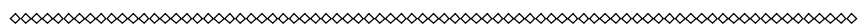


DOI 10.34132/pard2023.20.13

MENTORING AS A WAY OF ASSISTANCE WITH SOCIAL – EMOTIONAL PROBLEMS OF INTERNALLY DISPLACED UKRAINIAN FAMILIES

Marianna Todorova PhD, Universität Hamburg, Germany.



The article examines foreign and domestic experience of using mentoring to help internally displaced families. Analysis of mentoring programs for refugees and migrants abroad showed the effectiveness, feasibility and low cost of such a tool. Unfortunately, domestic experience does not yet have such a wide spectrum of use of mentoring as abroad.

Mentoring programs have a positive impact on common problems faced by displaced people: finding housing, employment, language barrier, intercultural understanding; as well as internal changes: a sense of well-being, life satisfaction, vitality and empowerment, etc. Their influence on the improvement of the psycho-emotional state of immigrants, the development of their emotional intelligence, the reduction of social isolation, and accordingly the reduction of depressive states, the improvement of social integration and adaptation is also important. Therefore, we proposed the development of the concept of conflict-sensitive emotional mentoring (CSEM) for external assistance to internally displaced families (IDFs) in Ukraine. But such development required, as a first step, an accurate analysis of the psycho-emotional state of such families and the challenges for mentors arising in connection with this. Therefore, the corresponding analysis was carried out using interview methods of Air Force families, as well as psychosocial assistants who were in direct contact with them and provided support in various areas of their lives.

The results of the analysis of the socio-emotional problems of internally displaced families gave detailed descriptions of the psycho-emotional states of mothers, children and adolescents in four locations: in the «hot spot», during the escape from the «hot spot», upon arrival to

a new location and six months later in a new area. All psycho-emotional states were divided into six groups according to the dominant emotion, which is basic: anxiety, anger, grief, disgust, joy and curiosity. So, for example, all reactions and emotional manifestations based on anxiety united the following emotions and reactions: fear, anxiety, panic, stupor; horror, despair, despair, helplessness and physical reactions (sobbing, crying, trembling, etc.). Family challenges faced by the entire family as a whole were also revealed: emotional ties between mother and child, conflicts, ambivalence and attitude towards friends, relatives, and others. In addition, the problems of the language barrier, the availability of places for socialization for children and the needs that inspired or caused positive reactions in mothers and children were identified.

In this way, a full range of socio-emotional problems and needs of the Air Force was collected, which is an important basis for the implementation of conflict-sensitive mentoring by future mentors. In order to implement this type of mentoring, we suggested using the experience of the mentoring program for immigrants in Southern Spain, which involved the involvement of immigrants who have been living in this territory for a certain time as mentors for newly arrived immigrants. The positive experience of the implementation of such a program confirms the improvement of all areas of life of displaced persons, their socio-emotional state and the increase of sustainability and implementation in new conditions, which will allow us to talk about the effectiveness of social policy in relation to internally displaced persons.

Key words: *public administration, social policy, mentor, mentoring, internally displaced families, socio-emotional problems, psycho-emotional state.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Внаслідок війни в Україні понад чотири мільйони біженців з України перетнули кордон із сусідніми країнами, а 7,7 мільйона були змушені переїхати в іншу частину країни [25]. Два мільйони дітей були змушені покинути Україну, а понад 2,5 мільйона дітей стали внутрішньо переміщеними особами (ВПО) в Україні [25]. Психоемоційний стан членів таких сімей часто нестабільний і усі вони реагують по-

