

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

Соціологічний факультет

Кафедра прикладної соціології та соціальних комунікацій

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень) перший (бакалаврський)

Спеціальність 061 – Журналістика

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувачка кафедри прикладної
соціології та соціальних
комунікацій**

_____ **Ірина СОЛДАТЕНКО**

підпис

«7» червня 2025 року

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

_____ Пікуль Марії Геннадіївни

(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1. Тема роботи Інформаційна підтримка сімей внутрішньо переміщених осіб з дітьми як чинник їх ефективної адаптації (на прикладі Дніпропетровської області)

Керівник роботи _____ Болотова Вікторія Олександрівна, к.соц.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по університету від .«08» квітня 2025 року № 1006-5/772

2. Строк подання студентом роботи 18.05.2025 р.

3. Перелік питань, які потрібно розробити

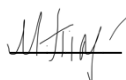
Уточнення поняття інформаційної підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та її ролі у процесі соціальної адаптації; аналіз інформаційних потреб сімей ВПО з дітьми в умовах переміщення; виокремлення основних комунікаційних каналів, що використовуються переселенцями для отримання важливої інформації; дослідження чинників ефективності та бар'єрів доступу до інформації в

Дніпропетровській області; аналіз національних і міжнародних практик інформаційної підтримки ВПО; розробка структури, функціоналу та дизайну інформаційної онлайн-платформи для сімей ВПО з дітьми; створення UX/UI-прототипів платформи з урахуванням потреб цільової аудиторії; надання практичних рекомендацій щодо впровадження інформаційного ресурсу в локальних умовах.

4. План роботи

з/п	Назви етапів роботи
1	Визначення проблемної ситуації, формулювання теми роботи, відбір та огляд відповідної наукової літератури
2	Аналіз наукових підходів до поняття «інформаційна підтримка» та соціальної адаптації ВПО
3	Вивчення інформаційних потреб родин ВПО з дітьми та бар'єрів у доступі до інформації
4	Аналіз національного та міжнародного досвіду інформаційної підтримки ВПО
5	Дослідження особливостей Дніпропетровської області як регіону прийому ВПО
6	Розробка структури та функціоналу інформаційної онлайн-платформи
7	Створення UX/UI-прототипів платформи з урахуванням потреб цільової аудиторії
8	Написання висновків та оформлення роботи

Студент



Марія ПІКУЛЬ

Керівник роботи



Вікторія БОЛОТОВА

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
В.Н.КАРАЗІНА**

СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра прикладної соціології та соціальних комунікацій

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи

на тему

**«ІНФОРМАЦІЙНА ПІДТРИМКА СІМЕЙ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ
ОСІБ З ДІТЬМИ ЯК ЧИННИК ЇХ ЕФЕКТИВНОЇ АДАПТАЦІЇ (НА
ПРИКЛАДІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)»**

Виконала: студентка 4 курсу групи СМК-47
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 061 Журналістика

Пікуль М. Г.

Керівниця: канд.соц.н., доцент Болотова В.О.

Харків –2025

ЗМІСТ

Вступ.....	5
1 Адаптація сімей внутрішньо переміщених осіб (ВПО) з дітьми: теоретичний аспект аналізу.....	7
1.1 Поняття та етапи адаптації ВПО	7
1.2 Чинники успішної адаптації ВПО	14
1.3 Особливості адаптації сімей ВПО з дітьми	21
висновки до розділу 1	27
2 Підтримка в інформаційній сфері сімей ВПО з дітьми (на прикладі Дніпропетровської області)	29
2.1 Інформаційні потреби сімей ВПО з неповнолітніми дітьми	29
2.2 Формальні та неформальні джерела задоволення інформаційних потреб сім'ями ВПО з дітьми	36
Висновки до 2 розділу.....	44
3. Розробка концепції інформаційної платформи (сайту) для задоволення інформаційних потреб сімей внутрішньо переміщених осіб з неповнолітніми дітьми з метою їх всебічної адаптації	46
Висновок до 3 розділу.....	58
Висновок.....	60
Список використаних джерел.....	62
Додаток а приклад мобільної версії головної сторінки	67
Додаток б приклад десктопна версія інтерфейсу	68
Додаток в приклад функціонального наповнення окремого тематичного розділу сторінки «Освіта»	69

ВСТУП

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну у 2022 році спричинило безпрецедентну гуманітарну кризу, наслідком якої стало масове внутрішнє переміщення мільйонів людей. За даними Міжнародної організації з міграції, понад 6 мільйонів українців були змушені залишити свої домівки, шукаючи безпечніші умови для життя. Значну частину серед них становлять сім'ї з дітьми — одна з найвразливіших категорій внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які стикаються не лише з матеріальними, а й з інформаційними, освітніми, психологічними та соціальними труднощами.

У нових умовах ефективна адаптація таких родин залежить не лише від підтримки держави чи місцевих громад, але й від можливості орієнтуватися у новому середовищі. Наявність ефективної та доступної інформації є ключовою умовою для адаптації таких родин у нових громадах. У цій ситуації особливої актуальності набуває розробка спеціалізованих інформаційних ресурсів, які дозволяють переселеним родинам орієнтуватися у новому середовищі, дізнаватися про доступні сервіси, отримувати підтримку та вчасно реагувати на виклики. Саме створення таких платформ може стати важливим інструментом підтримки інтеграційних процесів та забезпечення стабільності сімейного середовища.

Таким чином, практична актуальність дослідження полягає в необхідності ефективного забезпечення інформаційних потреб сімей ВПО з дітьми як передумови їх соціалізації, безпеки та психологічного благополуччя в умовах війни.

Теоретична актуальність теми пов'язана з недостатньою увагою до інформаційного аспекту адаптації ВПО у вітчизняному дискурсі соціальних комунікацій. Хоча проблематика внутрішнього переміщення активно вивчається в соціології, психології, медіадослідженнях і правознавстві, інформаційна підтримка сімей ВПО розглядається фрагментарно, без урахування специфіки цільових аудиторій, зокрема — родин із дітьми. Крім

того, бракує узагальнених рекомендацій щодо комунікаційної інфраструктури, яка забезпечує системну інформаційну взаємодію між державою, громадами та переселеними родинами.

Аспекти адаптації, інформаційної підтримки й соціального супроводу висвітлювалися в роботах вітчизняних та зарубіжних дослідників — таких як Н. Палагіна, С. Шанін, О. Безпалько, І. Милославова, питанню адаптації дітей із сімей вимушених переселенців присвятила свою роботу О. Блинова. Ресурсний потенціал ВПО досліджували О. Балуєва, Н. Никифорова й О. Новікова, Л. Шамілева, які розглядали ВПО як ресурс розвитку територіальних громад, що приймають, і акцентували увагу на позитивному впливі ресурсу ВПО.

Об'єкт дипломної роботи — система інформаційної підтримки внутрішньо переміщених осіб з дітьми.

Предмет дипломної роботи — інструменти інформаційної підтримки внутрішньо переміщених осіб з дітьми.

Мета дипломної роботи — охарактеризувати існуючі практики інформаційної підтримки сімей внутрішньо переміщених осіб із дітьми та розробити рекомендації щодо удосконалення її форм та механізмів.

Завдання дипломної роботи:

1. Уточнити суть процесу адаптації ВПО та визначити місце інформаційної підтримки в системі її ключових чинників.
2. Виявити основні інформаційні потреби родин ВПО з дітьми.
3. Проаналізувати існуючу інформаційну підтримку сімей ВПО з дітьми.
4. Описати формальні та неформальні джерела задоволення ними своїх інформаційних потреб (на прикладі Дніпропетровської області)
5. Розробити концепцію спеціалізованої інформаційної онлайн-платформи (сайту) спрямовану на комплексне інформаційне забезпечення ВПО з дітьми задля прискорення їх адаптації та підвищення її ефективності.

1 АДАПТАЦІЯ СІМЕЙ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ (ВПО) З ДІТЬМИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ АНАЛІЗУ

1.1 Поняття та етапи адаптації ВПО

У міжнародному праві єдиним загальновідомим терміном, що застосовують для подібної категорії людей, є Internally displaced persons (IDP) – ВПО [1, с 113]. Цей термін є частиною більш ширшого поняття який є загальноживаним у міжнародному праві – displaced persons (англ. – переміщені особи), які є жертвами такого явища, як вимушена міграція.

За дорученням Генеральної Асамблеї ООН і Комісії з прав людини, що були розроблені і в 1998 р. прийняті «Керівні принципи з питань переміщених всередині країни осіб». У п. 2 визначено, що ВПО варто вважати осіб чи групу осіб, яких примусили або вимусили ситуація покинути чи залишити своє житло чи місце постійного проживання, зокрема внаслідок чи з метою уникнення наслідків збройного конфлікту, постійних проявів насилля, порушення прав людини, природних чи техногенних катастроф, і які не перетинали міжнародно вказаних державних кордонів [2].

В Україні на національному рівні офіційно категорія ВПО закріплена в законодавстві лише 20 жовтня 2014 р. з прийняттям Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». Згідно з п. 1 ст. 1 вищезазначеного закону, ВПО є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання внаслідок або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру [3].

Варто зазначити, що поняття «ВПО» часто ототожнюється з поняттям «біженець», але це зовсім різні поняття, які навіть не можна порівнювати між

собою. Головною відмінністю даних понять є те, що внутрішньо переміщені особи не перетинають кордонів своєї держави, на відміну від біженців, які шукають притулку за кордоном [4].

Узагальнюючи, можна виділити особливості внутрішньо переміщених осіб в Україні, які відрізняють їх від інших мігрантів, – це примусове покидання місця свого попереднього проживання та переміщення у межах країни.

За даними міжнародної організації з міграції (МОМ) спеціалізованої установи ООН, протягом 8 років війни на Сході України, а також через повномасштабне вторгнення росії, понад 5 мільйоні українців були змушені покинути свої домівки в межах України і набути статусу внутрішньо переміщених осіб (далі «ВПО»)[5]. Подібні приклади внутрішнього переміщення спостерігалися в історії багатьох країн, і кожен із них супроводжувався складними соціальними, психологічними та культурними викликами для постраждалих осіб. Тому надзвичайно важливим є вивчення того, які етапи проходить людина в процесі адаптації до нового середовища, з якими труднощами вона стикається та які механізми сприяють її успішній інтеграції.

Попри те, що дослідженні адаптації та інтеграції ВПО вивчається і використовується в багатьох галузях знань, зокрема в біології, філософії, соціології, психології та педагогіці, для кожної з названих наук існують свої методологічні особливості, продиктовані предметом дослідження й фокусом дослідницького інтересу, тому нам необхідно уточнити значення цього терміна, саме з соціологічної сторони. У наукових джерелах знаходимо такі визначення соціальної адаптації:

- «один із компонентів (механізмів) соціалізації
- «постійний процес пристосування особистості до суспільних відносин, норм, традицій суспільства, в якому живе людина (з одного боку), і результат цього процесу (з іншого боку);

- «процес пристосування індивіда до умов соціального середовища, формування адекватної системи стосунків із соціальними об'єктами, інтеграція особистості в соціальні групи, діяльність щодо освоєння стабільних соціальних умов, прийняття норм і цінностей нового соціального середовища (О. Безпалько)»[6].

Виходячи з цього, можна сказати, що процес соціальної адаптації тісно пов'язаний з інтеграцією в суспільство і триває протягом усього життя. Слід також підкреслити, що соціальна адаптація є одночасно процесом і станом.

З точки зору соціології та психології, адаптація ВПО передбачає подолання посттравматичних наслідків, втрати майна, соціального статусу, звичних зв'язків, а також необхідність налагодження нових соціальних контактів і пошуку джерел підтримки. Цей процес супроводжується змінами особистісного плану, зниженням самооцінки, ламанням стереотипів і ціннісних орієнтацій, що може проявлятися в оборонній поведінці та очікуванні негативу з боку оточення.

Адаптація це складний і багаторівневий процес пристосування особистості та сім'ї до нових соціальних, економічних і культурних умов у приймаючій громаді. У контексті внутрішнього переміщення через війну в Україні, цей процес охоплює не лише фізичну зміну місця проживання, але й глибоку трансформацію соціальних зв'язків, ролей та ідентичності, особливо для сімей із дітьми.

Аналіз наукових джерел та нормативно-методичних документів свідчить про те, що у роботі з внутрішньо переміщеними особами соціальні працівники можуть використовувати різні моделі та стратегії втручання залежно від поставлених цілей і часових рамок. Зокрема, за критерієм тривалості втручання умовно виокремлюють два основних типи: короткострокові (кризове втручання, модель соціальної роботи, орієнтована на виконання конкретних завдань) та довгострокові — засновані на системно-екологічному підході, в межах якого використовуються концепції «людина в оточенні» [7] та «економічної спроможності» [8].

У межах кризового втручання доцільним є застосування комплексу підтримувальних технік, зокрема: надання клієнтам структурованої інформації та інструкцій (про те, куди звертатися, як отримати допомогу, якими методами самопомогти користуватися); використання візуальних засобів комунікації (малюнки, буклети, брошури, ресурси Інтернету); визначення кола людей, здатних надати підтримку; вербалізація емоційних станів клієнта; сприяння у формуванні варіантів поведінки та можливих рішень; надання достатнього часу для осмислення ситуації; застосування технік рефлексії; визнання того, що певна проблема є складною й не має простого розв'язання; досягнення домовленостей щодо подальшої роботи; регулярний перегляд і коригування динаміки соціального супроводу [7; 9].

Варто підкреслити, що в межах кризового втручання соціальний працівник не має змоги безпосередньо впливати на саму кризову або психотравмуючу ситуацію, а зосереджується на роботі з її наслідками та зниженні негативного впливу на стан клієнта.

Як було зазначено раніше, процес адаптації внутрішньо переміщених осіб в Україні – є багатограним і не легким процесом, який включає в собі декілька ключових етапів, кожен з яких має свою проблематику та процеси. Отже поговоримо про кожен з цих процесів більш детально.

Щоб розуміти що відчувають люди, які зіштовхнулися з вимушеної міграцією варто застосувати теорію, запропоновану Ю. Джулахорн. В основу покладено гіпотезу щодо відповідності протікання адаптації деякій U-подібній кривій [10].

1. Перший етап адаптації – «ейфорія», людина відчуває задоволення від переїзду, відчуття порятунку з небезпеки, яка змусила її виїхати, можливе зниження критичного мислення та намагання не думати про можливі подальші труднощі. На цьому етапі людина дає собі відпочити і «видихає» накопичене раніш психологічне напруження. Тривалість даного етапу, зазвичай від кількох днів до місяця.

2. Другий етап – «розчарування». Людина стикається з непередбачуваними на перший погляд проблем, через ейфорію «спокійного» життя, людина забуває про базові труднощі, які виникають, починаючи з пошуку житла, і закінчуючи працевлаштуванням. Стереотипи та спогади з минулого життя вступають у протистояння з новими умовами. Переселенець порівнює нові обставини зі звичними та заціклюється на тому, що зараз все по новому, не так, як було раніше. Виникає відчуття неспроможності пристосуватися до нового через складність контролювання власних поглядів. Відбувається поступове зниження настрою через необхідність інтегруватися в незвичне середовище за відсутності навичок спілкування у новій культурній системі. Зростає відчуття «зайвого» через втрату відчуття «дому».

