у дослідженні соціально-психологічної підтримки громадян України, які були змушені переміститися до Естонії внаслідок війни.

Метою опитування є вивчення актуальних соціальних і психологічних потреб громадян України в Естонії, їхнього досвіду отримання допомоги, доступності та якості відповідних послуг, бар'єрів звернення по підтримку та її сприйнятої корисності.

У межах цього дослідження:

- **соціальна підтримка** – це інформаційна, матеріальна та практична допомога у вирішенні питань, пов'язаних із документами, житлом, працевлаштуванням, соціальними виплатами, освітою, вивченням естонської мови, підтримкою сім'ї та доступом до послуг;
- **психологічна підтримка** – це допомога, спрямована на підтримання психологічного благополуччя, подолання стресу та емоційних труднощів, розвиток навичок самодопомоги й відновлення особистісних ресурсів. Вона може надаватися у формі індивідуального або групового консультування, психотерапії, психоосвіти, телефонної чи онлайн-підтримки.

Участь в опитуванні є добровільною та анонімною. Анкета не передбачає збирання імені, контактних даних або іншої інформації, за якою можна безпосередньо встановити особу учасника. Ви можете не відповідати на окремі запитання або припинити заповнення анкети в будь-який момент без негативних наслідків.

Отримані дані будуть використані лише в узагальненому вигляді для підготовки кваліфікаційної роботи та рекомендацій щодо вдосконалення соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії.

Заповнення анкети триватиме приблизно 10–12 хвилин.

Інформована згода та критерії участі

1. Чи підтверджуєте Ви, що ознайомилися з інформацією про дослідження та добровільно погоджуєтеся взяти участь в опитуванні?

○ Так, погоджуюся взяти участь

○ Ні, не погоджуюся

2. Чи виповнилося Вам 18 років?

○ Так
○ Ні

3. Чи є Ви громадянином/громадянкою України?
○ Так
○ Ні

4. Чи були Ви змушені переміститися до Естонії у зв'язку з війною в Україні?
○ Так
○ Ні

5. Чи проживаєте Ви зараз в Естонії?
○ Так
○ Ні

РОЗДІЛ 1. Загальна інформація

6. Ваш вік:
○ 18–25 років
○ 26–35 років
○ 36–45 років
○ 46–55 років
○ 56–65 років
○ 66 років і більше
○ Не бажаю відповідати

7. Ваша стать:
○ Жіноча
○ Чоловіча
○ Інша
○ Не бажаю відповідати

8. Який Ваш найвищий завершений рівень освіти?
○ Повна загальна середня освіта
○ Професійна (професійно-технічна) освіта
○ Фахова передвища освіта
○ Вища освіта
○ Інше
○ Не бажаю відповідати

9. Хто зараз проживає разом із Вами в Естонії?
Можна обрати кілька варіантів.
□ Проживаю самостійно
□ Чоловік/дружина або партнер/партнерка
□ Неповнолітня дитина або діти
□ Повнолітня дитина або діти
□ Батьки чи інші родичі
□ Друзі або знайомі
□ Інше: _____
□ Не бажаю відповідати

10. Скільки часу Ви проживаєте в Естонії?

○ Менше ніж 6 місяців
○ Від 6 місяців до 1 року
○ Від 1 до 2 років
○ Від 2 до 3 років
○ Понад 3 роки

11. На якій правовій підставі Ви зараз проживаєте в Естонії?

○ Тимчасовий захист
○ Міжнародний захист, зокрема статус біженця або субсидіарний захис
Тимчасовий вид на проживання для постійного проживання в Естонії (до 5 років)
○ Посвідка на проживання на підставі працевлаштування
○ Посвідка на проживання на підставі навчання
○ Посвідка на проживання на сімейних або інших підставах
○ Інша підстава: _____
○ Не знаю
○ Не бажаю відповідати

12. Який Ваш поточний статус зайнятості?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Працюю повний робочий день
□ Працюю неповний робочий день
□ Маю тимчасову або нерегулярну роботу
□ Навчаюся
□ Шукаю роботу
□ Не працюю і зараз не шукаю роботу
□ Перебуваю у відпустці для догляду за дитиною
□ На пенсії
□ Інше: _____
□ Не бажаю відповідати

13. Якщо Ви зараз працюєте, наскільки Ваша робота відповідає Вашій освіті, кваліфікації та попередньому професійному досвіду?

○ Повністю відповідає
○ Переважно відповідає
○ Частково відповідає
○ Переважно не відповідає
○ Зовсім не відповідає
○ Важко відповісти
○ Не працюю зараз

14. Як Ви оцінюєте свій рівень володіння естонською мовою?

○ Не володію
○ Початковий рівень – A1
○ Базовий рівень – A2
○ Середній рівень – B1
○ Рівень вище середнього – B2
○ Вільне володіння – C1–C2
○ Не можу визначити свій рівень

РОЗДІЛ 2. Актуальні соціально-психологічні потреби

15. У яких сферах Ви зараз маєте невирішені потреби або труднощі?

Оберіть усі відповідні варіанти.