різному, від відносно тимчасових і незначних стресових реакцій до значного дистресу та психосоціальних порушень [24]. Часто члени сім'ї не звертаються за психоемоційною підтримкою й намагаються впоратися самостійно, що, нажаль не завжди вдається. Відповідно, соціально-емоційний стан таких осіб може стати поштовхом до конфліктів яку сім'ї, так і в оточенні. У ці конфлікти часто втягуються волонтери та люди, які контактують з ВПО, тоді соціально-емоційна допомога, яку вони намагаються надати, не є ефективною або навіть марною, що позначається на зниженні зацікавленості і рівня допомоги. Такі сім'ї потребують соціально-емоційної підтримки і одним із найдешевших і найефективніших шляхів такої підтримки ми вбачаємо у запровадженні мережі менторів, які будуть залучені до менторства цих сімей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зарубіжний досвід використання менторства для вирішення соціальних проблем біженців та мігрантів, які за умовами та психоемоційним станом мають відповідні симптоми з ВПО, довів його ефективність та низький рівень витрат для реалізації цього напрямку. Головними тезами тут виступають: менторство підвищує самооцінку і почуття приналежності, що має безпосередній вплив на задоволеність життям переселенців [7]; соціальна мережа, яку забезпечує менторство, підтримує біженців у пошуку більш якісного житла, яке є однією з найважливіших умов благополуччя сім'ї [15]; менторство допомагає оволодіти необхідними навичками для працевлаштування на новому місці [12]; позитивно впливає на емоційну соціальну підтримку [8]; має значний вплив на розвиток емоційного інтелекту і створює довірливі зв'язки між ментором і переселенцем, що у свою чергу пов'язано із задоволеністю роботою та ставленням до кар'єри [3; 18; 5]; є корисним для підвищення життєстійкості та розширення прав і можливостей біженців у приймаючих суспільствах [20]; менторство зменшує соціальну замкнутість, яка, в свою чергу, зменшує депресію [4]; програми менторства мають позитивний вплив на біженців/переселенців, оскільки вони покращують свої мовні навички та стають більш соціально активними, а самі ментори позитивно сприймають такі стосунки і хочуть продовжувати свою волонтерську роботу з ними [17]; впливає на покращення міжкуль-

турного взаєморозуміння як з боку менторів, так і з боку осіб, що менторять [26]; менторство може бути корисним для підлітків-переселенців, відірваних від батьків, але з високою прив'язаністю до батьків, оскільки їм легше залучатися до соціальної активності, і менторство також може бути корисним для підлітків зі слабкою прив'язаністю через більшу потребу в ній [22].

Так, дослідження німецьких програм менторства для переселенців та біженців засвідчує ефективність таких програм у сприянні соціальної інтеграції. Важливо, що автори відмічають високу масштабованість таких програм при низьких витратах порівняно з державними програмами, тобто вони є кращим доповненням до більш професійних, цілеспрямованих ініціатив з підготовленим персоналом, наприклад, підтримка з юридичних питань, психологічна допомога, пошук роботи чи житла тощо [15].

Австралійська програма менторства також дала значні результати – всі особи, які були під опікою менторів, показали високі показники інтеграції та нормалізації психо-емоційного стану, а саме: розвинули соціальні зв'язки, самооцінку, самоефективність та навички особистого здоров'я і безпеки [12].

Шведська програма менторінгу підтверджує ефективність менторства як шлях інтеграції біженців у місцевий ринок праці: має позитивний і значний короткостроковий вплив на чоловіків, коли позитивний результат визначається як отримання доходу від роботи або самозайнятості, що принаймні перевищує базову суму (прожитковий мінімум). Автори наголошують, що для повної інтеграції цільової групи потрібно більше часу, особливо це стосується жіночої частини населення, де спостерігався більший ефект замкненості [18].

Програма менторінгу переселенців Південної Іспанії, де в якості менторів виступали раніше прибулі переселенці, показала високий рівень зростання у переселенців життєстійкості (резилієнсу) та розширення можливостей, відчуття власної спроможності [20]. Серед показників життєстійкості (резилієнсу) вчені виділили показники, в яких спостерігали підвищення рівня певних ознак. Так, у показнику «надія» відмічалось зростання надії та оптимізму щодо майбутнього, а також поява більших можливостей завдяки програмі,

формування позитивного погляду на майбутнє. У показнику «самоєфективність» – підвищення впевненості в собі, самооцінки та відчуття здатності впоратися з труднощами завдяки програмі. У показнику «копінг (подолання труднощів)» – покращення стратегій подолання труднощів, підвищення рівня знань та використання ресурсів громади в найближчому оточенні, розширення мережі соціальної підтримки для подолання найближчого оточення, а також отримання ширшої мережі соціальної підтримки, яка допомагає долати труднощі.