Відбувається зацікленість на власній «неповноцінності» через труднощі розуміння незвичної «культурної ідентичності» місцевих мешканців. З'являються спроби знизити спілкування з місцевими та ізолюватися від них. Виникає розчарування у власному виборі місця переселення та сумніви у правильності самого переїзду. Переселенці стикаються з відчуттям втрати особистісної ролі, адже тепер все треба починати наново, з чистого аркуша.

3. Третій етап – «безпорадність». Загострюється дратівливість та агресія, яка виникає через незвичне середовище, та спрямовується або на самого себе, або на навколишній світ. На цьому етапі часто виникають психосоматичні розлади, депресії, різні неврологічні проблеми. Можуть виникати хвороби без видимих на то причин, порушується режим сну, іноді здається, що сенсу, вставати з ліжка – немає. Саме на цьому етапі виникає непереборне бажання повернутися назад, додому, до комфортного соціального середовища, незважаючи на небезпеку. Багато хто, на цьому етапі забуває справжні причини переселення тому, що дім здається острівцем спокою та затишку, безпечним місцем, де можна нарешті відпочити, забути про напругу і стати самим собою. Тут ключовим є прийняття рішення та вибір – або пересилити себе і почати адаптуватися, навіть якщо поки що нічого не виходить, або розчаруватися у собі та новому місці і повернутися назад. Проте для багатьох

такої можливості просто не існує — повернення неможливе через втрату житла, загрозу безпеці чи повну зміну обставин у рідному місті. У таких випадках адаптація стає не просто варіантом, а життєво необхідним етапом внутрішньої трансформації. Людина змушена шукати нові сенси, створювати нові зв'язки та віднаходити себе в новому соціальному контексті. Підтримка з боку громади, доступ до інформації, психологічна допомога та відчуття приналежності можуть стати основою для формування нової ідентичності та емоційної стабільності.

4. Четвертий етап – пристосування. Переселенець налагоджує побут, звикає до нового соціального середовища та до самої місцевості. Навчається жити у новій культурній парадигмі. Здобуває нові соціальні контакти. Звикає до умов праці. Поринає у місцеві традиції соціальних взаємодій та починає їх відтворювати у повсякденному житті. Відновлюється впевненість та відчуття життєвої перспективи саме у даній місцевості. Людина менше згадує за минуле, і намагається дивитися у майбутнє з призми життя у новому місці. Формується самоідентифікація на основі поступового ототожнення себе з місцевим соціумом.

Не зважаючи на це, якась частина переселенців не зможе чи не захоче пройти усі етапи адаптації, інтегруватися у нове соціальне середовище, і після нормалізації ситуації, повернуться назад. Там їх чекають нові проблеми реадаптації, які знову повторять U-подібну криву [10]

Варто зазначити, що адаптаційний процес внутрішньо переміщених осіб не завжди відповідає класичній лінійній моделі. На практиці переселенці можуть не проходити всі етапи у чітко визначеній послідовності, як це описано в U-подібній кривій. Дослідження показують, що адаптація часто має хвилеподібний характер: після початкової стабілізації можуть виникати рецидиви стану безпорадності через повторну травматизацію, дискримінацію або соціально-економічну невизначеність [10]

Крім того, не всі ВПО переживають початкову фазу ейфорії — багато хто з перших днів переміщення стикається з тривалим стресом, втратою

соціальних зв'язків, невизначеністю майбутнього. Найбільш критичними вважаються фази розчарування та безпорадності, коли відчуття втрати контролю та невпевненості в собі поєднується з обмеженим доступом до соціальної підтримки.

Водночас науковці наголошують, що процес адаптації можна частково пришвидшити або полегшити за умови комплексного підходу, який включає психологічний супровід, доступ до достовірної інформації, участь у соціальних ініціативах та підтримку з боку місцевої громади[11]. Наявність інформаційної інфраструктури, що допомагає зорієнтуватися у новому середовищі, є одним з ключових чинників успішної інтеграції ВПО.

Окрім U-подібної моделі, у науковій літературі широко застосовуються й інші підходи до вивчення адаптації мігрантів. Однією з перших систематизованих концепцій є модель «культурного шоку», запропонована К. Обергом. Вона описує процес адаптації у чотири стадії: «медовий місяць», культурний шок, поступове пристосування та адаптація. Ця модель акцентує увагу на емоційних змінах, які супроводжують людину в новому соціокультурному середовищі. Її застосовують для пояснення труднощів міжкультурної взаємодії, хоча вона менш чутлива до ситуацій вимушеного переміщення внаслідок воєн або катастроф [111111].

У контексті соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб особливо актуальною є також теорія акультурації Дж. Беррі. Вона передбачає чотири стратегії пристосування: інтеграцію, асиміляцію, сегрегацію та маргіналізацію. Цей підхід дозволяє оцінити не лише особистісні, а й соціальні аспекти адаптації, а також виявити умови, що сприяють або, навпаки, перешкоджають ефективному включенню переселенців у нову громаду [13]. У випадку ВПО в Україні часто спостерігаються стратегії інтеграції (у випадку відкритого прийому з боку місцевого населення) та сегрегації (при збереженні дистанції через соціальну ізоляцію, дискримінацію або мовні бар'єри).

Таким чином, адаптація внутрішньо переміщених осіб є складним, багатовимірним і контекстно залежним процесом. Його дослідження потребує

інтеграції кількох теоретичних підходів, що враховують як емоційно-поведінкові, так і соціокультурні, правові та інформаційні фактори. Такий комплексний підхід забезпечує ґрунтовніше розуміння механізмів адаптації та дозволяє формувати ефективні стратегії підтримки ВПО.

1.2 Чинники успішної адаптації ВПО

Раніше ми згадували про соціолога Ю. Джулахорн, науковця, який стверджував, що перебіг соціально-психологічної адаптації схожий до U-подібної кривої, тобто окремі її частини відтворюють певні етапи, про які зазначалося вище. Крива відображає стрімке зміння в очікуваннях вимушених переселенців – стрибок від оптимізму до негативного впливу середовища зі зростанням безпорадності та наступним відновленням оптимізму з адаптаційною установкою особистості [10 с. 198]. Тобто, соціальну адаптацію обумовлюють зовнішні та внутрішні чинники нового соціального середовища, спрямованого створити належні умови. Успішність і якість адаптації буде залежати від внутрішніх і зовнішніх факторів – емоційно-вольової та мотиваційної сфери, особистості[10].

У науковій та прикладній соціології прийнято класифікувати чинники адаптації за кількома ключовими критеріями, що дозволяє комплексно охопити динаміку взаємодії особи з новим соціальним середовищем. Така класифікація має значення як для аналізу успішності інтеграції внутрішньо переміщених осіб, так і для розробки цільових програм підтримки з боку державних чи недержавних акторів [11]

Першим критерієм є походження чинника — внутрішні (особистісні) або зовнішні (середовищні). Внутрішні охоплюють психологічні ресурси особистості: адаптивність, мотивацію до інтеграції, стресостійкість, соціальну компетентність. Зовнішні чинники стосуються контексту середовища: доступу до послуг, інституційної підтримки, ставлення з боку місцевого населення.

Другий критерій — рівень впливу: чинники можуть бути індивідуальними (зміни поведінки та настрою особи), груповими (адаптаційна динаміка в межах сім'ї), або суспільними (політичні та нормативні умови для інтеграції певної категорії переселенців).

Третій критерій — тривалість впливу: короткострокові чинники (наприклад, надання первинної допомоги, тимчасового житла) діють на початковому етапі переміщення, а довгострокові (працевлаштування, освіта, культурна інтеграція) формують сталість адаптаційних стратегій.

Четвертим критерієм виступає характер чинника: виділяють психологічні, соціальні, економічні, культурні та інформаційні аспекти. Згідно з аналітичними матеріалами Міжнародної організації з міграції (2023), саме інформаційні чинники в умовах цифрової трансформації виявляються критично важливими для орієнтації ВПО в новому середовищі та ухвалення життєвих рішень [12].

Окремої уваги заслуговують унікальні чинники адаптації в умовах війни в Україні, які не були характерні для міграційного досвіду інших країн. До них належать: травматичний досвід, пов'язаний з втратою домовки внаслідок бойових дій; досвід окупації; тривалий стан невизначеності; залучення членів родини до Збройних сил України; високий рівень цифрової залежності — зокрема, домінування Telegram-каналів як джерела інформації та використання мобільних застосунків для отримання допомоги [14]

Нарешті, у сучасних міждисциплінарних дослідженнях виділяють кілька ключових чинників, що найбільше впливають на успішність адаптації ВПО. Серед них — наявність стабільного житла, працевлаштування, доступ до якісної освіти для дітей, психологічна підтримка, а також інформаційна обізнаність щодо прав, соціальних гарантій і можливостей розвитку [15].

Необхідно також зазначити, що діти із сімей внутрішньо переміщених осіб особливо важко адаптуються в новому соціальному середовищі. Дітям притаманно бути більш вразливими та нестабільними у процесі адаптації, тому вони як ніхто інші потребують спеціальної допомоги кваліфікованих

спеціалістів. Підвищена вразливість дітей зумовлена низкою чинників, серед яких провідними є вік, стать, індивідуальні психоемоційні особливості, а також ступінь сімейної підтримки.

Згідно з психологічними дослідженнями, вік є критичним фактором, що визначає характер переживання кризи переселення. Молодші діти (до 6 років) часто не здатні раціонально усвідомити зміну життєвих обставин, тому емоційно реагують через тривожність, розлади сну, регресивну поведінку. Діти молодшого шкільного віку виявляють труднощі з соціалізацією в новому колективі, а підлітки — зі збереженням ідентичності та прийняттям нових норм, що нерідко призводить до конфліктності чи ізоляції [15]

Також впливовим чинником є стать дитини. Психологи зазначають, що дівчата частіше демонструють внутрішні форми реагування (замкненість, депресивні настрої), тоді як хлопці — зовнішні (агресивність, порушення дисципліни), що потребує диференційованого підходу до психологічної допомоги [16]

Загалом, вік і стать є компонентами ширшого комплексу соціально-психологічних характеристик, які безпосередньо впливають на здатність дитини адаптуватися до нових умов. Водночас адаптаційна траєкторія значною мірою залежить і від ресурсів родини, рівня стресу в батьків, стабільності побутового середовища та доступності спеціалізованої підтримки в закладах освіти й охорони здоров'я [16]

Одним із ключових чинників успішної адаптації є інформаційна обізнаність індивіда щодо доступних ресурсів, прав, можливостей і очікувань у новому середовищі. Саме поінформованість про соціальні послуги, процедури реєстрації, освітні та медичні опції, можливості працевлаштування тощо формує в людини відчуття контролю над власною ситуацією та впевненість у правильності прийнятого рішення про переміщення. У зв'язку з цим приймаюча громада, державні інституції й громадські організації мають забезпечити такий рівень підтримки й комунікації, щоб у переселенця не виникало почуття розгубленості, невпевненості чи сумнівів у власних діях.

Внутрішньо переміщені особи, які прибувають у нове соціальне середовище, мають на меті змінити свою поточну життєву ситуацію, здійснити мрії, стати успішними, вони змушені шукати своє місце в новому середовищі, опановуючи риси, якості та навички, що забезпечують успішне пристосування й ефективну діяльність у нових життєвих обставинах. Ці труднощі супроводжуються відчуттям тривоги, зниженням самооцінки, втратою віри у власні сили, пасивною поведінкою та униканням соціальних контактів і подій.

Внутрішньо переміщені особи часто зіштовхуються з проблемами адаптації, що, за даними наукових досліджень, проявляються у вигляді неврозів, підвищеної тривожності, емоційної нестабільності, хронічної апатії, дратівливості, нервозності та порушень сну. Однією з ключових проблем, з якою стикаються внутрішньо переміщені особи, є упереджене або неприязне ставлення з боку місцевого населення, соціальна ізоляція, прихована недовіра, а також прояви дискримінації. Це може супроводжуватись обмеженням їхніх прав і свобод у політичній, адміністративній, економічній, соціальній та культурній сферах.

Уряд, місцеві організації чи просто небайдужі люди, повинні створити умови, які зможуть закрити базові потреби ВПО, тобто інформування про можливості працевлаштування та умови проживання відіграє ключову роль у формуванні ефективних стратегій адаптації. Одним із прикладів добре продуманої та розгорнутої компанії допомогти для внутрішньо переміщених осіб є державна програма «Радник з питань ВПО», яку реалізовує Київський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Цей вид допомоги започаткувало Міністерство соціальної політики України за підтримки канадської неурядової організації Stabilization Support Services, яку розробив уряд Великої Британії. Проєкт має на меті надати пряму юридичну та психологічну допомогу особам, що постраждали внаслідок військових конфліктів на території України [17].

У межах соціально-психологічної адаптації внутрішньо переміщених осіб доцільно виокремити комплекс взаємопов'язаних чинників впливу, що

можуть бути класифіковані як соціальні та психологічні. Їх інтегративний вплив визначає загальну динаміку адаптаційного процесу.

1. Соціальні чинники.

Одним із ключових факторів є підтримка з боку приймаючого середовища. Створення інклюзивного комунікативного простору, участь у місцевих ініціативах та відкритість з боку громади виступають соціальними маркерами успішної інтеграції.

Іншим важливим чинником є доступ до базових життєвих потреб – житла, охорони здоров'я, освіти та соціального забезпечення. Обмежений доступ до цих ресурсів значно ускладнює процес адаптації, спричиняє зростання тривожності й недовіри до інституцій [11].

Крім того, економічна стабільність є визначальним фактором. За даними ООН (2023), працевлаштування та економічна автономія ВПО суттєво знижують ризик соціальної маргіналізації та сприяють формуванню стійких життєвих стратегій.

2. Психологічні чинники.

Психоемоційний стан переселенців визначається як рівень стресу, тривожності, а також наявністю посттравматичних реакцій. Згідно з дослідженням Н. Завацької (2021), найбільш уразливими є особи, які втратили житло, пережили розлуку з близькими або були свідками насильства. Надання психологічної підтримки, психосоціальний супровід і доступ до фахівців-практиків є невід'ємною умовою стабілізації емоційного стану.

Окрему роль відіграє чинник ідентичності та самосприйняття. Переселенці змушені переглядати свої уявлення про власне «Я» в новому середовищі, адаптуючи соціальні ролі, змінюючи систему орієнтирів. Цей процес потребує як часу, так і відповідної культурної чутливості з боку приймаючої сторони [14].

Також варто враховувати потребу в емоційній підтримці, особливо у формуванні нових соціальних зв'язків. Досвід позитивної взаємодії, навіть у

дрібних побутових ситуаціях, чинить терапевтичний ефект і знижує ризики самоізоляції та депресивних станів.

Таким чином, ефективна адаптація значною мірою залежить не лише від психологічної готовності особи до змін, а й від наявності системної інфраструктурної та інституційної підтримки, яка створює умови для безпечного, економічно незалежного та гідного життя.