□ Недостатній дохід
□ Нестабільна або невідповідна кваліфікації робота
□ Пошук роботи
□ Визнання освіти або професійної кваліфікації
□ Висока вартість або нестабільність житла
□ Оформлення документів
□ Вивчення естонської мови
□ Доступ до медичних послуг
□ Доступ до психологічної допомоги
□ Адаптація або навчання дітей
□ Догляд за дітьми чи іншими членами сім'ї
□ Самотність або недостатність соціальних контактів
□ Випадки упередженого чи ворожого ставлення
□ Недостатня інформація про доступні послуги
□ Невизначеність щодо майбутнього
□ Інше: _____
□ Зараз не маю суттєвих невирішених потреб
□ Не бажаю відповідати

16. Наскільки Ви зараз здатні самостійно вирішувати основні повсякденні питання в Естонії?

1 – зовсім не здатний/не здатна
2 – переважно не здатний/не здатна
3 – частково здатний/здатна
4 – переважно здатний/здатна
5 – повністю здатний/здатна
○ Важко відповісти

РОЗДІЛ 3. Інформація про підтримку та доступ до послуг

17. Чи знали Ви після прибуття до Естонії, куди можна звернутися для отримання необхідної допомоги?

○ Так
○ Частково
○ Ні
○ Не пам'ятаю

18. Звідки Ви отримували інформацію про доступну підтримку?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Державні установи Естонії
□ Місцеві органи влади
□ Соціальні працівники
□ Міграційні або консультаційні центри
□ Українські організації та спільноти
□ Естонські громадські або волонтерські організації
□ Міжнародні організації

□ Роботодавець або заклад освіти
□ Соціальні мережі та інтернет
□ Родичі, друзі або знайомі
□ Телефонні чи онлайн-лінії підтримки
□ Інше: _____
□ Не отримував/не отримувала такої інформації

19. Наскільки доступною і зрозумілою для Вас була інформація про допомогу та соціальні послуги в Естонії?

1 – зовсім недоступною і незрозумілою
2 – переважно недоступною
3 – частково доступною
4 – переважно доступною
5 – повністю доступною і зрозумілою
○ Важко відповісти

20. Чи була необхідна інформація доступна мовою, якою Вам зручно користуватися?

○ Так, завжди
○ Переважно так
○ Іноді
○ Переважно ні
○ Ні
○ Не потребував/не потребувала такої інформації

21. З якими труднощами Ви стикалися під час пошуку або отримання допомоги?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Не знав/не знала, куди звертатися
□ Не знав/не знала про наявність відповідних послуг
□ Інформація була розміщена в різних джерелах
□ Інформація була складною або незрозумілою
□ Не вистачало інформації українською або іншою зрозумілою для мене мовою
□ Мовний бар'єр під час спілкування з працівниками установ
□ Складна процедура звернення або оформлення документів
□ Тривале очікування відповіді чи послуги
□ Неодноразове перенаправлення між різними установами
□ Відсутність необхідної послуги поблизу
□ Висока вартість послуги
□ Недовіра до установ або фахівців
□ Не стикався/не стикалася з труднощами
□ Інше: _____

22. Якщо Вам доводилося звертатися до декількох установ, наскільки узгоджено вони діяли?

○ Дуже неузгоджено
○ Переважно неузгоджено
○ Частково узгоджено

○ Переважно узгоджено
○ Повністю узгоджено
○ Звертався/зверталася лише до однієї установи
○ Не звертався/не зверталася по допомогу
○ Важко відповісти

РОЗДІЛ 4. Досвід отримання соціальної підтримки

У цьому розділі йдеться про соціальну допомогу та послуги, отримані від державних, муніципальних, громадських, міжнародних чи волонтерських організацій або відповідних фахівців.

23. Чи отримували Ви соціальну допомогу або соціальні послуги в Естонії?

○ Так
○ Частково – отримав/отримала не всю необхідну допомогу
○ Ні
○ Не впевнений/не впевнена

Якщо обрано «Ні» або «Не впевнений/не впевнена» – перейдіть до питання 29.

24. Які види соціальної підтримки Ви отримували?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Матеріальна допомога або соціальні виплати
□ Допомога з оформленням документів
□ Допомога з пошуком або оплатою житла
□ Допомога з працевлаштуванням
□ Допомога з визнанням освіти або професійної кваліфікації
□ Допомога в організації мовного навчання
□ Інформаційна або консультаційна підтримка
□ Допомога в отриманні медичних послуг
□ Підтримка дітей або сім’ї
□ Юридична допомога
□ Допомога у встановленні соціальних контактів та участі в житті громади
□ Інша допомога: _____

25. Хто надавав Вам соціальну підтримку?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Державні установи Естонії
□ Місцеві органи влади
□ Соціальний працівник
□ Служба зайнятості
□ Міграційний або консультаційний центр
□ Естонські громадські чи волонтерські організації
□ Українські організації та спільноти
□ Міжнародні організації
□ Заклад освіти або роботодавець
□ Інше: _____
□ Не знаю, яка саме організація надавала допомогу

26. Наскільки легко Вам було отримати необхідну соціальну підтримку?

1 – дуже складно
2 – переважно складно
3 – і складно, і легко
4 – переважно легко
5 – дуже легко
○ Важко відповісти

27. Оцініть, наскільки Ви погоджуєтеся з наведеними твердженнями щодо отриманої соціальної підтримки.