Серед показників щодо розширення можливостей було виділено: «критичне усвідомлення», що стосується ідентифікації та розуміння соціальних проблем, з якими стикається громада біженців. Наприклад, обмін досвідом дискримінації та аналіз причини дискримінації та можливі дії для її подолання. «Соціально-політичний контроль» пов'язують зі зростанням спроможності та мотивації учасників діяти як ментори і змінювати суспільство на краще. «Участь громади» переселенців у поширенні свого досвіду та створення ініціатив, які будуть корисними для новоприбулих переселенців. Наприклад, створення громадського ресурсу, в якому зібрані всі організації та місцеві ресурси, що можуть допомогти переселенцям [20].

Дослідження державної програми з менторства підлітків-біженців з Північної Кореї, які проживають у Південній Кореї, виявило значний криволінійний модеруючий вплив батьківської прив'язаності на зв'язок між менторством і депресією та знайшло початкову підтримку гіпотезі про те, що зв'язок між менторством і симптомами депресії опосередкований соціальною абстиненцією [4].

Аналіз вітчизняної наукової літератури та офіційних джерел інформації показав, що в більшості менторство застосовується як основа для підвищення кваліфікації фахівців різних галузей бізнесу [32]. У соціальній галузі менторство використовується при підготовці соціальних співробітників для роботи з малозабезпеченими сім'ями [36; 35]; в освітній сфері – для менторства майбутніх викладачів, як частини підвищення кваліфікації, або як підтримка певної групи школярів [28]; в державній службі – менторство розглядається як механізм розвитку професійного потенціалу державних службовців

[34]; тощо. Одним з наближених до нашого дослідження є проект „Жінки працюють добре: захист інтересів внутрішньо переміщених жінок в Україні та розширення їх перспектив на ринку праці та в підприємстві”, в рамках якої було видано брошуру, що містить теоретичні положення та практичні рекомендації на допомогу громадським діячам та соціальним працівникам, які працюють у царині впровадження менторських програм для вимушених переселенців та інших вразливих соціальних груп українського суспільства [29]. Однак, вона спрямована лише на вирішення єдиної потреби переселенців – працевлаштування через відкриття власного бізнесу. Тож на сьогодні в Україні менторство ВПО потребує більшого широкого дослідження і поширення в усіх галузях життєдіяльності, а передусім у реалізації соціальної політики держави стосовно ВПО.

Аналіз закордонного досвіду запровадження програм менторінгу довів, що менторство для переселенців являє собою багатообіцяючий інструмент сприяння інтеграційних процесів та підвищення активності переселенців за допомогою недорогих мережових інтервенцій. Це має потужний позитивний вплив на них в емоційній, соціальній та професійній сферах [6; 3; 19; 5] і тому розробка концепції конфліктно-сензитивного емоційного менторства (CSEM) може бути корисним інструментом для зовнішньої допомоги внутрішньо переміщеним сім'ям (ВПС) в Україні.

«Конфліктологічна чутливість» у цьому контексті означає обізнаність суб'єктів надання допомоги щодо конфліктів, викликаних стресом, між членами сім'ї та іншими особами їхнього оточення, а також між сім'ями та суб'єктами надання допомоги з метою мінімізації шкоди та досягнення позитивного результату [14]. CSEM має допомогти ВПС досягти емоційної стабільності та мінімізувати конфліктний стрес, забезпечити емоційну підтримку та запобігти конфліктам і негативним наслідкам менторства ВПС. Це, в свою чергу, дозволить вирішити ряд соціально-емоційних проблем, що виникають, таких як нереалістичні вимоги з боку ВПО та агресивна поведінка переселенців, втому від співчуття, емоційне виснаження волонтерів [2]; уникнення досвіду бідності, бездомності, дискримінації, ворожості та злочинів на ґрунті ненависті,