Аналіз адаптаційних процесів внутрішньо переміщених осіб в Україні вимагає урахування специфіки ситуації, зумовленої повномасштабною збройною агресією росіх, що триває з 2022 року. У цих умовах сформувався комплекс унікальних чинників, які не лише ускладнюють процес адаптації, але й радикально змінюють його структуру та механізми. Зокрема, до таких чинників належать:

Травматичний досвід, пов'язаний із безпосереднім перебуванням у зоні бойових дій, втратою житла, членів родини або соціального оточення. Цей досвід суттєво впливає на психоемоційний стан і здатність до подальшої інтеграції в нове середовище. Пережитий досвід окупації, примусової депортації або евакуації, що часто супроводжується почуттям безсилля, відсутністю контролю над власним життям, недовірою до державних інституцій.

Залучення членів родини до Збройних сил України, що формує додаткове емоційне навантаження, підвищену тривожність та впливає на стабільність родинної системи.

Цифрова залежність від соціальних платформ, зокрема Telegram-каналів та мобільних застосунків на кшталт «ЄДопомога», які виступають основним джерелом інформації для ВПО. Водночас це створює ризики фрагментарності, недостовірності або перевантаження інформацією.

Обмежений доступ до соціальних та освітніх послуг, спричинений як фізичною недосяжністю закладів так і браком інфраструктури в громадах, що приймають значну кількість переселенців.

Зростання ролі неформальних горизонтальних ініціатив, зокрема волонтерських мереж, які часто підміняють або доповнюють функції державних структур у сфері первинної допомоги, координації та психологічної підтримки.

Ці чинники формують специфічне адаптаційне середовище, в якому класичні підходи до інтеграції мігрантів виявляються лише частково ефективними. Відтак адаптаційні стратегії в українському контексті мають враховувати кризовий характер ситуації, постійно змінні умови та необхідність взаємодії (держави, громади, волонтерів, міжнародних організацій).

Засоби масової інформації (ЗМІ) є важливим посередником у процесі соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб, оскільки виконують одночасно інформативну, нормативну та символічну функції. У кризових умовах вони впливають не лише на обізнаність переселенців щодо доступних послуг, а й на формування суспільного ставлення до ВПО.

З одного боку, медіа виступають ключовим джерелом інформації про механізми реєстрації, програми допомоги, освітні та медичні послуги. Наприклад, телебачення, онлайн-ЗМІ, локальні радіо та Telegram-канали містять актуальні повідомлення про доступне житло, юридичні консультації, пункти гуманітарної допомоги тощо. Дослідження ІОМ (2023) засвідчують, що 72% ВПО отримують критично важливу інформацію саме через цифрові або традиційні медіа[12].

З іншого боку, ЗМІ формують соціальні уявлення про ВПО, які можуть або сприяти адаптації, або її ускладнювати. Стереотипи, що представлені в публічному просторі (наприклад, як про «пасивних отримувачів допомоги» або «небажаних гостей»), здатні посилювати відчуття стигматизації серед ВПО. У той же час позитивні історії інтеграції, приклади успішного працевлаштування або участі у волонтерстві відіграють роль моделей соціального навчання, зміцнюють відчуття гідності та мотивацію до дій.

Особливо важливою є роль локальних медіа у громадах, що приймають ВПО. Вони можуть виступати інструментом комунікативного посередництва між владою, громадськими організаціями та переселенцями, а також сприяти формуванню клімату доброзичливості й порозуміння.

Таким чином, вплив ЗМІ на адаптацію ВПО є багатоплановим і критично важливим у контексті не лише поширення інформації, а й формування суспільного настрою, солідарності та довіри між переміщеними особами та приймаючими громадами.

1.3 Особливості адаптації сімей ВПО з дітьми

Станом на сьогодні мільйони українських дітей втратили можливість проживати повноцінне, захищене дитинство. У надто ранньому віці вони були змушені зіткнутися з реаліями воєнного конфлікту: пережити обстріли, евакуацію, втрату домівки, поранення або загибель близьких. Значна частина дітей добре орієнтується у термінах, пов'язаних із війною, — такими як «бомбосховище», «броньована техніка», «протитанковий ракетний комплекс», «режим тиші» тощо. Багато з них знають, як діяти під час обстрілу, куди евакуюватися та які речі необхідно взяти з собою. Такий рівень обізнаності з основ безпеки, що істотно перевищує вікові межі, є наслідком тривалого перебування у стані загрози, а не результатом цілеспрямованого навчання в безпечному середовищі. Це свідчить про глибокий психологічний вплив війни, який трансформує дитяче сприйняття безпеки, довіри та стабільності.

Усі ці обставини, а також те, що їхні сім'ї були змушені змінити місце проживання і отримали статус «вимушені переселенці», є джерелом глибокого стресу та травматичного досвіду для дітей. Адже саме діти є особливо вразливою і чутливою категорією, більш сприйнятливою до негативного впливу навколишнього середовища, ніж дорослі.

Масове внутрішнє переміщення осіб і сімей з дітьми в Україні зумовлене прагненням забезпечити безпеку життя, уникнути обстрілів, а також

неможливістю залишатися в регіонах, де відсутні належні умови для виховання, розвитку та догляду за дітьми, а також для нормального життя і праці дорослих — зокрема через нестачу продуктів харчування, води, електроенергії, медикаментів, освітніх послуг, транспорту або внаслідок втрати житла.

Багато сімей з дітьми, які свідомо вирішили залишитися громадянами України, були змушені покинути свої домівки через військовий конфлікт, втративши майно, соціальні зв'язки, роботу, життєві плани та усталений спосіб життя. Сьогодні вони стали новими користувачами соціальних послуг і клієнтами соціальних служб, яких раніше не існувало в цій категорії. Ці люди мають особливі потреби та проблеми, пов'язані з соціальною адаптацією, інтеграцією й примиренням, на які необхідно своєчасно та належно реагувати на рівні держави, громади, суспільства, родини й кожної окремої особистості.

Найнагальнішими проблемами, з якими стикаються всі внутрішньо переміщені особи, зокрема сім'ї з дітьми, є питання реєстрації, забезпечення продуктами харчування, пошук житла, отримання соціальних виплат, доступ до освіти для дітей (особливо до дошкільних закладів), медичні послуги, працевлаштування працездатних членів родини, а також створення мінімально стабільних умов для догляду, виховання та розвитку дітей і забезпечення гідного життя всієї родини.

Проблеми сімей внутрішньо переміщених осіб розглядаються як сім'ї у кризі. У наукових дослідженнях часто використовуються поняття: кризові, надзвичайні, стресові ситуації, складні життєві обставини, які суттєво впливають на особистість. Знання цих термінів є важливим для розуміння характеру труднощів, з якими стикається сім'я, та для ефективного надання їй допомоги[16]. Закон України «Про соціальні послуги» дає визначення складним життєвим обставинам як умови для надання соціальних послуг: «обставини, які об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із старістю чи станом здоров'я, самотність,

сирітство, безпритульність, відсутність житла чи роботи, насильство, неповажне ставлення і негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлади, стихійне лихо, катастрофа та ін.)» [18, с. 1]. Таким чином, внутрішньо переміщені особи можуть підпадати під категорію осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО), одночасно за кількома критеріями вразливості. Це визначає їх як клієнтів соціальних служб і користувачів широкого спектру соціальних послуг — соціально-педагогічних, психологічних, правових, соціально-економічних, інформаційних, консультативних тощо. При цьому отримання таких послуг відбувається на добровільних засадах [19].

Сама по собі ситуація переселення вже створює умови для виникнення стану дезадаптації [20]. Особливої уваги потребує вплив батьківського стану на адаптацію дітей. Якщо дорослі самі переживають тривалу дезадаптацію або депресивні стани, це негативно позначається на стабільності та прогнозованості середовища дитини. Дослідження показують, що діти в таких умовах демонструють низьку мотивацію до навчання, емоційне відчуження, іноді — агресивну або деструктивну поведінку.

Процес дезадаптації дітей у контексті вимушеного переселення є складним і проявляється у багатьох формах: від порушень емоційного стану (тривожність, апатія) до труднощів соціалізації та освітньої дезадаптації (низька успішність, втрата мотивації). Ускладнена комунікація з однолітками, відчуття відторгнення, дискримінація за статусом також поглиблюють кризовий стан. Водночас рівень дезадаптації є різним і залежить від наявності зовнішніх ресурсів: підтримки батьків, доступу до школи, фахової допомоги та стабільного середовища. Саме на ці компоненти мають бути спрямовані цільові заходи соціальної підтримки.

Нездатність дитини адаптуватися та незнання соціальних норм поведінки можуть призвести до її відторгнення з боку однолітків і унеможливити самоствердження в дитячому колективі. Спілкування дітей внутрішньо переміщених осіб з однокласниками часто ускладнюється через недостатнє

володіння українською мовою та нерозуміння загальноприйнятих правил поведінки, що нерідко стає причиною конфліктів, напруженості у стосунках і неприйняття. Діти-переселенці часто зіштовхуються з цілим спектром труднощів: недостатньо сформовані комунікативні навички, прояви зневажливого ставлення до їхнього статусу, труднощі в опануванні шкільної програми, занижена самооцінка тощо. Усі ці труднощі формують у дитини сприйняття навколишнього соціального середовища як ворожого, такого, що знецінює її досвід і дискримінує її світ, що, безперечно, сприяє виникненню почуття групової ворожості [21].

Діти з родин вимушених переселенців стикаються з різноплановими труднощами — побутовими, матеріальними, психолого-педагогічними, що нерідко призводить до проявів психосоціальної та освітньої дезадаптації. Значна частина дітей із таких сімей виявляє низьку мотивацію до навчання, пасивність, а також ознаки особистісних порушень, серед яких — занижена самооцінка, підвищена тривожність, погіршення самопочуття, зниження активності та настрою. У деяких випадках спостерігаються агресивна поведінка та інші відхилення у сфері соціальної взаємодії.

Н. Завацька зазначає, що проблема ресоціалізації дитини тісно пов'язана з порушенням її психоемоційного стану [15]. У ситуації повної зміни місця проживання першочергового значення набуває інтеграція в нове соціальне середовище. Порушення в комунікативній поведінці, перебування у кризовому стані та пережита психологічна травма створюють додаткові перешкоди для успішної ресоціалізації та швидкої адаптації до нових обставин. Соціальний вимір подолання труднощів адаптації дітей і сімей внутрішньо переміщених осіб охоплює низку сфер — побутову, медичну, освітню та економічну — які виникають раптово та вимагають повторного включення людини в соціальне життя.

Однак не всі діти ВПО перебувають у стані дезадаптації. Згідно з даними UNICEF (2023), близько 30% дітей із числа ВПО демонструють ознаки освітньої дезадаптації, зокрема труднощі у навчанні, зниження академічної

успішності, втрату мотивації та проблеми соціалізації у шкільному середовищі. Водночас більшість дітей, які мають доступ до стабільного освітнього процесу, шкільної підтримки та психологічного супроводу, демонструють поступове відновлення навчальної активності та емоційної стабільності.

Приклади успішної інтеграції спостерігаються в тих громадах, де школи впроваджують індивідуальні освітні плани, інклюзивні підходи, а також активно залучають дітей ВПО до позашкільної діяльності. За результатами моніторингу Cedos (2023), у 41% закладів загальної середньої освіти, де навчаються діти-переселенці, адміністрація організовує адаптаційні заходи, що сприяють зниженню рівня тривожності та поліпшенню міжособистісної взаємодії[21]. Є приклади успішної інтеграції завдяки доступу до якісної освіти, роботі з психологами, підтримці громади та ЗМІ. Медійна сфера відіграє важливу роль у формуванні інклюзивного простору через нормалізацію теми переселення, висвітлення позитивних прикладів адаптації, боротьбу зі стигматизацією та просування історій успіху. Таким чином, роль ЗМІ в адаптації дітей полягає не лише в інформуванні, а й у трансформації суспільного дискурсу на користь толерантності та солідарності.

Одним із ключових наукових підходів до розуміння переживання дітьми травматичних обставин переселення є теорія прив'язаності, розроблена Джоном Боулбі. Згідно з цією концепцією, дитина потребує стабільних, передбачуваних і надійних соціальних зв'язків із батьками або іншими значущими дорослими для формування базового відчуття безпеки. Порушення цього зв'язку — зокрема, внаслідок вимушеної міграції, втрати домовки, відриву від звичних обставин — може призводити до стану хронічного травматичного стресу, що проявляється у вигляді тривожності, гіперзбудженості, порушення сну, уникнення соціального контакту, емоційної замкненості або агресивних реакцій [22].

Теорія Боулбі, яка спочатку використовувалася переважно в клінічній психології, сьогодні активно застосовується в роботі з дітьми, які пережили

війну, переселення, утрату. В контексті адаптації дітей ВПО в Україні вона дозволяє пояснити, чому частина дітей не інтегрується в нові колективи, уникає контакту з вчителями або зберігає тривожний тип поведінки навіть після стабілізації умов проживання.

Додатково, у дітей переселенців часто спостерігається стан "подвійної маргінальності": з одного боку, вони відчужені від старого соціального середовища, з іншого — ще не повністю інтегровані в нове. Цей термін вперше був введений Редфілдом та Гершковіцем (1936) у контексті акультурації мігрантів, і він позначає ситуацію, коли індивід одночасно втрачає приналежність до попередньої культури, але не здобуває повноцінного включення в нову. В українських реаліях цей феномен набуває особливої актуальності для дітей ВПО, які часто опиняються в ізольованому становищі у навчальних закладах, де стикаються з нерозумінням, акцентуванням на їхньому статусі або культурних відмінностях [23].

Як зазначають дослідники Cedos (2023), діти ВПО не лише втрачають звичне освітнє та соціальне середовище, а й часто не отримують системної підтримки, яка б допомагала їм налагодити нові стійкі зв'язки [21]. Подібні спостереження наводить і Пітерс (2018), аналізуючи досвід внутрішньо переміщених школярів у контексті освітньої дезінтеграції та втрати статусу "повноцінного учасника" навчального процесу. Таким чином, подвійна маргінальність виявляється не лише як психологічна, а й як соціально-структурна проблема, що вимагає комплексних рішень — інституційних, комунікативних і культурних [24].

Врахування принципів цієї теорії в соціальних і освітніх практиках дозволяє будувати психологічно безпечне середовище, де дитина отримує можливість відновити відчуття довіри до світу та оточення, а також поступово формувати нові моделі стабільних прив'язаностей.

С. Шанін звертає увагу на специфіку адаптації дітей внутрішньо переміщених осіб в умовах освітніх закладів і зазначає, що потреба в адаптації, спричинена радикальною зміною соціального оточення, накладається на

природну нормативну кризу підліткового віку. Цей період характеризується становленням самосвідомості, формуванням цілісної особистості та появою нових психологічних утворень. У взаємодії, що відбувається у шкільному середовищі та в родині ВПО, об'єктом уваги можуть бути як діти, так і дорослі члени родини, або ж уся сім'я загалом. Батьки з числа ВПО разом зі своїми дітьми насамперед потребують підтримки у навчальному процесі, яка має бути спрямована на попередження сімейних труднощів і формування педагогічної культури батьків.