Шкала:
1 – повністю не погоджуюся
2 – переважно не погоджуюся
3 – частково погоджуюся
4 – переважно погоджуюся
5 – повністю погоджуюся
○ Не можу оцінити

- Отримана підтримка відповідала моїм актуальним потребам.
- Інформація про умови та порядок отримання допомоги була зрозумілою.
- Під час звернення до мене ставилися з повагою.
- Під час визначення допомоги враховували мою індивідуальну ситуацію.
- Отримана підтримка допомогла мені вирішити конкретні повсякденні проблеми.

28. Наскільки корисною загалом була для Вас отримана соціальна підтримка?

1 – зовсім не корисною
2 – мало корисною
3 – частково корисною
4 – переважно корисною
5 – дуже корисною
○ Важко відповісти

РОЗДІЛ 5. Досвід отримання психологічної підтримки

У цьому розділі психологічна підтримка охоплює психологічне консультування, психотерапію, психоосвіту, групи підтримки, телефонну й онлайн-допомогу та інші професійні форми підтримання психологічного благополуччя.

29. Чи отримували Ви психологічну підтримку після переміщення до Естонії?

○ Так, отримую зараз
○ Так, отримував/отримувала раніше
○ Звертався/зверталася, але не зміг/не змогла отримати допомогу
○ Ні, хоча потребував/потребувала
○ Ні, не потребував/не потребувала
○ Важко відповісти
○ Не бажаю відповідати

Якщо Ви не отримували психологічної підтримки – перейдіть до питання 35.

30. Яку психологічну підтримку Ви отримували?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Індивідуальні консультації психолога
□ Психотерапія
□ Група психологічної підтримки
□ Психоосвітні заняття або тренінги
□ Допомога у подоланні стресу, тривоги чи емоційного напруження
□ Підтримка у зв'язку з досвідом війни або вимушеного переміщення
□ Сімейне консультування
□ Психологічна підтримка дітей або підлітків
□ Телефонна лінія психологічної чи емоційної підтримки
□ Онлайн-консультації або онлайн-групи підтримки
□ Інше: _____

31. Хто надавав Вам психологічну підтримку?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Психолог
□ Психотерапевт
□ Психіатр
□ Сімейний лікар або інший медичний працівник
□ Соціальний працівник
□ Фахівець громадської чи волонтерської організації
□ Фахівець телефонної або онлайн-лінії підтримки
□ Інший фахівець: _____
□ Не знаю професійної кваліфікації фахівця

32. Якою мовою Ви отримували психологічну підтримку?

Можна обрати кілька варіантів.

□ Українською
□ Естонською
□ Російською
□ Англійською
□ Іншою мовою: _____

33. Наскільки легко Вам було отримати необхідну психологічну підтримку?

1 – дуже складно
2 – переважно складно
3 – і складно, і легко
4 – переважно легко
5 – дуже легко
○ Важко відповісти

34. Оцініть, наскільки Ви погоджуєтеся з наведеними твердженнями щодо отриманої психологічної підтримки.

Шкала:
1 – повністю не погоджуюся
2 – переважно не погоджуюся

3 – частково погоджуюся
4 – переважно погоджуюся
5 – повністю погоджуюся
○ Не можу оцінити

- Під час отримання підтримки мене уважно слухали.
- Я відчував/відчувала повагу та прийняття.
- Підтримка надавалася зручною для мене мовою.
- Фахівець ураховував мій досвід війни та вимушеного переміщення.
- Підтримка відповідала моїм актуальним психологічним потребам.
- Отримана допомога сприяла тому, що я краще справляюся зі стресом та емоційними труднощами.

35. Якщо Ви не отримували необхідної психологічної підтримки або стикалися з труднощами під час звернення, що цьому перешкоджало?
Можна обрати кілька варіантів. Якщо Ви отримували підтримку, але також стикалися з бар'єрами, можете відповісти на це питання.
□ Не знав/не знала, де отримати допомогу
□ Не мав/не мала достатньої інформації про послуги
□ Не було допомоги українською або іншою зручною для мене мовою
□ Не було доступних фахівців або послуг
□ Потрібно було довго чекати
□ Послуга була надто дорогою
□ Не мав/не мала достатньо часу
□ Не міг/не могла поєднати звернення з роботою або доглядом за дітьми
□ Не довіряв/не довіряла фахівцям або установам
□ Боявся/боялася осуду чи нерозуміння
□ Не хотів/не хотіла розповідати про особисті переживання
□ Не вважав/не вважала, що мені потрібна професійна допомога
□ Використовував/використовувала інші способи підтримки
□ Не потребував/не потребувала психологічної підтримки
□ Не стикався/не стикалася з труднощами
□ Інше: _____
□ Не бажаю відповідати

РОЗДІЛ 6. Соціальна адаптація та психологічне благополуччя

36. Як Ви загалом оцінюєте свій психологічний стан зараз?
1 – дуже поганий
2 – переважно поганий
3 – задовільний
4 – переважно хороший
5 – дуже хороший
○ Важко відповісти
○ Не бажаю відповідати
Це запитання не є психологічною діагностикою.

37. Чи маєте Ви в Естонії людей, до яких можете звернутися по допомогу або підтримку у складній ситуації?

○ Так, маю декількох таких людей
○ Так, маю одну таку людину
○ Частково – не в усіх ситуаціях
○ Ні
○ Важко відповісти

38. Наскільки Ви відчуваєте себе прийнятим/прийнятою у суспільстві Естонії?