Вивчення досвіду західних країн у цій сфері може надати цінні практики для впровадження більш ефективних моделей адаптації та підтримки дітей ВПО в українській освітній системі. Тому для забезпечення успішної соціальної адаптації дітей і дорослих, які належать до категорії внутрішньо переміщених осіб, необхідно надавати їм знання та інформацію про способи подолання труднощів, пояснювати послідовність дій, мотивувати, демонструвати зразки поведінки, наводити приклади, проводити аналіз ситуацій, виконувати практичні вправи, а також здійснювати перевірку й корекцію дій. Це потребує впровадження в соціальний супровід таких сімей різноманітних форм роботи — зокрема, лекцій, індивідуальних просвітницьких бесід, спрямованих на формування знань, переконань і мотивації до самостійного розв'язання проблем, а також тренінгів, груп підтримки та інших методик, орієнтованих на розвиток практичних навичок.

Висновки до розділу 1

У межах першого розділу було здійснено теоретичний аналіз процесу адаптації внутрішньо переміщених осіб як багатоаспектного соціального явища. Адаптація розглядається не лише як пристосування до нових умов, а як складний і динамічний процес трансформації ідентичності, соціальних зв'язків і способу життя людини, яка втратила звичне середовище.

Розглянуто основні концепції, що пояснюють механізми адаптації: від класичних моделей етапності та акультурації до сучасних підходів, які враховують контекст насильницької міграції. Особливу увагу приділено чинникам, що впливають на успішність або ускладнення цього процесу — як індивідуальним, так і зовнішнім.

Актуальність теми зумовлена зростанням масштабів внутрішнього переміщення внаслідок повномасштабної війни. Унікальні для України умови, зокрема травматичний досвід, цифрова залежність, інформаційна фрагментарність і надмірне навантаження на приймаючі громади, істотно впливають на перебіг адаптаційного процесу. У цьому контексті інформаційна підтримка виступає не лише інструментом орієнтації, а й засобом формування почуття безпеки та впевненості у власних діях.

Особливе значення має врахування потреб вразливих груп, передусім сімей із дітьми. У дітей фіксуються емоційної дезадаптації, і освітні труднощі. Такі наслідки пояснюються як психологічними факторами, так і соціальними). Водночас наявні приклади успішної адаптації демонструють важливість своєчасної психосоціальної підтримки, освітньої інклюзії та інституційної взаємодії.

Таким чином, адаптація ВПО є багаторівневим процесом, що залежить від складної взаємодії індивідуального ресурсу та соціального середовища, і має розглядатися крізь призму цілісної підтримувальної стратегії, в основі якої — міжвідомча координація, емпатія та доступ до достовірної інформації.

2 ПІДТРИМКА В ІНФОРМАЦІЙНІЙ СФЕРІ СІМЕЙ ВПО З ДІТЬМИ (НА ПРИКЛАДІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

2.1 Інформаційні потреби сімей ВПО з неповнолітніми дітьми

В умовах повномасштабної війни, розв'язаної росією проти України, особливої гостроти набуває вивчення проблем внутрішньо переміщених осіб (ВПО), зокрема сімей із неповнолітніми дітьми, а також особливостей їхньої інформаційної ізоляваності. Через загрозу життю та здоров'ю мільйони українських родин були змушені залишити свої домівки, рятуючи себе та своїх дітей, і шукати тимчасовий притулок у безпечніших регіонах країни.

У цих умовах критично важливим стає вивчення специфічних інформаційних потреб таких сімей, які суттєво відрізняються від потреб інших категорій населення. Їхня вразливість зумовлює необхідність не лише базової допомоги, а й створення ефективної системи інформаційного супроводу, що сприятиме їхній адаптації, інтеграції в нове середовище та збереженню психологічного добробуту.

Перед тим як перейти до виокремлення та аналізу основних інформаційних потреб сімей ВПО з дітьми, важливо окреслити зміст поняття «інформаційна проблема». Саме розуміння природи інформаційних труднощів, з якими стикаються переселенці, дозволяє точніше ідентифікувати сфери дефіциту інформації, бар'єри у доступі до неї та специфіку запитів родин, що опинилися у вимушених обставинах. У сучасній науковій літературі поняття «інформаційна проблема» (information problem) трактується як ситуація, у якій особа або група осіб стикається з труднощами у визначенні, пошуку, оцінці чи використанні інформації, необхідної для вирішення певного завдання або прийняття рішення. Це поняття є ключовим у дослідженнях з інформаційної грамотності, когнітивної психології та освітніх технологій [25].

Згідно з дослідженням, опублікованим у журналі *Computers in Human Behavior*, інформаційна проблема виникає, коли індивід не має чіткого уявлення про те, яку саме інформацію потрібно знайти, де її шукати, як її

оцінити та як ефективно використати для вирішення поставленого завдання. Цей процес включає в себе кілька етапів: визначення завдання, формулювання інформаційних потреб, пошук інформації, її оцінка та інтеграція у власні знання [26].

У контексті внутрішньо переміщених осіб, особливо сімей з неповнолітніми дітьми, інформаційна проблема часто є прямим наслідком незадоволеної інформаційної потреби. Вони можуть проявлятися у вигляді відсутності доступу до актуальної інформації про соціальні послуги, освітні програми, медичну допомогу, правову підтримку тощо. Це може бути зумовлено як об'єктивними факторами (наприклад, відсутність інтернет-зв'язку, мовні бар'єри), так і суб'єктивними (наприклад, низький рівень інформаційної грамотності, психологічний стрес). У стресовій ситуації, без належного рівня цифрової грамотності або підтримки з боку громади, така родина не може ефективно реалізувати свої права. Це створює бар'єр, що унеможливорює повноцінну інтеграцію та посилює соціальну дезадаптацію.

З огляду на це, доцільно говорити про взаємозв'язок понять «інформаційна проблема» та «інформаційна потреба». Інформаційна потреба виникає як усвідомлення дефіциту певних знань, необхідних для прийняття рішень або здійснення дій, а інформаційна проблема — це вже ситуація, в якій ця потреба не може бути задоволена належним чином через відсутність доступу, навичок чи ресурсів. Таким чином, для забезпечення ефективної інформаційної підтримки родин ВПО з дітьми необхідно враховувати обидва ці аспекти: усвідомлення потреби і можливість її реалізації. Лише за таких умов можна говорити про стійку інформаційну інтеграцію таких сімей у нове соціальне середовище.

Як зазначено в аналітичному звіті Громадського холдингу «ГРУПА ВПЛИВУ» (2024), значна частина ВПО стикається з фрагментарністю, неструктурованістю або надмірною складністю доступної інформації про послуги. Це створює бар'єри навіть для тих, хто активно намагається дізнатися про соціальні або освітні можливості. Наприклад, для матері-одиначки з двома

дітьми, яка має обмежений доступ до інтернету й не володіє цифровими навичками, навіть оформлення базової допомоги стає проблемою [27]

Процес виникнення та формування інформаційної потреби (ІП) розпочинається тоді, коли під впливом зовнішніх або внутрішніх чинників перед особою постає певне завдання, для виконання якого необхідне отримання відповідної інформації. У ході осмислення цього завдання в структурі довготривалої пам'яті формується його уявний образ або внутрішня модель, що відображає суть інформаційного дефіциту. Усвідомлення виниклої потреби трансформується у створення так званого «пошукового образу» — ідеального уявлення про зміст і характер інформації, якої бракує для ефективного вирішення поставленої проблеми.

Варто підкреслити, що проблеми, з якими стикаються внутрішньо переміщені особи, є вкрай різноманітними як за характером, так і за масштабом. На загальнодержавному рівні ці труднощі здебільшого пов'язані з діяльністю законодавчих та виконавчих органів влади, зокрема у сфері нормативного врегулювання та організації соціального захисту ВПО. Особливо гостро ці виклики проявилися під час першої хвилі внутрішнього переміщення у 2014 році, коли ані держава, ані відповідні соціальні служби не були готові до масового напливу переселенців.

Лише з ухваленням 20 жовтня 2014 року Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» стало можливим законодавче визначення статусу ВПО, а також упорядкування системи соціальної роботи з ними в межах правового поля [3]. Цей нормативний акт заклав основу для формування державної політики щодо підтримки та інтеграції внутрішньо переміщених осіб у приймаючих громадах.

Сім'ї з дітьми опиняються у стані побутової невлаштованості, психологічного виснаження та соціальної невизначеності. Окрім базових потреб у житлі, харчуванні та медичній допомозі, такі родини гостро потребують доступу до безперервної освіти, дитячих послуг, безпечного середовища для розвитку та психологічної підтримки як для дітей, так і для

дорослих членів сім'ї. Водночас ефективна соціальна інтеграція таких родин значною мірою залежить від доступності повної, актуальної й адаптованої до їхніх потреб інформації.

Допомога з боку держави, міжнародних інституцій, українських неурядових організацій, волонтерських ініціатив і місцевих громад частково покриває нагальні потреби переселенців. Проте вона не вирішує в повному обсязі питання комплексної адаптації та правової обізнаності. Особливо актуальною залишається проблема інформаційного супроводу — сім'ї часто не мають доступу до зрозумілої інформації про можливості отримання соціальних послуг, оформлення статусу ВПО, освітніх і медичних програм, юридичної допомоги чи адаптаційних ініціатив у нових громадах.

З-поміж усіх регіонів України найбільшу кількість офіційно зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб прийняла Дніпропетровська область — понад 390 000 осіб станом на 2024 рік, з яких близько 95 тисяч — діти, а 135 тисяч — жінки. Це підкреслює актуальність вивчення та задоволення специфічних інформаційних потреб сімей з дітьми в цьому регіоні. Значна частина з них — саме сім'ї з дітьми. Згідно з дослідженням, проведеним громадською організацією «Об'єднання Відповідальних Громадян» у вересні 2023 року, основними потребами ВПО в Дніпропетровській області є фінансова підтримка (82%), медичні послуги (78,5%) та продукти харчування (77,3). Проте, житлові та освітні потреби також залишаються критичними. Дані підтверджуються таблицею з результатами опитування (рис. 2.1).

	% згадувань	Середній ранг
Освітні можливості для дітей (школа, садочки, гуртки)	67,8%	5,7
Юридична підтримка	66,8%	5,5
Психологічна підтримка	67,0%	5,4
Медичні послуги	78,5%	3,3
Продукти харчування	77,3%	3,2
Індивідуальне житло	76,5%	2,5
Фінансова підтримка	82,0%	1,8
Інше	4,8%	2,8
Важко відповісти	18,0%	
Не хочу відповідати	0,3%	

Рисунок 2.1 – Телефоне опитування. Що з переліченого для вас зараз
найнеобхідніше?

У Дніпропетровській області існують відмінності в інформаційних потребах між міськими та сільськими громадами. Зокрема, 67,3% опитаних ВПО обрали для переїзду міські громади, тоді як лише 18% — сільські. У місті Дніпро функціонують центри допомоги ВПО, які надають інформаційну підтримку з питань житла, освіти, медицини та соціального захисту. Однак, дослідження показують, що лише 64,1% респондентів отримують інформацію про доступні послуги через соціальні мережі, тоді як 21,8% — від органів місцевого самоврядування. Це створює істотне навантаження на освітню, медичну, соціальну інфраструктуру та систему комунікацій, і відповідно — актуалізує потребу в розробці спеціалізованих інформаційних та підтримувальних стратегій, адаптованих до дитячих потреб. Результати глибинного інтерв'ювання вказують на фрагментарність джерел інформації та недовіру до існуючих каналів комунікації (рис. 2.2) [28].

Достатність і форми отримання інформації	• Лідія М.: Нет. Дозвониться дуже трудно. (Ф1, 254) • Надія: Я вообще удивляюсь, откуда люди узнают эту информацию. (Ф1, 260) • Людмила М.: Досконально не доработано. (Ф1, 269) • Ірина: Мені хочеться сказати, що я взагалі думала, що вже не допомагають. (Ф1, 279) • Олена 2: «Переселенці Дніпро». (Ф2, 164) • Ірина: «Гості Дніпра». (Ф2, 165) • Олена 2: «Бахмутський район єднає», «З Бахмутом в серці», «Бахмут бажає жити». (Ф2, 168) • Валентина: У фейсбуці — «Допомога переселенцям». (Ф2, 171) • Світлана: Фонд «За життя» в Дніпрі. (Ф2, 172) • Ірина: Я підтримую. Як говорили, по районах, і відповідно є списки та інформація. (Ф2, 177) • Валентина: Дніпро — канал саме для переселенців. Тобто зробити якийсь телеграм-канал, де буде вся інформація. (Ф2, 186) • Олена 2: Я вважаю, що в совбезі, коли всі звертаються для оформлення ВПО, там повинна бути людина, яка зможе надати інформацію. (Ф2, 191)
--	---

Рисунок 2.2 – Телефонне опитування. Достатність і форми отримання інформації

Інформаційні потреби внутрішньо переміщених осіб, які виховують неповнолітніх дітей, мають комплексний характер і охоплюють декілька ключових сфер життєдіяльності. У контексті вимушеної міграції інформація стає не лише засобом орієнтації у новому середовищі, а й чинником психологічної стабільності та захищеності. В умовах постійного стресу та соціальної дезорієнтації саме своєчасний доступ до чіткої, достовірної та адаптованої інформації дозволяє таким сім'ям ухвалювати ефективні рішення та реалізовувати свої права. Найчастіше інформаційні запити з боку ВПО з дітьми стосуються правової, соціальної, медичної, освітньої та побутової сфер.

У правовому вимірі родини потребують пояснень щодо процедури оформлення статусу ВПО, відновлення втрачених документів, особливо тих, що стосуються дітей, а також доступу до пільг, субсидій, компенсацій, допомоги багатодітним родинам або дітям з інвалідністю. Не менш важливим є питання правового супроводу в разі необхідності вирішення спорів, оформлення опіки або консультацій щодо прав дитини. Соціальний блок інформаційних потреб включає відомості про грошові виплати на дітей, умови отримання гуманітарної допомоги (зокрема одягу, продуктів, засобів гігієни), контакти центрів соціального захисту, графіки роботи відповідних установ, а також доступ до гарячих ліній, мобільних груп соціальних працівників, діяльність благодійних та волонтерських організацій.

У сфері освіти особливо актуальними є запити щодо механізмів зарахування дітей до шкіл і садків, можливостей дистанційного або змішаного навчання, наявності місць у навчальних закладах, необхідного пакета документів для вступу, а також функціонування інклюзивних класів. Батьки також шукають інформацію про шкільних психологів, логопедів, адаптаційні програми, індивідуальні консультації й заходи соціально-психологічної підтримки дітей, що пережили травматичний досвід.

Медичний аспект охоплює запити щодо прикріплення до сімейного лікаря в новому місці проживання, проведення профілактичних щеплень, доступу до медичних оглядів, стаціонарного або амбулаторного лікування

дітей, а також отримання ліків для дітей із хронічними захворюваннями. У багатьох випадках переселенці потребують роз'яснень щодо роботи педіатрів, дитячих неврологів, психіатрів або центрів медико-психологічної реабілітації. Інформація про безкоштовні медичні послуги для дітей, перелік установ, де вони надаються, і порядок звернення до таких закладів часто є життєво необхідною.

Окремий блок інформаційних запитів стосується побутових питань, які включають пошук тимчасового або довгострокового житла, участь у житлових програмах держави або міжнародних донорів, оренду із частковим відшкодуванням вартості, умови спільного проживання з іншими переселенцями. До цього ж наряду належать питання працевлаштування батьків, професійної перепідготовки, оформлення зайнятості, поєднання трудової діяльності з доглядом за дітьми. Також важливою є логістична інформація: розклад громадського транспорту, розташування лікарень, шкіл, державних установ, безпечні маршрути до укриттів або центрів надання допомоги.