1 – зовсім не відчуваю себе прийнятим/прийнятою
2 – переважно не відчуваю
3 – частково відчуваю
4 – переважно відчуваю
5 – повністю відчуваю себе прийнятим/прийнятою
○ Важко відповісти

39. Як Ви оцінюєте рівень своєї адаптації до життя в Естонії?

1 – зовсім не адаптувався/не адаптувалася
2 – переважно не адаптувався/не адаптувалася
3 – частково адаптувався/адаптувалася
4 – переважно адаптувався/адаптувалася
5 – повністю адаптувався/адаптувалася
○ Важко відповісти

РОЗДІЛ 7. Подальші плани та рекомендації

40. Які Ваші плани щодо подальшого проживання?

○ Планую залишитися в Естонії
○ Скоріше планую залишитися в Естонії
○ Ще не визначився/не визначилася
○ Скоріше планую повернутися в Україну
○ Планую повернутися в Україну
○ Планую переїхати до іншої країни
○ Не бажаю відповідати

41. Які напрями соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії потрібно вдосконалити насамперед?

Оберіть не більше п'яти варіантів.

□ Доступність інформації про послуги
□ Допомога з документами та правовими питаннями
□ Матеріальна підтримка
□ Доступне та стабільне житло
□ Працевлаштування і професійна реалізація
□ Визнання освіти та кваліфікації
□ Вивчення естонської мови
□ Медична допомога
□ Психологічна підтримка
□ Підтримка дітей і сімей
□ Розвиток соціальних контактів і громадської участі
□ Запобігання упередженому та ворожому ставленню
□ Підтримка українською мовою

□ Координація між різними установами й організаціями
□ Індивідуальний супровід соціального працівника
□ Інше: _____

42. Що саме, на Вашу думку, допомогло б зробити соціальну та психологічну підтримку громадян України в Естонії доступнішою і кориснішою?

Відкрита відповідь. Заповнювати необов'язково.

Дякуємо за участь у дослідженні!

Ваші відповіді допоможуть краще зрозуміти актуальні потреби громадян України в Естонії та визначити напрями вдосконалення соціально-психологічної підтримки.

Якщо під час заповнення анкети Ви відчули емоційний дискомфорт або зрозуміли, що потребуєте підтримки, в Естонії можна безкоштовно зателефонувати на лінію емоційної підтримки **116 123** (щодня з 10:00 до 24:00; естонська, російська та англійська мови) або 6811700 (щодня з 19:00 до 23:00; українська, російська мови) та скористатися онлайн-консультацією на сайт https://www.palunabi.ee. У разі безпосередньої загрози життю або здоров'ю телефонуйте **112**.

Додаток Б

Узагальнені результати анкетування (n=104)
Формування вибірки

За текстом підрозділу 2.2: отримано 109 анкет; виключено 5 (2 – вік до 18 років, 1 – відсутність громадянства України, 2 – переїзд до 24.02.2022); у наданому файлі міститься 104 записи, використані для таблиць. Причини виключення 5 анкет наведені за авторським описом, оскільки цих записів у файлі немає.

6. Ваш вік:
База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
36-45 років	54	51,9
46–55 років	22	21,2
26–35 років	15	14,4
18–25 років	10	9,6
56–65 років	3	2,9

7. Ваша стать:
База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Жіноча	94	90,4
Чоловіча	9	8,7
Інша	1	1,0

8. Який Ваш найвищий завершений рівень освіти?
База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Вища освіта	68	65,4
Професійна (професійно-технічна) освіта	12	11,5
Повна загальна середня освіта	11	10,6
Фахова передвища освіта	7	6,7
Не бажаю відповідати	2	1,9
2,5 вищі освіти	1	1,0

2 вищі освіти	1	1,0
Науковий ступінь	1	1,0
кандидат наук, õpetaja kutse 8	1	1,0

9. Хто зараз проживає разом із Вами в Естонії? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=104; відповідей на запитання: 104. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Неповнолітня дитина або діти	52	50,0
Чоловік/дружина або партнер/партнерка	49	47,1
Батьки чи інші родичі	28	26,9
Повнолітня дитина або діти	23	22,1
Проживаю самостійно	13	12,5
Друзі або знайомі	12	11,5
Не бажаю відповідати	2	1,9
сестра	1	1,0
Брат	1	1,0
Я виїхала і тепер проживаю з своєю собакою.	1	1,0
Вся семья	1	1,0
Неповнолітня дитина або діти,	1	1,0
Кицька	1	1,0

10. Скільки часу Ви проживаєте в Естонії?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Понад 3 роки	92	88,5
Від 1 до 2 років	6	5,8
Від 2 до 3 років	3	2,9
Від 6 місяців до 1 року	2	1,9
Менше ніж 6 місяців	1	1,0

11. На якій правовій підставі Ви зараз проживаєте в Естонії?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Тимчасовий захист	59	56,7
Тимчасовий вид на проживання для постійного проживання в Естонії (до 5 років)	38	36,5
Посвідка на проживання на сімейних або інших підставах	3	2,9
Посвідка на проживання	1	1,0
Міжнародний захист, зокрема статус біженця або субсидіарний захис	1	1,0
Посвідка на проживання на підставі працевлаштування	1	1,0
4 роки булав тимчасовий захист,в цьому році внж на 5 років	1	1,0