Для того щоб інформаційна підтримка сімей ВПО була справді ефективною, вона має бути системною, цільовою, орієнтованою на конкретні потреби родин з дітьми. Це передбачає адаптацію змісту та форми інформації під рівень сприйняття, цифрової грамотності та життєвих умов переселенців. Найбільш ефективними є багатоканальні комунікації — поєднання онлайн-ресурсів (офіційні сайти, чат-боти, мобільні додатки) з офлайн-інструментами (інформаційні стенди, буклети, консультаційні центри), а також залучення громадських організацій і волонтерів до поширення перевіреної інформації.

Таким чином, повноцінне задоволення інформаційних потреб внутрішньо переміщених сімей з неповнолітніми дітьми є ключовим чинником їх успішної адаптації, безпеки та реалізації прав у нових соціальних умовах[29].

Під час вивчення потреб внутрішньо переміщених осіб, зокрема сімей з дітьми, важливо враховувати як наявні ресурси, так і обмеження, які можуть

впливати на здатність людини подолати кризову ситуацію. До ресурсів, що сприяють адаптації, належать внутрішня мотивація до позитивних змін, готовність до участі в програмах підтримки, зацікавленість у поліпшенні життєвих обставин, особистісні риси, знання, життєвий досвід та практичні навички. Саме наявність мотивації та бажання змінити ситуацію є одними з найважливіших факторів, що сприяють успішному подоланню труднощів.

Водночас значна частина внутрішньо переміщених осіб стикається з низкою обмежень, які ускладнюють задоволення життєвих потреб. Це можуть бути фізичні чи психічні стани, психологічне виснаження, вік, відсутність стабільного джерела доходу, складні житлові умови, обмежений доступ до достовірної інформації, а також брак необхідних соціальних або побутових навичок. У деяких випадках перешкодою стає ізоляція, зумовлена перебуванням особи у спеціалізованому закладі або в середовищі, що не сприяє інтеграції.

Інформаційні бар'єри посилюють уразливість таких сімей, оскільки без повної та своєчасної інформації про доступні сервіси, процедури оформлення допомоги, освітні та медичні послуги, родини не можуть повноцінно реалізувати свої права. Саме тому інформування та забезпечення доступу до зрозумілих джерел є важливою умовою для стабілізації їхнього становища в новій громаді.

2.2 Формальні та неформальні джерела задоволення інформаційних потреб сім'ями ВПО з дітьми

Внутрішньо переміщеним сім'ям з дітьми важко осісти в незнайомому середовищі, для цього їм потрібно докладати зусиль, щоб отримати доступ до інформації, необхідної для надання доступних соціальних послуг, прав, освіти та іншу діяльність повсякденного життя. Цю інформацію зазвичай можна класифікувати на два типи: формальні — офіційні, інституційні канали комунікації — та неформальні, які виникають у межах міжособистісної

взаємодії або в неструктурованому інформаційному середовищі. Розуміння специфіки та механізмів цих каналів полегшує розуміння інформаційної екосистеми переміщених сімей, а отже, спрощення її навігації. Досвід академічного середовища, досліджений у роботі С. Джироджвонг та М. Воллін дозволяє застосувати класифікацію інформаційних джерел на ширший соціальний контекст, включаючи ситуацію з ВПО [30].

Неформальні комунікації являють собою обмін інформацією, що відбувається поза межами офіційних, структурно закріплених каналів зв'язку. Такі взаємодії можуть мати спонтанний характер — наприклад, під час розмови між знайомими людьми, які володіють різними джерелами інформації. Водночас вони можуть виникати цілеспрямовано — зокрема, з метою перевірки достовірності офіційної інформації або з'ясування ставлення певної групи до запланованих змін чи рішень. Одним із ключових інструментів неформальної комунікації виступають чутки, які часто слугують одним із найшвидших засобів поширення інформації в колективному середовищі[34].

Саме такі джерела часто виявляються більш доступними, зручними та відповідними до реальних потреб. [30].

У випадку сімей ВПО з дітьми, неформальні канали нерідко стають головним способом орієнтації в новому середовищі — завдяки чуткам, групам у месенджерах, «сарафанному радіо» або підтримці знайомих. Дослідження також показало, що люди з нижчим рівнем технологічної компетентності частіше покладаються на особисті комунікації, ніж на електронні ресурси — подібна тенденція спостерігається і серед переселенців, особливо з сільських територій або осіб похилого віку [31].

Формальні канали комунікації забезпечують доступ до офіційної та достовірної інформації. Такі канали організовуються як на державному, так і на місцевому рівні влади, а також соціальних, медичних та освітніх установ.

Такі зв'язки працюють у межах певної адміністративної ієрархії і включають як вертикальні (наприклад, зв'язки між департаментами та регіональними офісами або місцевими соціальними службами з громадянами),

так і горизонтальні (взаємовідносини місцевих органів влади, навчальних закладів, медичних установ, а також волонтерських центрів).

Особливу групу складають внутрішньо організаційні формальні комунікації, що забезпечують взаємодію державних структур з міжнародними неурядовими гуманітарними організаціями, що діють у сфері внутрішньо переміщених осіб.

Що стосується формальних каналів з ВПО, їх ефективність визначається не лише якістю інформації, а й форматами комунікації, рівнем цифрової інклюзії, зворотнім зв'язком, а також дотриманням прозорості і відкритості. Саме через ці канали переселенці отримують довідку про реєстрацію, фінансову допомогу, доступ до житла, освіту, медичні послуги, юридичну й супровідну допомогу держави.

Для наочного представлення основних відмінностей між формальними та неформальними джерелами інформації, що використовуються внутрішньо переміщеними особами з дітьми, у додатку до роботи подано порівняльну таблицю, яка систематизує ключові характеристики обох типів каналів комунікації.

Таблиця 2.1 - «Порівняльна характеристика формальних та неформальних джерел інформації»

Критерій	Формальні джерела	Неформальні джерела
Джерело інформації	Офіційні установи, урядові портали, мобільні додатки	Портали, мобільні додатки Соціальні мережі, месенджери, особисті контакти
Достовірність	Висока, перевірена інформація	Варіативна, можливі неперевірені дані
Доступність	Залежить від наявності інтернету та технічних засобів	Висока, особливо через мобільні пристрої
Оперативність	Може бути обмежена бюрократичними процедурами	Висока, інформація поширюється швидко
Приклади	Портал «Дія», гарячі лінії, офіційні сайти органів влади	Telegram-канали, Facebook-групи, Viber-чати

Значну роль у подоланні труднощів, з якими стикаються внутрішньо переміщені особи, відіграють державні соціальні інституції, зокрема Міністерство соціальної політики України. У процесі надання допомоги ВПО соціальні працівники орієнтуються на сучасний світовий і європейський досвід, використовуючи широкий спектр стратегій соціального втручання. Ці стратегії мають комплексний характер і поділяються на короткострокові — кризове реагування, а також моделі, орієнтовані на вирішення конкретних завдань, — і довгострокові, що базуються на системно-екологічному підході. Останні спираються на концепцію «людина в оточенні» та ідею «економічної спроможності», які передбачають формування стійких умов для інтеграції та самозабезпечення ВПО [8].

Через вище сказанні події з 2014 р. сформувався особливий напрямок державної політики, який пов'язаний з адаптацією ВПО, що координується Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. Відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб». «Україна має вживати всі можливі заходи, передбачених Конституцією України, законами України, міжнародними договорами, підписантом яких є Україна, щодо запобігання виникненню передумов внутрішнього переміщення осіб, захисту та дотримання прав і свобод ВПО, створення умов для добровільного повернення таких осіб до покинутого місця проживання, адаптації до умов проживання на підконтрольній території України.» [3].

Узагальнене бачення формальних та неформальних джерел дозволяє чітко окреслити основні канали інформаційного забезпечення для ВПО. Проте, ефективність доступу до цих джерел значною мірою залежить від регіонального контексту — наявних сервісів, цифрової інфраструктури, комунікаційної політики органів влади та громадських ініціатив.

У цьому зв'язку доцільно розглянути, як формальні та неформальні джерела реалізуються на прикладі Дніпропетровської області — регіону, який прийняв найбільшу кількість офіційно зареєстрованих ВПО в Україні. На

основі актуальних досліджень і прикладів з місцевої практики простежимо особливості їхнього функціонування, охоплення та ефективності.

У Дніпропетровській області внутрішньо переміщені особи, зокрема сім'ї з неповнолітніми дітьми, можуть користуватись широким спектром як формальних, так і неформальних джерел інформації, які сприяють адаптації та задоволенню їхніх життєвих потреб. Ці джерела відіграють вирішальну роль у процесі соціальної інтеграції, забезпечення доступу до послуг, правового захисту та гуманітарної допомоги.

Серед формальних джерел, які забезпечують інформаційні потреби внутрішньо переміщених осіб з дітьми, особливої уваги заслуговують онлайн-сервіси та гарячі телефонні лінії, що функціонують на рівні місцевого самоврядування. В області діють спеціалізовані телефони довіри, зокрема гаряча лінія з питань тимчасового житла для ВПО, яка функціонує у партнерстві з обласною військовою адміністрацією та громадськими ініціативами [32]. Варто згадати державні платформи та офіційні структури місцевого самоврядування. Зокрема, у місті Дніпро діє Координаційна рада з питань внутрішньо переміщених осіб, яка здійснює комунікацію між органами влади та надає інформаційну, юридичну та інституційну підтримку ВПО [33]. Крім того, на офіційному сайті Дніпровської міської ради створено спеціальний розділ «Інформація для ВПО», де розміщено актуальні дані про наявні послуги, умови отримання довідки ВПО, порядок оформлення матеріальної допомоги, а також контакти центрів надання соціальних послуг [33].

Окрему роль відіграють інші благодійні організації, діяльність яких описана в локальних оглядах. Так, фонд «Rise of Ukraine» фокусується на підтримці жінок з дітьми до 12 років і родин військовослужбовців, надаючи гуманітарну допомогу та поширюючи інформацію через онлайн-реєстрацію. Фонд «Право на життя» реалізує програму екстреної продовольчої допомоги, а БФ «Рішучі серця» і БФ «Українська перспектива» — забезпечують ВПО

дитячим харчуванням, підгузками, одягом, а також організовують дозвілля для дітей з числа переселенців [34].

Такий формат комунікації особливо затребуваний у родин із дітьми, які перебувають у кризових житлових умовах і потребують роз'яснення процедур поселення, реєстрації, а також умов отримання гуманітарної допомоги.

У межах неформальних джерел інформації доцільно звернути увагу на телеграм-канали та групи, які слугують платформою для обміну важливою, з погляду самих учасників, інформацією. У таких випадках месенджери виконують не лише функцію передавання інформації, але й стають простором для взаємної підтримки, обміну думками та навіть надання нематеріальної допомоги. Важко однозначно оцінити ефективність цього типу комунікації з точки зору структурованості чи достовірності інформації, проте безперечним залишається одне: подібні канали сприяють формуванню спільноти однодумців. Люди, які опинилися в новому, часто ворожому інформаційному середовищі, знаходять через такі платформи не лише інформацію, а й розуміння, підтримку та відчуття єдності.

У Дніпропетровській області популярністю користується Telegram-канал «Грошова допомога від УВКБ ООН у Дніпропетровській області», який регулярно публікує оголошення щодо умов реєстрації на грошову допомогу, юридичних консультацій, програм УВКБ ООН та партнерських організацій. Кількість підписників цього ресурсу станом на 2024 рік перевищує 27 тисяч, що свідчить про високу довіру аудиторії до неофіційного, але оперативного каналу інформації [35].

Варто також зазначити, що неформальні ресурси активно доповнюються громадськими ініціативами, зокрема діяльністю благодійного фонду «Право на захист», який у партнерстві з міжнародними донорами організовує мобільні пункти реєстрації ВПО, надає правову допомогу, проводить інформаційні сесії та вебіари [36].

Порівнюючи ситуацію в місті Дніпро та інших адміністративних одиницях області, спостерігається розбіжність в інфраструктурному та інформаційному

забезпеченні. Так, у самому Дніпрі сконцентровано основні цифрові сервіси, консультаційні центри та муніципальні програми, тоді як у містах другого порядку, таких як Кам'янське, Павлоград чи Кривий Ріг, населення значною мірою покладається на ініціативи місцевих громадських організацій, волонтерські мережі та групи у месенджерах. За даними опитування організацією «Об'єднання Відповідальних Громадян», найбільша кількість ВПО оселилася саме в Дніпрі (понад 174 тис. осіб), Кривому Розі (більше 83 тис.), Кам'янському (понад 31 тис.) та Павлограді (майже 21 тис.), що пояснює концентрацію інформаційної інфраструктури саме у великих містах [28]. (рис. 2.3)

Назва ОМС	Всього:																			
	Счень 2022	Лютий 2022	Березень 2022	Квітень 2022	Травень 2022	Червень 2022	Липень 2022	Серпень 2022	Вересень 2022	Жовтень 2022	Листопад 2022	Грудень 2022	Счень 2023	Лютий 2023	Березень 2023	Квітень 2023	Травень 2023	Червень 2023	Липень 2023	Серпень 2023
Дата	2022	31.03.2022	28.04.2022	31.05.2022	30.06.2022	29.07.2022	31.08.2022	30.09.2022	31.10.2022	30.11.2022	30.12.2022	31.01.2023	28.02.2023	31.03.2023	28.04.2023	31.05.2023	30.06.2023	31.07.2023	31.08.2023	29.09.2023
Дніпровський район			4 247	13 141	15 781	16 870	17 280	18 813	19 417	19 670	19 936	19 487	19 469	19 389	19 122	19 250	19 224	19 007	19 029	18 915
м. Дніпро				62 358	100 842	117 717	128 691	130 121	140 797	146 002	149 483	151 290	152 797	154 396	143 139	144 425	145 860	147 385	148 600	149 058
Кам'янський район			6 936	23 034	27 341	29 261	31 667	34 767	36 464	37 868	39 118	39 978	40 401	40 723	39 611	39 825	40 259	40 601	40 885	41 172
Криворізький район			874	3 610	4 896	5 196	5 644	6 600	6 881	7 190	7 102	7 182	7 098	7 113	8 848	8 984	8 970	9 011	9 062	9 029
м. Кривий Ріг				30 068	45 431	51 379	56 536	61 353	63 018	64 039	66 130	68 805	69 827	70 612	70 923	71 137	71 328	71 798	72 248	72 838
Нікопольський район			2 069	7 453	9 708	10 843	11 722	18 399	25 292	30 250	33 191	34 877	37 995	40 543	40 910	42 538	43 708	44 792	45 397	45 972
Новомосковський район			4 046	11 370	13 092	13 797	14 105	14 776	15 241	15 784	15 995	15 848	15 852	15 822	16 209	16 265	16 371	16 424	16 529	16 599
Павлоградський район			7 187	12 140	14 428	15 900	17 097	18 444	19 737	20 366	20 893	21 265	21 456	21 828	22 321	22 674	22 928	23 216	23 404	23 610
Синельниківський район			5 216	14 794	16 150	16 737	17 198	18 380	19 903	20 744	21 034	21 413	21 602	21 958	22 260	22 532	22 702	23 020	23 174	23 094
ВСЬОГО			30 575	177 968	247 669	277 700	299 940	321 653	346 750	361 913	372 882	380 145	386 497	392 384	383 343	387 630	391 350	395 254	398 328	400 287

Рисунок 2.3 – Інформація щодо внутрішньо переміщених осіб у Дніпропетровській області за березень 2022 — жовтень 2023 року

Згідно з інформацією, опублікованою на офіційному порталі «Допомога», ВПО можуть розраховувати на підтримку від низки міжнародних партнерів.