12. Який Ваш поточний статус зайнятості?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Працюю повний робочий день	66	63,5
Шукаю роботу	9	8,7
Маю тимчасову або нерегулярну роботу	7	6,7
Працюю неповний робочий день	6	5,8
Перебуваю у відпустці для догляду за дитиною	6	5,8
Не бажаю відповідати	2	1,9
Навчаюся	2	1,9
Волонтер. Організатор низової громадянської ініціативи.	1	1,0
Відкрила OÜ	1	1,0
В пошуку роботи маю часткову працездатність	1	1,0
На пенсії	1	1,0

Підприємницький рахунок	1	1,0
eraõpetaja, matemaatika	1	1,0

13. Якщо Ви зараз працюєте, наскільки Ваша робота відповідає Вашій освіті, кваліфікації та попередньому професійному досвіду?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Зовсім не відповідає	35	33,7
Повністю відповідає	22	21,2
Не працюю зараз	17	16,3
Частково відповідає	13	12,5
Переважно не відповідає	9	8,7
Переважно відповідає	8	7,7

14. Як Ви оцінюєте свій рівень володіння естонською мовою?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Базовий рівень – A2	37	35,6
Середній рівень – B1	27	26,0
Початковий рівень – A1	27	26,0
Рівень вище середнього – B2	6	5,8
Не володію	5	4,8
Не можу визначити свій рівень	2	1,9

15. У яких сферах Ви зараз маєте невирішені потреби або труднощі? Оберіть усі відповідні варіанти.

Множинний вибір. База розрахунку: n=104; відповідей на запитання: 104. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Невизначеність щодо майбутнього	65	62,5
Вивчення естонської мови	58	55,8
Недостатній дохід	53	51,0
Висока вартість або нестабільність житла	32	30,8
Пошук роботи	24	23,1

Доступ до медичних послуг	24	23,1
Самотність або недостатність соціальних контактів	23	22,1
Нестабільна або невідповідна кваліфікації робота	21	20,2
Доступ до психологічної допомоги	20	19,2
Адаптація або навчання дітей	15	14,4
Випадки упередженого чи ворожого ставлення	13	12,5
Зараз не маю суттєвих невирішених потреб	8	7,7
Недостатня інформація про доступні послуги	7	6,7
Визнання освіти або професійної кваліфікації	7	6,7
Оформлення документів	5	4,8
Догляд за дітьми чи іншими членами сім'ї	3	2,9
організація соціального підприємства	1	1,0
Не бажаю відповідати	1	1,0

16. Наскільки Ви зараз здатні самостійно вирішувати основні повсякденні питання в Естонії?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно здатний/здатна	54	51,9
5 – повністю здатний/здатна	32	30,8
3 – частково здатний/здатна	16	15,4
2 – переважно не здатний/не здатна	1	1,0
Важко відповісти	1	1,0

17. Чи знали Ви після прибуття до Естонії, куди можна звернутися для отримання необхідної допомоги?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Так	53	51,0
Частково	46	44,2
Ні	5	4,8

18. Звідки Ви отримували інформацію про доступну підтримку? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=104; відповідей на запитання: 104. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Соціальні мережі та інтернет	60	57,7
друзі або знайомі	52	50,0
Родичі	52	50,0
Українські організації та спільноти	37	35,6
Державні установи Естонії	33	31,7
Соціальні працівники	30	28,8
Міграційні або консультаційні центри	25	24,0
Естонські громадські або волонтерські організації	24	23,1
Місцеві органи влади	18	17,3
Роботодавець або заклад освіти	6	5,8
Телефонні чи онлайн-лінії підтримки	4	3,8
Міжнародні організації	4	3,8
Не отримував/не отримувала такої інформації	2	1,9
уникають виплат в прямих сттуаціях	1	1,0
не надають послуги	1	1,0
надають дезінформацією	1	1,0
Соціальні працівники-то вороги	1	1,0

в інтернеті	1	1,0
Соціальні мережі	1	1,0
Групи в фейсбуці для українців	1	1,0

19. Наскільки доступною і зрозумілою для Вас була інформація про допомогу та соціальні послуги в Естонії?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно доступною	53	51,0
5 – повністю доступною і зрозумілою	27	26,0
3 – частково доступною	19	18,3
2 – переважно недоступною	5	4,8

20. Чи була необхідна інформація доступна мовою, якою Вам зручно користуватися?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Переважно так	47	45,2
Так, завжди	47	45,2
Іноді	8	7,7
Переважно ні	2	1,9

21. З якими труднощами Ви стикалися під час пошуку або отримання допомоги? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=104; відповідей на запитання: 104. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Не стикався/не стикалася з труднощами	34	32,7
Не знав/не знала про наявність відповідних послуг	32	30,8
Інформація була розміщена в різних джерелах	25	24,0

Мовний бар’єр під час спілкування з працівниками установ	19	18,3
куди звертатися	16	15,4
Не знав/не знала	16	15,4
Тривале очікування відповіді чи послуги	12	11,5
Не вистачало інформації українською або іншою зрозумілою для мене мовою	9	8,7
Інформація була складною або незрозумілою	7	6,7
Неодноразове перенаправлення між різними установами	6	5,8
Відсутність необхідної послуги поблизу	5	4,8
Складна процедура звернення або оформлення документів	5	4,8
Висока вартість послуги	4	3,8
Недовіра до установ або фахівців	3	2,9
Я справлялась з усіма питаннями сама	1	1,0