- Міжнародна організація з міграції (МОМ): надає допомогу у вигляді грошових виплат, засобів гігієни, предметів першої необхідності та психологічної підтримки.
- Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН): забезпечує грошову допомогу, юридичні консультації та підтримку в питаннях житла.
- Міжнародний Комітет Червоного Хреста (МКЧХ): надає гуманітарну допомогу, включаючи продукти харчування, воду, засоби гігієни та підтримку в евакуації.
- Норвезька рада у справах біженців (NRC): забезпечує правову допомогу, житлову підтримку та грошові виплати.
- Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ): фокусується на підтримці дітей та сімей, надаючи грошову допомогу, освітні ресурси та психологічну підтримку.
- Всесвітня продовольча програма ООН (WFP): забезпечує продовольчу допомогу та грошові виплати для покриття витрат на харчування.

Ці організації співпрацюють з українськими державними структурами та місцевими громадами, щоб забезпечити своєчасну та ефективну допомогу ВПО. Інформація про доступні програми та способи отримання допомоги регулярно оновлюється на офіційному порталі «ЄДопомога» [38].

Варто згадати, що з 3 жовтня 2014 року в десяти областях України, зокрема в Дніпропетровській, реалізується проєкт, спрямований на забезпечення правового захисту громадян, які були змушені залишити окуповані або небезпечні території. Ініціатива втілюється Всеукраїнською коаліцією з надання правової допомоги за підтримки Національного фонду підтримки демократії (NED) у співпраці з одинадцятьма регіональними неурядовими організаціями.

У межах проєкту внутрішньо переміщеним особам надається інформація через засоби масової інформації щодо їхніх прав, можливостей правового захисту та доступу до юридичних послуг. Юристи консультують, допомагають у підготовці необхідних процесуальних документів і

представляють інтереси переселенців у судах. Основна увага приділяється підтримці найбільш вразливих категорій переміщених осіб.

Насамперед благодійні та громадські ініціативи, які діють на території регіону. Наприклад, благодійний фонд «Опікунська Рада» надає гуманітарну допомогу у вигляді продуктових наборів, засобів гігієни та одягу, поширюючи інформацію через соціальні мережі та безпосередні звернення громадян [38].

В Дніпропетровському регіоні поступово вибудовується багаторівнева система інформаційної підтримки для ВПО, у якій формальні й неформальні джерела не протистоять одне одному, а радше взаємодоповнюють. Особливо це помітно у випадку сімей із дітьми, які часто отримують життєво необхідну інформацію саме неофіційними шляхами — від знайомих, через місцеві чати, волонтерські ініціативи, групи у месенджерах чи просто завдяки порадам інших переселенців.

Проте, незважаючи на наявність великої кількості джерел, багато людей досі не розуміють, де саме шукати інформацію, як відрізнити перевірені від неперевірених даних, що актуально, а що ні. Декому складно орієнтуватися в потоках повідомлень, особливо коли мова йде про цифрові платформи, а офіційні ресурси виглядають надто формальними або важкими для сприйняття. Це лише підсилює потребу в тому, щоби неформальні джерела були не просто доповненням, а частиною цілісної системи інформування, з якою працюють соціальні служби, волонтери та держава.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі було проаналізовано особливості інформаційних потреб та джерела їх задоволення для сімей внутрішньо переміщених осіб з дітьми на прикладі Дніпропетровської області — регіону, що станом на 2024 рік прийняв найбільшу кількість офіційно зареєстрованих ВПО в Україні (понад 390 тисяч осіб).

Інформаційні потреби таких сімей мають комплексний характер і охоплюють питання отримання статусу ВПО, доступу до фінансової допомоги,

відновлення документів, пошуку житла, працевлаштування, медичного обслуговування, освіти, а також психологічної підтримки дітей та дорослих. Задоволення цих потреб здійснюється через формальні та неформальні джерела, які взаємодоповнюють одне одного.

У регіоні функціонує багаторівнева система підтримки, до якої входять не лише державні органи, а й благодійні фонди. Вони надають гуманітарну допомогу та поширюють актуальну інформацію через доступні канали комунікації.

Попри розгалуженість джерел, чимало сімей ВПО з дітьми стикаються з труднощами у пошуку, перевірці та використанні інформації. Це пов'язано з фрагментарністю даних, низьким рівнем цифрової грамотності та психологічною втомою, що ускладнює сприйняття навіть базових повідомлень.

Забезпечення доступу до якісної інформації є одним із ключових чинників соціальної адаптації та реалізації прав внутрішньо переміщених родин з дітьми. Подальший розвиток системи підтримки має ґрунтуватися не лише на розширенні кількості каналів, а й на підвищенні їхньої доступності, зрозумілості та відповідності реальним потребам переселенців.

3. РОЗРОБКА КОНЦЕПЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПЛАТФОРМИ (САЙТУ) ДЛЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ СІМЕЙ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ З НЕПОВНОЛІТНИМИ ДІТЬМИ З МЕТОЮ ЇХ ВСЕБІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ

Результати теоретичного аналізу та вивчення інформаційних потреб внутрішньо переміщених родин із дітьми (зокрема на прикладі Дніпропетровської області) засвідчують актуальну потребу у створенні централізованого та доступного інформаційного ресурсу, адаптованого до специфіки цільової аудиторії. В умовах повномасштабної війни інформаційний простір, до якого мають доступ ВПО, характеризується фрагментарністю, нестачею координації між джерелами та обмеженою функціональністю наявних каналів комунікації.

Проведений аналіз адаптаційних викликів, з якими стикаються родини ВПО, зокрема ті, що мають неповнолітніх дітей, виявив низку критичних бар'єрів: труднощі в навігації між розрізненими ресурсами, недостатній рівень цифрової грамотності та психоемоційне перевантаження, що знижує здатність самостійно шукати і використовувати релевантну інформацію.

Незважаючи на наявність державних, недержавних і волонтерських платформ, їхня взаємна неузгодженість, неоднорідність подачі матеріалів та відсутність загального інформаційного вектора значно ускладнюють доступ до цілісної та структурованої інформації. Особливо критично це впливає на родини з дітьми, які мають потребу в оперативному вирішенні широкого кола побутових та правових питань: від пошуку житла й медичних послуг до оформлення соціальних гарантій і отримання психологічної підтримки.

Згідно з даними Міжнародної організації з міграції (IOM, 2023) та Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR, 2023), основною проблемою для більшості ВПО є брак швидкого доступу до достовірної, актуальної інформації. Це, у свою чергу, породжує дезорієнтацію,

почуття ізоляції та унеможлиблює ефективне використання наявних ресурсів допомоги.

Згідно з результатами дослідження, проведеного громадською організацією «Об'єднання Відповідальних Громадян» (2023), на основі опитування понад 800 ВПО у Дніпропетровській області, основними сферами інформаційного запиту залишаються: фінансова підтримка (82%), доступ до медичних послуг (78,5%), забезпечення житлом (73%), освітні послуги для дітей (69,3%), а також психологічна допомога (54%). Найбільше складнощів переселенці вказували у доступі до інформації щодо процедур оформлення довідки ВПО, отримання гуманітарної допомоги та алгоритмів зарахування дітей до шкіл і дитячих садків[28].

Також, за даними Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної військової адміністрації (2024), станом на травень 2024 року понад 390 000 внутрішньо переміщених осіб зареєстровані в області, з них понад 95 000 — діти [32]. Близько 65% опитаних батьків ВПО зазначили, що відчувають нестачу структурованої та зрозумілої інформації про можливості для дітей у сфері освіти, медичних послуг та дозвілля. Це підтверджує необхідність створення адаптованого інформаційного ресурсу, що відповідає потребам саме родин з дітьми.

Окрему проблему становить недостатній рівень цифрової компетентності значної частини внутрішньо переміщених осіб. Це ускладнює користування більшістю онлайн-сервісів, зокрема державними платформами, інтерфейси яких часто не враховують когнітивне та психоемоційне навантаження користувача, а також технічні обмеження (наприклад, відсутність сучасних пристроїв або стабільного інтернету).

У зв'язку з цим створення спеціалізованої онлайн-платформи постає як обґрунтований інструмент подолання виявлених інформаційних бар'єрів. Такий ресурс має функціонувати як єдиний інформаційний центр, що забезпечує доступ до перевірених даних у ключових сферах життєдіяльності — соціальних послуг, охорони здоров'я, освіти, правового супроводу та

психологічної допомоги. Інтерфейс платформи має бути інтуїтивно зрозумілим і доступним навіть для користувачів із базовими цифровими навичками, а контент — адаптованим до потреб родин із дітьми.

Варто зазначити, що потреба у створенні ефективних інформаційних платформ для підтримки внутрішньо переміщених осіб не є унікальною для України — подібні ініціативи успішно реалізуються в інших країнах із високим рівнем міграційної активності. Зокрема, проєкт InfoMigrants, який функціонує за підтримки Європейського Союзу, Deutsche Welle, France Médias Monde та ANSA, забезпечує багатомовне інформування мігрантів щодо правового статусу, шляхів легалізації, медичних послуг та заходів безпеки під час переміщення. Основною перевагою платформи є її адаптація до культурних і мовних особливостей цільової аудиторії, а також фокус на достовірності та актуальності контенту[39].

Аналогічно, амереканська програма SettleIn розроблена для новоприбулих іммігрантів і надає інтерактивні навчальні модулі, інструкції щодо адаптації у громаді, доступу до освіти, медицини та соціального захисту. Серед переваг сервісу — простий візуальний інтерфейс, можливість персоналізації та підтримка декількох мов[40].

В українському контексті релевантним прикладом є платформа «Дія», яка, попри свій широкофункціональний характер, виконує важливу роль у цифровій трансформації державних послуг. Зокрема, у межах застосунку реалізовано механізми отримання довідки ВПО, подання заяв на соціальні виплати, доступ до медичних даних тощо. Переваги «Дії» полягають у високому рівні інтеграції з державними реєстрами, мобільності використання та простоті інтерфейсу[41].

Попри наявність позитивного досвіду реалізації інформаційних платформ на міжнародному та національному рівнях, кожна з розглянутих систем має низку обмежень, які не дозволяють ефективно використовувати їх як універсальне рішення для внутрішньо переміщених родин із дітьми в Україні.

Так, платформа InfoMigrants, створена за ініціатииви Європейської комісії у співпраці з Deutsche Welle, France Médias Monde та ANSA, орієнтована переважно на осіб, які перетинають міжнародні кордони. Її контент зосереджено на базовому інформуванні щодо правового статусу, легалізації, безпеки в дорозі та медичних послуг. Водночас вона не охоплює питання внутрішнього переміщення в межах однієї держави та не враховує особливості адаптації родин з дітьми у приймаючих громадах. Крім того, відсутність можливості персоналізації контенту та обмежена інтерактивність знижують її ефективність для вразливих категорій переселенців[39].

Аналогічні обмеження спостерігаються й у роботі платформи SettleIn, що використовується у США та Канаді в контексті імміграційної адаптації. Незважаючи на наявність корисних інтерактивних модулів, система розрахована на умовно стабільний міграційний контекст і не враховує кризових умов, таких як війна. Крім того, її функціонал здебільшого орієнтований на осіб з високим рівнем володіння англійською мовою, що унеможливорює її пряму адаптацію в україномовному середовищі без глибокої локалізації [40].

Національний приклад — мобільний застосунок «Дія», хоча й відіграє ключову роль у цифровізації державних послуг, також не позбавлений обмежень. Його функціонал фокусується переважно на адміністративних процедурах — реєстрації, оформленні довідок, поданні заяв на виплати тощо. У той же час він практично не охоплює специфіку інформаційних запитів родин із дітьми: від освітніх послуг до питань психологічної підтримки. Водночас інтерфейс «Дії» передбачає наявність базових цифрових навичок, що створює додаткові труднощі для осіб з низьким рівнем цифрової грамотності, особливо серед вразливих груп [41]

Аналіз зазначених прикладів демонструє, що ефективна інформаційна платформа повинна поєднувати кілька ключових характеристик: орієнтацію на потреби цільової аудиторії, мультиканальність доступу, адаптивний дизайн, достовірність даних та підтримку зворотного зв'язку. Усі ці компоненти

лягають в основу концепції розроблюваної платформи для внутрішньо переміщених родин з дітьми в Україні.

Таким чином, концепція створення інформаційної платформи для ВПО з дітьми базується на комплексному аналізі проблем адаптації та реальних запитів цільової аудиторії. Вона має потенціал стати універсальним комунікаційним інструментом, який сприятиме зниженню рівня дезадаптації та підтримуватиме поступове входження таких родин у нове соціальне середовище. Запропонована платформа має виконувати функцію так званого «єдиного вікна» (one-stop platform), що передбачає об'єднання у межах одного ресурсу різноманітних відомостей, які зазвичай поширені між численними офіційними та неформальними джерелами. Універсальність і системність такого підходу сприяє зменшенню інформаційного перевантаження, особливо серед осіб, які перебувають у стані хронічного стресу, мають низький рівень цифрової грамотності або стикаються з мовними бар'єрами.

Згідно з аналітичними висновками міжнародних і національних організацій (IOM, UNHCR, UNICEF, 2023), інформаційні потреби переселенців мають переважно прикладний характер і охоплюють такі напрямки, як отримання соціальної допомоги, доступ до медичних послуг, організація навчального процесу для дітей, житлові питання, а також правова та психологічна підтримка. Враховуючи це, структура платформи повинна передбачати тематичні розділи з детальною інформацією щодо механізмів оформлення довідки ВПО, реєстрації в закладах освіти, прикріплення до сімейного лікаря, доступу до гуманітарної та психологічної допомоги, а також участі в місцевих програмах підтримки.

Окрім надання інформації, платформа повинна відігравати важливу комунікативну роль — забезпечувати зворотний зв'язок із користувачами, інтегрувати форми онлайн-звернень, доступ до консультацій фахівців, контактів соціальних служб, благодійних організацій, освітніх та медичних установ. Така інтерактивність дозволить посилити суб'єктність переселенців

у процесі ухвалення рішень, підвищити їхню правову обізнаність та активну включеність у життя приймаючих громад.

З огляду на вищезазначене, доцільно стверджувати, що створення спеціалізованої інформаційної платформи є не лише реакцією на актуальний соціальний запит, а й важливим кроком у напрямку інституціалізації інформаційного супроводу ВПО в Україні. Такий ресурс може бути ефективно інтегрований у загальнодержавні та регіональні стратегії підтримки внутрішньо переміщених осіб, сприяючи розвитку цифрової інклюзії, зниженню рівня інформаційної фрагментації, а також формуванню довіри до соціальних інституцій і місцевої влади. У підсумку, реалізація платформи здатна не лише підвищити якість комунікації між ВПО та інституційним середовищем, а й забезпечити базу для довгострокової інтеграції родин у нові соціальні умови на засадах рівності, доступності та підтримки.