22. Якщо Вам доводилося звертатися до декількох установ, наскільки узгоджено вони діяли?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Переважно узгоджено	44	42,3
Повністю узгоджено	16	15,4
Звертався/зверталася лише до однієї установи	11	10,6
Частково узгоджено	10	9,6
Важко відповісти	7	6,7
Переважно неузгоджено	6	5,8
Не звертався/не зверталася по допомогу	6	5,8
Дуже неузгоджено	4	3,8

23. Чи отримували Ви соціальну допомогу або соціальні послуги в Естонії? Якщо обрано «Ні» або «Не впевнений/не впевнена» – перейдіть до питання 29.

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Так	60	57,7
Частково – отримав/отримала не всю необхідну допомогу	23	22,1
Ні	19	18,3
Не впевнений/не впевнена	2	1,9

36. Як Ви загалом оцінюєте свій психологічний стан зараз?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
3 – задовільний	45	43,3
4 – переважно хороший	38	36,5
2 – переважно поганий	11	10,6
5 – дуже хороший	4	3,8
Важко відповісти	3	2,9
1 – дуже поганий	2	1,9
Не бажаю відповідати	1	1,0

38. Наскільки Ви відчуваєте себе прийнятим/прийнятою у суспільстві Естонії?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
3 – частково відчуваю	50	48,1
4 – переважно відчуваю	29	27,9
2 – переважно не відчуваю	9	8,7
5 – повністю відчуваю себе прийнятим/прийнятою	8	7,7
1 – зовсім не відчуваю себе прийнятим/прийнятою	4	3,8
Важко відповісти	4	3,8

37. Чи маєте Ви в Естонії людей, до яких можете звернутися по допомогу або підтримку у складній ситуації?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Так, маю декількох таких людей	51	49,0
Частково – не в усіх ситуаціях	33	31,7
Ні	12	11,5
Так, маю одну таку людину	5	4,8
Важко відповісти	3	2,9

39. Як Ви оцінюєте рівень своєї адаптації до життя в Естонії?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно адаптувався/адаптувалася	49	47,1
3 – частково адаптувався/адаптувалася	36	34,6
5 – повністю адаптувався/адаптувалася	12	11,5
2 – переважно не адаптувався/не адаптувалася	4	3,8
1 – зовсім не адаптувався/не адаптувалася	3	2,9

40. Які Ваші плани щодо подальшого проживання?

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Ще не визначився/не визначилася	34	32,7
Скоріше планую залишитися в Естонії	28	26,9
Планую залишитися в Естонії	27	26,0
Скоріше планую повернутися в Україну	8	7,7

Планую повернутися в Україну	4	3,8
Планую переїхати до іншої країни	2	1,9
Не бажаю відповідати	1	1,0

41. Які напрями соціально-психологічної підтримки громадян України в Естонії потрібно вдосконалити насамперед? Оберіть не більше п'яти варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=104; відповідей на запитання: 102. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Працевлаштування і професійна реалізація	61	58,7
Вивчення естонської мови	54	51,9
Доступне та стабільне житло	54	51,9
Медична допомога	37	35,6
Доступність інформації про послуги	35	33,7
Допомога з документами та правовими питаннями	32	30,8
Психологічна підтримка	31	29,8
Підтримка дітей і сімей	27	26,0
Запобігання упередженому та ворожому ставленню	26	25,0
Матеріальна підтримка	25	24,0
Розвиток соціальних контактів і громадської участі	19	18,3
Визнання освіти та кваліфікації	18	17,3
Підтримка українською мовою	11	10,6
Координація між різними установами й організаціями	7	6,7
Індивідуальний супровід соціального працівника	4	3,8

Координація між різними установами й організаціями,	1	1,0
Всього достатньо	1	1,0
Без змістовної відповіді / пропуск	2	1,9

Додаток В

Деталізовані результати оцінювання соціальної та психологічної підтримки

Соціальна підтримка: n=83 отримувачів повної або часткової допомоги. Психологічна підтримка: n=37 осіб із досвідом отримання. Для кожного запитання подано всі наявні категорії відповідей і пропуски. Якщо частина отримувачів не відповідала, відсотки у цій таблиці рахуються від бази відповідного блоку, а не від кількості змістовних відповідей; у тексті диплома за потреби окремо вказано n=35 або n=36.

24. Які види соціальної підтримки Ви отримували? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=83; відповідей на запитання: 83. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Матеріальна допомога або соціальні виплати	55	66,3
Допомога в організації мовного навчання	45	54,2
Інформаційна або консультаційна підтримка	23	27,7
Допомога з пошуком або оплатою житла	22	26,5
Допомога в отриманні медичних послуг	17	20,5
Допомога з працевлаштуванням	14	16,9
Допомога з оформленням документів	13	15,7
Підтримка дітей або сім’ї	11	13,3
Допомога з визнанням освіти або професійної кваліфікації	9	10,8
Допомога у встановленні соціальних контактів та участі в житті громади	6	7,2

Юридична допомога	4	4,8

25. Хто надавав Вам соціальну підтримку? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=83; відповідей на запитання: 83. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Державні установи Естонії	41	49,4
Служба зайнятості	35	42,2
Місцеві органи влади	32	38,6
Соціальний працівник	24	28,9
Міграційний або консультаційний центр	19	22,9
Естонські громадські чи волонтерські організації	18	21,7
Українські організації та спільноти	13	15,7
Заклад освіти або роботодавець	7	8,4
яка саме організація надавала допомогу	7	8,4
Не знаю	7	8,4
Міжнародні організації	4	4,8
яка саме організація фінансувала.	1	1,2
перші декілька місяців	1	1,2
Скоріш за все соціальні служби	1	1,2
але оформлювала у центру з захисту біженців	1	1,2
тому не впевнена	1	1,2
місцеве населення	1	1,2
Місцеві громадяни Естонії	1	1,2

26. Наскільки легко Вам було отримати необхідну соціальну підтримку?

База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно легко	39	47,0
3 – і складно, і легко	27	32,5

5 – дуже легко	11	13,3
2 – переважно складно	3	3,6
Важко відповісти	2	2,4
1 – дуже складно	1	1,2

Отримана підтримка відповідала моїм актуальним потребам.
База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно погоджуюся	33	39,8
5 – повністю погоджуюся	24	28,9
3 – частково погоджуюся	19	22,9
2 – переважно не погоджуюся	3	3,6
Не можу оцінити	3	3,6
1 – повністю не погоджуюся	1	1,2

Інформація про умови та порядок отримання допомоги була зрозумілою.
База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно погоджуюся	40	48,2
5 – повністю погоджуюся	28	33,7
3 – частково погоджуюся	13	15,7
Не можу оцінити	1	1,2
2 – переважно не погоджуюся	1	1,2

Під час звернення до мене ставилися з повагою.
База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	40	48,2
4 – переважно погоджуюся	29	34,9

3 – частково погоджуюся	9	10,8
1 – повністю не погоджуюся	2	2,4
2 – переважно не погоджуюся	2	2,4
Не можу оцінити	1	1,2

Під час визначення допомоги враховували мою індивідуальну ситуацію.
База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно погоджуюся	27	32,5
5 – повністю погоджуюся	27	32,5
3 – частково погоджуюся	17	20,5
○ Не можу оцінити	6	7,2
1 – повністю не погоджуюся	3	3,6
2 – переважно не погоджуюся	3	3,6

Отримана підтримка допомогла мені вирішити конкретні повсякденні проблеми.
База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	33	39,8
4 – переважно погоджуюся	31	37,3
3 – частково погоджуюся	15	18,1
○ Не можу оцінити	2	2,4
2 – переважно не погоджуюся	2	2,4

28. Наскільки корисною загалом була для Вас отримана соціальна підтримка?
База розрахунку: n=83; змістовних відповідей: 83. Відсотки розраховано від n=83.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – дуже корисною	40	48,2
4 – переважно корисною	32	38,6
3 – частково корисною	8	9,6
Важко відповісти	2	2,4
2 – мало корисною	1	1,2

29. Чи отримували Ви психологічну підтримку після переміщення до Естонії? Якщо Ви не отримували психологічної підтримки – перейдіть до питання 35.

База розрахунку: n=104; змістовних відповідей: 104. Відсотки розраховано від n=104.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Ні, не потребував/не потребувала	35	33,7
Так, отримував/отримувала раніше	28	26,9
Ні, хоча потребував/потребувала	25	24,0
Так, отримую зараз	9	8,7
Важко відповісти	6	5,8
Звертався/зверталася, але не зміг/не змогла отримати допомогу	1	1,0

30. Яку психологічну підтримку Ви отримували? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=37; відповідей на запитання: 36. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Індивідуальні консультації психолога	26	70,3
Група психологічної підтримки	13	35,1
Психологічна підтримка дітей або підлітків	7	18,9
Психоосвітні заняття або тренінги	6	16,2
Підтримка у зв’язку з досвідом війни або вимушеного переміщення	4	10,8

Онлайн-консультації або онлайн-групи підтримки	4	10,8
Допомога у подоланні стресу	3	8,1
тривоги чи емоційного напруження	3	8,1
Психотерапія	3	8,1
Телефонна лінія психологічної чи емоційної підтримки	2	5,4
Сімейне консультування	2	5,4
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

31. Хто надавав Вам психологічну підтримку? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=37; відповідей на запитання: 36. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Психолог	33	89,2
Фахівець громадської чи волонтерської організації	6	16,2
Психотерапевт	5	13,5
Психіатр	5	13,5
Соціальний працівник	2	5,4
Фахівець телефонної або онлайн-лінії підтримки	2	5,4
Сімейний лікар або інший медичний працівник	2	5,4
Не знаю професійної кваліфікації фахівця	1	2,7
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

32. Якою мовою Ви отримували психологічну підтримку? Можна обрати кілька варіантів.

Множинний вибір. База розрахунку: n=37; відповідей на запитання: 36. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %

Російською	28	75,7
Українською	15	40,5
Англійською	3	8,1
Естонською	2	5,4
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

33. Наскільки легко Вам було отримати необхідну психологічну підтримку?