У процесі проектування структури інформаційної платформи було враховано пріоритетні інформаційні запити, характерні для внутрішньо переміщених сімей із неповнолітніми дітьми. З метою забезпечення логічної та інтуїтивно зрозумілої навігації, усі тематичні блоки були згруповані за функціонально-смысловими напрямками, які охоплюють ключові сфери життєдіяльності родин у новому середовищі. Такий підхід відповідає концепції орієнтованого на користувача дизайну (*user-centered design*), що дозволяє враховувати не лише змістовні потреби цільової аудиторії, а й психологічні та когнітивні особливості їх сприйняття інформації в умовах стресу.

Інформаційна платформа, розроблена з урахуванням потреб внутрішньо переміщених осіб з неповнолітніми дітьми, має логічну та тематично структуровану архітектуру. Її основна мета — забезпечити цільову аудиторію повним, доступним і актуальним інформаційним супроводом у ключових сферах життєдіяльності, що визначають успішну адаптацію у приймаючих громадах.

Головна сторінка інформаційної платформи виконує ключову роль як початковий навігаційний та комунікаційний простір, через який відбувається перше знайомство користувача з ресурсом. Саме з цієї сторінки розпочинається користувацький шлях, що визначає загальне враження від роботи з платформою, формує рівень довіри та впливає на подальшу взаємодію з іншими структурними елементами сайту. З огляду на це, її дизайн, логіка структурування інформації та наповнення є критично важливими чинниками ефективності функціонування платформи в цілому.

У структурі головної сторінки передбачено декілька базових елементів, що відповідають за різні функції. Перше — це короткий опис цільового призначення платформи — чітке формулювання мети ресурсу, його основних завдань і цільової аудиторії. Такий вступ виконує ознайомчу функцію і дає змогу відразу зрозуміти, на які потреби та виклики відповідає платформа.

Друге — головна сторінка включає блок із поточними оновленнями та новинами. Цей компонент дозволяє користувачам оперативно дізнаватися про зміни в законодавстві, запуск нових програм допомоги, відкриття гуманітарних пунктів, а також інші важливі повідомлення, що стосуються життя ВПО з дітьми. Динамічність і актуальність цього розділу сприяє підвищенню довіри до платформи та забезпечує її інтеграцію в реальний соціальний контекст.

Третім — важливим елементом головної сторінки є набір кнопок швидкого доступу до основних розділів сайту. Такий підхід дозволяє користувачу інтуїтивно і без додаткового навантаження орієнтуватися в контенті ресурсу. Іконки або текстові позначення цих кнопок відповідають ключовим тематичним блокам — «Освіта», «Медицина», «Житло», «Соціальні пільги», «Психологічна допомога», «Мапа корисних місць», «FAQ» та інші. Розміщення цих елементів на головній сторінці сприяє скороченню часу на пошук необхідної інформації, що особливо важливо в умовах психоемоційного напруження, яке притаманне значній частині цільової аудиторії.

Інтерфейс платформи розроблено з урахуванням потреб внутрішньо переміщених осіб, які можуть перебувати в стані інформаційного перевантаження або емоційного виснаження. Основна увага приділяється не технічним аспектам дизайну, а простоті користування та логіці побудови навігації. Це досягається завдяки чіткому поділу на тематичні блоки (освіта, медицина, житло тощо), використанню зрозумілих назв та символічних позначень (іконок), а також лаконічному наповненню без надмірного тексту.

Особливістю мобільної версії є вертикальна структура — користувач просто переглядає екран зверху вниз, знаходячи потрібну інформацію без складних переходів. Основні розділи дублюються і у десктопній версії, що забезпечує однакову логіку навігації незалежно від пристрою. Це особливо важливо для користувачів, які мають обмежений досвід у користуванні цифровими платформами або перебувають у новому середовищі. Візуальні приклади (див. Додатки А, Б) демонструють доступний підхід до структурування інформації, що сприяє швидкому орієнтуванню та зниженню стресу при пошуку необхідної допомоги.

Таким чином, головна сторінка платформи не лише виконує функцію інформаційного хабу, а й виступає своєрідним посередником між користувачем і всією структурою ресурсу. Зниження когнітивного навантаження, забезпечення інтуїтивної навігації та формування позитивного користувацького досвіду є її основними завданнями, які досягаються завдяки продуманій архітектурі, зручному візуальному оформленню та функціональності, що відповідає принципам гуманного цифрового дизайну. Головна сторінка виконує роль стартової точки взаємодії, звідки користувач може швидко перейти до потрібного розділу — саме їх зміст і буде розглянуто нижче.

Розділ «Освіта» спрямований на інформування про порядок зарахування дітей до закладів дошкільної та загальної середньої освіти в умовах тимчасового переміщення. Тут представлено покрокові алгоритми дій, приклади типових ситуацій та роз'яснення щодо необхідних документів, з

урахуванням спрощених процедур, передбачених для ВПО. Особлива увага приділяється питанням інклюзивної освіти, зокрема умовам доступу до логопедичних, тьюторських, психологічних послуг, а також адаптаційним навчальним програмам для дітей, які пережили травму війни. Також передбачено інформацію про заклади, що мають досвід роботи з переселеними дітьми, і можуть забезпечити гнучкий підхід до індивідуальних потреб.

Розділ «Медицина» охоплює ключові питання, пов'язані з охороною здоров'я дітей та їхніх батьків у новому місці проживання. Зокрема, подано інформацію щодо реєстрації у системі первинної медичної допомоги, прикріплення до сімейного лікаря, порядку отримання щеплень відповідно до віку дитини, а також списку найближчих медичних закладів. В окремому підблоці висвітлено особливості отримання медичних послуг для дітей із хронічними захворюваннями або інвалідністю, із зазначенням адрес спеціалізованих центрів, контактних телефонів і графіків прийому.

Розділ «Соціальні послуги та пільги» інформує про процедури оформлення державної підтримки, доступні муніципальні програми, умови надання гуманітарної допомоги та види допомоги для окремих категорій, зокрема багатодітних родин, осіб з інвалідністю, самотніх матерів і батьків. Для кожної категорії подано короткий алгоритм дій: які документи потрібні, куди звертатися, у які строки відбувається розгляд звернення, та як можна відстежити статус заяви. Цей розділ створений із акцентом на практичність і мінімізацію часу на пошук актуальних нормативних змін.

Розділ «Психологічна допомога» орієнтований на подолання наслідків травматичного досвіду, пов'язаного з війною, втратою дому, тривалим стресом. Тут розміщено контакти фахових психологів, онлайн-платформи, які спеціалізуються на роботі з ПТСР, а також відомості про групи підтримки, вебінари, волонтерські ініціативи в цій сфері. Особливу увагу приділено можливості безкоштовної участі у програмах психосоціальної реабілітації як для дорослих, так і для дітей.

Розділ «Побут та житло» структурує інформацію про тимчасові та постійні житлові програми для ВПО, умови оренди з компенсацією, участь у проектах міжнародних донорів, а також алгоритми поселення у комунальні або гуртожиткові об'єкти. Окремо подано інструкції щодо реєстрації за новим місцем проживання, отримання довідки ВПО, а також поради з облаштування побуту, пошуку речей першої необхідності та зв'язку з місцевими адміністраціями або центрами допомоги.

Розділ «Мапа корисних місць» реалізований у форматі інтерактивної карти з можливістю фільтрації об'єктів за категоріями. На мапі позначено освітні установи, медичні центри, гуманітарні пункти, центри зайнятості, пункти соціального захисту, локації, де працюють мобільні бригади психологів або фахівців із правової допомоги. Користувач може самостійно обрати локацію проживання та побудувати маршрут до найближчого пункту надання послуг.

Розділ «Мапа корисних місць» реалізується у форматі інтерактивної карти з можливістю фільтрації об'єктів за категоріями (медичні установи, школи, пункти гуманітарної допомоги, соціальні служби тощо). Для візуалізації використовується відкрите картографічне рішення на основі OpenStreetMap, що дозволяє безкоштовно інтегрувати геолокаційні дані та адаптувати їх під локальні потреби. Такий вибір є доцільним з огляду на публічну доступність технології та можливість оновлення інформації без комерційної ліцензії.

Функціонал карти передбачає додаткову можливість оновлення даних користувачами — наприклад, шляхом подання пропозицій чи скарг через форму зворотного зв'язку. Це дозволяє реалізувати механізм спільного поповнення та уточнення інформації, що сприяє оперативному реагуванню на зміни в локальному середовищі.

Розділ «Зворотний зв'язок» забезпечує канал двосторонньої комунікації з адміністраторами платформи. Користувач має змогу заповнити онлайн-форму для індивідуального звернення — запиту, скарги чи пропозиції — та

обрати бажаний спосіб отримання відповіді: електронною поштою чи телефоном. У цьому розділі передбачено також функцію перегляду типових звернень інших користувачів та рекомендацій на основі найбільш популярних питань.

Розділ «FAQ (часті запитання)» акумулює відповіді на базові питання, які найчастіше виникають у ВПО: як оформити довідку, отримати виплати, прикріпити дитину до школи або садка, звернутися до лікаря, поновити втрачені документи. Відповіді викладені у лаконічній та доступній формі, що сприяє швидкому орієнтуванню у складній бюрократичній системі та знижує навантаження на канали підтримки. Таким чином, структура інформаційної платформи сформована відповідно до принципів функціональності, інтуїтивної зрозумілості та актуальності контенту. Вона покликана не лише забезпечити задоволення першочергових інформаційних потреб, а й сприяти емоційній стабілізації, зростанню довіри до інституцій та формуванню передумов для успішної адаптації родин внутрішньо переміщених осіб з дітьми у нових умовах проживання.

З метою підвищення ефективності інформаційного наповнення та забезпечення актуальності даних, у середньостроковій перспективі передбачається інтеграція платформи з державними інформаційними системами через інфраструктуру електронної взаємодії «Трембіта». Така інтеграція дозволить налагодити автоматичний обмін інформацією з офіційними реєстрами щодо статусу ВПО, соціальних виплат, медичних або освітніх послуг, що, своєю чергою, підвищить точність відображуваної інформації та зменшить ризики її дублювання.

Щодо наповнення й підтримки якості контенту, платформа передбачає модерацію через комбіновану систему управління: з одного боку, адміністратори здійснюють первинну перевірку й оновлення базових блоків інформації, з іншого — користувачі мають можливість надсилати пропозиції, зауваження або уточнення через функцію зворотного зв'язку. Усі зміни, ініційовані користувачами, проходять попередню верифікацію перед

публікацією. Такий підхід забезпечує контроль за достовірністю даних, водночас залишаючи простір для оперативного оновлення інформації, адаптованої до локального контексту.

З метою практичної реалізації концепції було створено адаптивні прототипи ключових сторінок платформи, що покликані забезпечити ефективну взаємодію користувачів з її інформаційною архітектурою. Враховуючи різноманітні умови користування серед внутрішньо переміщених осіб — як технічні (смартфон/планшет проти ноутбука/ПК), так і пов'язані з когнітивним навантаженням у стані стресу, — платформа реалізується у двох типах інтерфейсів: мобільному та десктопному.

Мобільна версія головної сторінки (див. Додаток А) відзначається компактністю, вертикальним розташуванням основних функціональних блоків і підвищеною візуальною контрастністю. Головна панель містить вітальний текст, блоки актуальних оновлень, а також 8 ключових розділів платформи: «Освіта», «Житло і побут», «Психологічна підтримка», «Мапа корисних місць», «FAQ», «Зворотний зв'язок» та «Медицина». Усі елементи мають достатній розмір іконок і тексту для комфортної взаємодії на сенсорному екрані. Такий дизайн відповідає вимогам UX для користувачів у кризовому стані — мінімізує дії, необхідні для отримання критичної інформації.

Десктопна версія інтерфейсу (див. Додаток Б) натомість пропонує розширену навігаційну панель, де блоки організовано горизонтально та рівномірно розташовано по сітці. Додатково виділено розділ «Соціальні виплати», а також розширено можливості інтеграції з розділами «FAQ» та зворотного зв'язку. Такий підхід забезпечує повноекранний доступ до функціоналу для користувачів, які звертаються до платформи через ПК у ЦНАПах, бібліотеках або соціальних службах.

У якості прикладу функціонального наповнення окремого тематичного розділу було реалізовано сторінку «Освіта» (див. Додаток В). Вона структурована у вигляді сітки з підтемами у форматі іконок та підписів:

«Зарахування до дитячого садка», «Зарахування до школи», «Онлайн-освіта», «Інклюзія», «Психолог у школі» тощо. Під кожним елементом наведено коротку текстову довідку, контактну інформацію або активне посилання на більш докладну інструкцію. Такий підхід забезпечує швидкий доступ до вузько спрямованої інформації без необхідності багаторівневої навігації.

Розроблені макети не лише візуалізують логіку структурної побудови ресурсу, але й доводять можливість створення зручного, функціонального та емоційно нейтрального цифрового інструменту для підтримки адаптаційних процесів ВПО. Наявність окремих версій під різні формати пристроїв дозволяє охопити ширший спектр користувачів, а гнучкість інтерфейсу — забезпечити інклюзивність у цифровому середовищі.

Висновок до 3 розділу

У третьому розділі було розроблено концепцію спеціалізованої інформаційної платформи, спрямованої на задоволення інформаційних потреб внутрішньо переміщених сімей із неповнолітніми дітьми. Створення такої платформи є логічною відповіддю на виявлені у попередніх розділах проблеми — зокрема, фрагментарність інформації, труднощі доступу до достовірних джерел, недостатній рівень цифрової грамотності та психоемоційне навантаження користувачів у стані адаптації.

Запропонована концепція базується на принципах орієнтації на користувача, інклюзивності, простоти навігації та тематичної структурованості контенту. У межах розробки було представлено архітектуру платформи з окремими функціональними розділами: «Освіта», «Медицина», «Соціальні послуги та пільги», «Психологічна допомога», «Житло», «Мапа корисних місць», «FAQ» і «Зворотний зв'язок». Кожен з них виконує чітко визначену функцію — від надання базової довідкової інформації до інтерактивної підтримки користувачів.

Особливу увагу приділено адаптації інтерфейсу до умов використання в кризових ситуаціях: макети мобільної та десктопної версій забезпечують доступність ресурсу для користувачів із різними рівнями цифрової компетентності.

Враховуючи позитивний міжнародний досвід реалізації подібних платформ (InfoMigrants, SettleIn), а також національні ініціативи (платформа «Дія»), запропонована модель поєднує кращі практики цифрової трансформації та адаптації до українських реалій. Водночас вона зосереджена саме на специфіці потреб сімей із дітьми — як найбільш вразливої категорії внутрішньо переміщених осіб.

Таким чином, реалізація інформаційної платформи дозволить зменшити когнітивне навантаження на переселенців, підвищити рівень поінформованості, сформувати ефективні механізми зворотного зв'язку з інституційним середовищем і, зрештою, сприятиме стабілізації психосоціального стану та інтеграції родин у приймаючі громади. Розроблений концепт може стати основою для подальшої цифрової розробки та впровадження інструментів підтримки ВПО на регіональному та національному рівнях.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження було комплексно розглянуто процес соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб, зокрема родин із неповнолітніми дітьми, а також визначено роль інформаційної підтримки як одного з ключових чинників ефективної інтеграції ВПО в нове соціальне середовище.