База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 36. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
4 – переважно легко	13	35,1
5 – дуже легко	11	29,7
3 – і складно, і легко	8	21,6
2 – переважно складно	2	5,4
1 – дуже складно	1	2,7
Важко відповісти	1	2,7
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

Під час отримання підтримки мене уважно слухали.

База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 36. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	23	62,2
4 – переважно погоджуюся	9	24,3
3 – частково погоджуюся	3	8,1
Не можу оцінити	1	2,7
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

Я відчував/відчувала повагу та прийняття.

База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 36. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	22	59,5
4 – переважно погоджуюся	10	27,0

3 – частково погоджуюся	2	5,4
Не можу оцінити	1	2,7
2 – переважно не погоджуюся	1	2,7
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

Підтримка надавалася зручною для мене мовою.
База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 36. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	26	70,3
4 – переважно погоджуюся	6	16,2
3 – частково погоджуюся	2	5,4
Не можу оцінити	1	2,7
1 – повністю не погоджуюся	1	2,7
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

Фахівець ураховував мій досвід війни та вимушеного переміщення.
База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 35. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	23	62,2
4 – переважно погоджуюся	8	21,6
3 – частково погоджуюся	3	8,1
1 – повністю не погоджуюся	1	2,7
Без змістовної відповіді / пропуск	2	5,4

Підтримка відповідала моїм актуальним психологічним потребам.
База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 36. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %

5 – повністю погоджуюся	16	43,2
4 – переважно погоджуюся	12	32,4
3 – частково погоджуюся	4	10,8
Не можу оцінити	2	5,4
2 – переважно не погоджуюся	2	5,4
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

Отримана допомога сприяла тому, що я краще справляюся зі стресом та емоційними труднощами.

База розрахунку: n=37; змістовних відповідей: 36. Відсотки розраховано від n=37.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
5 – повністю погоджуюся	14	37,8
4 – переважно погоджуюся	12	32,4
3 – частково погоджуюся	4	10,8
Не можу оцінити	2	5,4
1 – повністю не погоджуюся	2	5,4
2 – переважно не погоджуюся	2	5,4
Без змістовної відповіді / пропуск	1	2,7

35. Якщо Ви не отримували необхідної психологічної підтримки або стикалися з труднощами під час звернення, що цьому перешкоджало? Можна обрати кілька варіантів. Якщо Ви отримували підтримку, але також стикалися з бар'єрами, можете відповісти на це питання.

Множинний вибір. База розрахунку: n=104; відповідей на запитання: 84. Сума відсотків може перевищувати 100 %.

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Не знав/не знала	26	25,0
де отримати допомогу	26	25,0
Не мав/не мала достатньої інформації про послуги	24	23,1
Не вважав/не вважала	17	16,3

що мені потрібна професійна допомога	17	16,3
Не хотів/не хотіла розповідати про особисті переживання	14	13,5
Використовував/використовувала інші способи підтримки	13	12,5
Не стикався/не стикалася з труднощами	11	10,6
Не міг/не могла поєднати звернення з роботою або доглядом за дітьми	10	9,6
Боявся/боялася осуду чи нерозуміння	9	8,7
Не мав/не мала достатньо часу	8	7,7
Не було доступних фахівців або послуг	7	6,7
Не потребував/не потребувала психологічної підтримки	6	5,8
Потрібно було довго чекати	5	4,8
Не довіряв/не довіряла фахівцям або установам	4	3,8
Не бажаю відповідати	3	2,9
Не було допомоги українською або іншою зручною для мене мовою	3	2,9
Послуга була надто дорогою	3	2,9
Не зверталась для себе	1	1,0
не близьких. Лише недавно почала розуміти	1	1,0
бо на роботі вигорання	1	1,0
що психолог не завадив би	1	1,0
що комусь гірше і допомога потрібніша ніж мені	1	1,0
бо я порівняно з іншими не так ніби і о постраждала - втратила лише матеріальне	1	1,0
Перші кілька років - «на адреналіні». Відчуття	1	1,0
Зверталася до фахівців з україни онлайн	1	1,0
Без змістовної відповіді / пропуск	20	19,2

Додаток Г

Тематичне узагальнення відкритих відповідей

Заповнених полів відкритої відповіді: 86 із 104. Тематичне узагальнення має описовий характер. Кількісні частоти тем не наведено, оскільки окреме незалежне кодування відповідей не проводилося. Оригінальні індивідуальні відповіді не публікуються з міркувань конфіденційності.

Тематичний напрям	Зміст узагальнення за текстом підрозділу 2.2
Інформаційна навігація	Пропозиції щодо централізації інформації про доступні види допомоги та послуги.
Психологічна підтримка	Доступність безкоштовних консультацій, допомога українською мовою, підтримка дітей та підлітків.
Територіальна доступність	Нерівномірність можливостей у Таллінні та інших населених пунктах, потреба в дистанційних форматах.
Професійна реалізація	Пошук роботи відповідно до кваліфікації, визнання освіти, професійне навчання.
Соціальні зв’язки	Спільні заходи українців та естонців, розвиток громадських просторів.
Матеріальні та адміністративні питання	Житло, медичні послуги, документи та адміністративні процедури.
Позитивні оцінки та самостійність	Вдячність за надану підтримку, акцент на особистій активності.