Теоретичний аналіз дозволив встановити, що адаптація ВПО — це багаторівневий, динамічний процес, який охоплює психологічні, соціальні, правові та культурні виміри. Особливу увагу було приділено вразливості сімей із дітьми, які одночасно стикаються з потребами в безпеці, доступі до якісної освіти, охорони здоров'я, соціального захисту та стабільному інформаційному супроводі.

У другому розділі дослідження акцентовано на сучасних інформаційних потребах ВПО, що проживають у Дніпропетровській області. Виявлено, що існуючі канали комунікації не завжди відповідають очікуванням цільової аудиторії: інформація є розпорошеною, часто неповною або важкодоступною для осіб із низьким рівнем цифрової грамотності. Це суттєво ускладнює процес соціального включення та знижує ефективність адаптаційних стратегій.

Практичним результатом роботи стала розробка концепції спеціалізованої інформаційної онлайн-платформи, спрямованої на задоволення потреб переселених родин із дітьми. У третій частині дипломної роботи було детально представлено логіку побудови структури сайту, визначено функціональні розділи (освіта, медицина, житло, пільги, психологічна допомога тощо), а також запропоновано прототипи для мобільної та десктопної версій з урахуванням принципів UX/UI-дизайну.

Запропонована модель є прикладом поєднання соціального підходу з інструментами медіакомунікації та цифрового сервісу. Вона може бути адаптована для реалізації в межах локальних громад або у форматі партнерства між державними структурами, громадськими організаціями та ІТ-сектором.

Таким чином, у дипломній роботі було досягнуто поставленої мети — обґрунтовано доцільність створення цілісної інформаційної платформи як дієвого інструменту адаптації сімей ВПО, а також розроблено її структуру та візуальну модель. Результати дослідження можуть бути використані для подальших прикладних проєктів у сфері соціальної підтримки, стратегічних комунікацій, цифрового сервісу та кризового управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Удовика, Л. Г., and О. А. Фесенко. "Питання нормативного закріплення та гарантування прав внутрішньо переміщених осіб в Україні." *Práva a slobody človeka a občana: mechanismus ich implementácie a ochrany rôznych oblastiach práva* (19–20 septembra 2014 r.). Bratislava: Paneurópska výšňola: FaNulta práva: 112-115.
2. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини. Керівні принципи ООН з питань внутрішнього переміщення всередині країни [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ombudsman.gov.ua/uk/kerivni-principi-oon-z-pitan-vnutrishnogo-peremishchennya-vseredini-krayini>
3. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII [Електронний ресурс] // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1706-18>
4. Сірант, М.М. (2015). Біженці та внутрішньо переміщені особи: співвідношення понять. Митна справа, 2(2.2), 154–159. [Sirant, M.M. (2015). Refugees and internally displaced persons: correlation of concepts. Customs, 2 (2.2), 154–159 (in Ukrainian)].
5. Ukraine – Internal Displacement Report – General Population Survey Round 12 (16 - 23 January 2023). IOM UN immigration. URL: <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-round-12-16-23-january-2023>.
6. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / О. В. Безпалько. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 208 с.
7. Staub-Bernasconi S. Social Work as Discipline and Profession. Theories and methods of social work. Exploring different perspectives. Ed. V. Leskosek. Ljubliana, Faculty of Social Work, 2009, pp. 9–30.

8. Petrini B. Employment and Livelihoods of Sudanese Refugees in Cairo. *Oxford Monitor of Forced Migration*, 2014, Vol. 4, No. 1, pp. 51–56.
9. Ramon Sh., Maglajlic R.A. Social Work, Political Conflict and Displacement. *The SAGE Handbook of International Social Work*. London, SAGE, 2012, pp. 311–324.
10. Gullahorn J. An Extension of the U-Curve Hypothesis. *Journal of Social Issues*,
11. Oberg, Kalervo. "Cultural shock: Adjustment to new cultural environments." *Practical anthropology* 4 (1960): 177-182.
12. International Organization for Migration (IOM). Bazova terytorialna otsinka zareiestrovanykh VPO. Ukraina | Raund 28 — Veresen' 2023 roku [Baseline Territorial Assessment of Registered IDPs. Ukraine | Round 28 — September 2023]. IOM Ukraine, Sept. 2023, <https://displacement.iom.int>. Oberg, Kalervo. "Cultural shock: Adjustment to new cultural environments." *Practical anthropology* 4 (1960): 177-182.
13. Berry, John W. "Acculturation: Living successfully in two cultures." *International journal of intercultural relations* 29.6 (2005): 697-712.
14. Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Annual Results Report – Ukraine 2023 [Електронний ресурс] / UNHCR. – Женева: UNHCR, 2024. – 24 с. – Режим доступу: https://reporting.unhcr.org/sites/default/files/2024-06/Europe%20-%20Ukraine%20ARR%202023_0.pdf
15. Завацька Н. Є. Соціокультурні та психологічні аспекти адаптації особистості в сучасному соціумі : монографія / Під ред. Н. Є. Завацької. Луганськ: вид-во Східноукраїнського національного університету імені В. Даля. 2012. 320 с.
16. Кузьмич, Т. "Соціальна адаптація внутрішньо переміщених сімей з дітьми." *Традиції та нові наукові стратегії у центральній та східній Європі* (2020): 126-134.

17. Stabilization Support Services [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sss-ua.org/en/> (дата звернення: 10.05.2025)
18. Закон України «Про соціальні послуги» / <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
19. Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» від 21 червня 2001 р. – Голос України. – 27 липня 2001. – № 132 (2632). – С.
20. Проблеми внутрішньо переміщених осіб в Україні [Електронний ресурс] // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції / ХНПУ імені Г. С. Сковороди. – Харків, 2022. – Режим доступу: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/8a338e50-a725-4397-b169-15f24fe6f832/content>
21. Cedos. Війна та освіта: як рік повномасштабного вторгнення вплинув на українські школи: оглядовий звіт / Cedos. – Київ, 2023. – 72 с. – Режим доступу: https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/ua-saved_overview-report-2022-web.pdf
22. Bowlby, John. "The bowlby-ainsworth attachment theory." Behavioral and brain sciences 2.4 (1979): 637-638.
23. Redfield R., Herskovits M. J. Outline for the Study of Acculturation // American Anthropologist. – 1936. – Vol. 38(1). – P. 149–152. – DOI: 10.1525/aa.1936.38.1.02a00330
24. Peters M. A. Refugee Education and the Crisis of the European Union: The Role of Education as a Humanitarian Response // Open Review of Educational Research. – 2018. – Vol. 5(1). – P. 164–177. – DOI: 10.1080/23265507.2018.1507251
25. Head A. J., Eisenberg M. B. How college students use the Web to conduct everyday life research // First Monday. – 2009. – Vol. 14(10). – Режим доступу: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/2237>
26. Lee J., So H.-J., Seok J. Informational problems and students' behavioral patterns in web-based inquiry tasks // Computers in Human Behavior. – 2011. – Vol. 27(1). – P. 71–82. – DOI: 10.1016/j.chb.2010.05.008

27. Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ». Права внутрішньо переміщених осіб в Україні: аналітичний звіт за 2024 рік [Електронний ресурс]. – Київ, 2024. – 36 с. – Режим доступу: <https://www.vplyv.org.ua/wp-content/uploads/2025/03/Звіт-2024.pdf> – Назва з екрана.
28. Об'єднання Відповідальних Громадян. Аналіз потреб ВПО в Дніпропетровській області восени 2023 року [Електронний ресурс]. – Кривий Ріг: ОБГ, 2024. – Режим доступу: <https://vidpovidalni.org/2024/02/15/analiz-potreb-vpo-v-dnipropetrovskij-oblasti-voseny-2023-roku/>
29. Хижняк, Лариса Михайлівна, and Аліса Іллівна Андрющенко. "Інформаційне забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб: досвід України." Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент 19-20 (2015): 20-28.
30. Jirojwong, S., & Wallin, M. Use of formal and informal methods to gain information among faculty at an Australian regional university // The Journal of Academic Librarianship. – 2002. – Vol. 28, No. 1–2. – P. 68–73.
31. Костецька, Юлія. Неформальні комунікації та їх роль в управлінні організації. Diss. Тернопіль, ТНЕУ, 2017.
32. Дніпропетровська обласна військова адміністрація. На Дніпропетровщині запрацювала гаряча лінія з питань тимчасового житла для переселенців [Електронний ресурс]. – 2024. – Режим доступу: <https://unity.gov.ua/2024/03/03/na-dnipropetrovshhyni-zapraczyuvala-garyacha-liniya-z-pytan-tymchasovogo-zhytla-dlya-pereselencziv/>
33. Дніпровська міська рада. Координаційна рада з питань внутрішньо переміщених осіб у м. Дніпро [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dniprorada.gov.ua/uk/page/koordinacijna-rada-z-pitan-vnutrishno-peremischenih-osib-u-m-dnipri>
34. Горбатенко А. П. Діяльність благодійних фондів у підтримці ВПО: локальні практики Дніпра [Електронний ресурс] // Збірник матеріалів конференції ДДАЕУ. – Дніпро, 2023. – Режим доступу:

[https://dspace.dsau.dp.ua/bitstream/123456789/11166/1/Горбатенко%20А.%20П..
.pdf](https://dspace.dsau.dp.ua/bitstream/123456789/11166/1/Горбатенко%20А.%20П..pdf)

35. UNHCR Help Dnipro. Telegram-канал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://t.me/UNHCR_Help_Dnipro

36. Право на захист. Діяльність благодійного фонду у 2024 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://r2p.org.ua/>

37. Міністерство соціальної політики України. Грошова допомога від міжнародних організацій мешканцям України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://aid.edopomoga.gov.ua/>

38. Благодійний фонд «Опікунська Рада». Гуманітарна допомога ВПО у м. Дніпро [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://to4ka.fun/listing/opikunska-rada/>

39. InfoMigrants. Мультимедійна платформа для підтримки мігрантів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.infomigrants.net/>

40. International Rescue Committee. Settle In – Digital Orientation for Refugees [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.settlein.us.org/>

41. Міністерство цифрової трансформації України. Портал державних послуг «Дія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://diia.gov.ua/>

Додаток А

Приклад мобільної версії головної сторінки



Додаток Б

Приклад десктопна версія інтерфейсу



Додаток В

Приклад функціонального наповнення окремого тематичного розділу сторінки «Освіта»

Що потрібно знати про освіту для дітей



Зарахування до дитячого садка

Діти ВПО мають право на зарахування до комунальних і державних дитсадків за місцем фактичного проживання, незалежно від прописки. У багатьох громадах діє спрощений алгоритм — деякі документи можна надати пізніше.

Заяву варто подавати до управління освіти або безпосередньо до обраного закладу.

[Докладніше >](#)



Зарахування до школи

Діти шкільного віку можуть бути зараховані до найближчої школи без обов'язкової наявності всіх документів. Школа не має права відмовити у зарахуванні через відсутність місця реєстрації.

Подати заяву можна онлайн (там, де це передбачено) або особисто в навчальному закладі.

[Докладніше >](#)



Онлайн-освіта

Допомогаємо знайти зручні платформи для дистанційного навчання. Є варіанти для різного віку та потреб, включно з державною підтримкою.

[Докладніше >](#)



Інклюзивна-освіта

Усі діти з особливими освітніми потребами мають право на навчання в інклюзивному середовищі.

Інклюзивно-ресурсні центри (ІРЦ) Дніпропетровської області надають обстеження, консультації та рекомендації для шкіл.

☎ ІРЦ: (089) 737-48-08, (089) 827-88-08

[Докладніше >](#)



Психолог у школі

Шкільні психологи допомагають дітям адаптуватися до нових умов, працюють із тривогою, стресом, емоційним станом. Батьки можуть звернутися до психолога напряму або через класного керівника.

У деяких школах проводяться адаптаційні тренінги та заняття підтримки.

[Докладніше >](#)



Додаткова інформація

Організація інклюзивного навчання, права дітей з особливими освітніми потребами, нормативна база.

Для консультацій: (089) 727-48-08, (089) 327-88-08

[Докладніше >](#)

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота зосереджена на дослідженні значення інформаційної підтримки для сімей внутрішньо переміщених осіб з дітьми як одного з ключових чинників їх успішної соціальної адаптації (на прикладі Дніпропетровської області). У межах дослідження проаналізовано, як доступність, повнота та структурованість інформаційного середовища впливає на здатність ВПО орієнтуватися в нових умовах проживання, отримувати необхідні послуги, знижувати рівень психологічного напруження та інтегруватися в локальні спільноти.

Об'єктом дослідження виступає інформаційна підтримка внутрішньо переміщених осіб, предметом – інформаційні потреби сімей ВПО з дітьми та комунікаційні механізми їх задоволення. Метою роботи є розробка концепції інформаційної онлайн-платформи для внутрішньо переміщених родин з неповнолітніми дітьми як інструменту сприяння їх адаптації в новому середовищі.

Теоретична частина дослідження охоплює огляд підходів до розуміння соціальної адаптації ВПО, чинників її ефективності, а також особливостей адаптаційних процесів у сім'ях з дітьми. Значну увагу приділено аналізу інформаційної проблематики, зокрема фрагментарності наявних джерел, бар'єрів у доступі до послуг та потребі у спеціалізованих рішеннях.

У практичній частині запропоновано концепцію вебплатформи, орієнтованої на родини переселенців з дітьми, яка включає структуровані розділи (освіта, медицина, житло, пільги, психологічна підтримка), а також UX/UI-прототипи для мобільної та десктопної версій. Результати дослідження демонструють, що інтеграція медіакомунікаційних інструментів до соціальної підтримки дозволяє значно підвищити ефективність адаптації ВПО в умовах кризи.

Отримані висновки можуть бути використані для подальшого розвитку цифрових сервісів у сфері зв'язків з громадськістю, соціальної роботи, кризового менеджменту та гуманітарної допомоги.

ABSRTACT

This qualification paper focuses on exploring the importance of informational support for families of internally displaced persons (IDPs) with children as a key factor in their successful social adaptation (based on the case of Dnipropetrovsk region). The study analyzes how the availability, completeness, and structure of the information environment affect IDPs' ability to navigate new living conditions, access essential services, reduce psychological stress, and integrate into host communities.

The object of the research is informational support for internally displaced persons; the subject is the information needs of IDP families with children and the communication mechanisms for meeting those needs. The aim of the study is to develop a concept for an informational online platform for internally displaced families with underage children as a tool to facilitate their adaptation to new living environments.

The theoretical section of the research provides an overview of approaches to understanding the social adaptation of IDPs, the factors contributing to its success, and the specific challenges faced by families with children. Special attention is paid to the analysis of information-related issues, including the fragmentation of existing sources, barriers to access, and the need for specialized solutions.

The practical part proposes a concept for a web platform aimed at displaced families with children, featuring structured sections (education, healthcare, housing, benefits, psychological support) and UX/UI prototypes for both mobile and desktop versions. The findings demonstrate that integrating media and communication tools into social support systems can significantly improve the adaptation process for IDPs in times of crisis.

The results of the study may be useful for the further development of digital services in the fields of public relations, social work, crisis management, and humanitarian assistance.