з якими стикаються ВПО [13]; задоволення потреб переселенців у безпеці, а також соціальних, культурних й освітніх потреб [1] та соціальна інтеграція дітей. Розробка концепції CSEM вимагає, в якості першого кроку, точного аналізу психо-емоційного стану таких сімей та викликів для менторів, що виникають у зв'язку з цим. Відповідний аналіз було проведено за допомогою інтерв'ювання сімей з числа ВПС, а також психосоціальних помічників, які перебували у безпосередньому контакті з ними та надавали підтримку в різних сферах їхнього життя.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є представлення результатів дослідження щодо соціально-емоційних проблем та потреб внутрішньо переміщених сімей (ВПС) з дітьми задля ефективної реалізації соціальної політики держави шляхом запровадження мережі менторів для полегшення адаптаційних процесів у ВПС.

Виклад основного матеріалу дослідження. Оскільки, згідно даних ООН, 90 % [33] усіх переселенців складають жінки, ми зфокусувалися на сім'ях з дітьми, розділених війною (батько перебуває на війні або залишився в рідній місцевості). Далі було проведено два види напівструктурованих інтерв'ю: з мамами сімей ВПС і окремо з особами, що надають допомогу цим сім'ям (психологи, соціальні співробітники, ментори, волонтери, тощо). Ми об'єднали їх в єдину групу психосоціальних помічників.

Зібрані інтерв'ю було оброблено за допомогою програми MAXQDA, на базі чого було побудовано систему категорій, для якої основою стали конкретні твердження опитаних матерів стосовно внутрішніх емоційних переживань: (1) самих матерів, (2) дітей до 12 років, (3) підлітків від 13 років і окремо були виділені виклики для всієї сім'ї.

Оскільки емоції рідко виникають у чистому вигляді, ми розділили внутрішній досвід матерів, дітей та підлітків на емоційні стани відповідно до домінуючої емоції: тривога, гнів, горе, огида, радість та допитливість [10; 16; 21]. Численні емоційні стани людини не є чистими емоціями, а більш-менш когнітивно контрольованими почуттями і розглядаються в нашій системі як «нащадки» базових емоцій. Вони часто складаються зі специфічних сумішей емоцій.

Наприклад, сором є похідним від базової емоції відрази, або презирство є похідним від гніву.

Рухи потребують енергії, а фізіологічне збудження забезпечує цю енергію. Тому емоційні стани супроводжуються фізіологічним збудженням. Воно не завжди помітно виражається у вигляді плачу, ревіння, в жестах і міміці. У деяких ситуаціях воно відбувається лише внутрішньо і проявляється у вигляді заціпеніння. Відомі стресові реакції (втеча, напад і завмирання) є вираженням цієї енергетизації збудженням.

Також слід зазначити, що твердження матерів стосувалися чотирьох різних етапів втечі від війни: в «гарячій точці», під час виїзду з «гарячої точки», у перший період прибуття на нове місце та після 6 місяців перебування на новому місці. Оскільки ці внутрішні переживання значною мірою відрізняються, ми позначили їх різними кольорами відповідно до кожної локації. Це дало нам змогу побачити не лише соціально-емоційні проблеми, а й усвідомити їх безпосередні прояви у різних локаціях, в яких перебували ВПС. Так, наприклад, у блоці «Досвід мами», в категорії «Емоції, засновані на огиді» ми виділили субкатегорію «Травматичне порушення пам'яті», що була заснована на коді «не пам'ятає». За цитатами мам і відповідних кольорів (червоний – емоційний стан під час виїзду з «гарячої точки», жовтий – емоційний стан по прибуттю на нове місце) ми можемо стверджувати, що травматичне порушення пам'яті супроводжувало матерів лише у двох локаціях: у подорожі та по прибуттю в нову локацію. Ми не виявили цього показника через півроку перебування на новому місці.

Тож така градація (емоційні стани у певних локаціях) дає ментору більш детальну картину психоемоційного стану мами після переселення, а отже можливість надати більш ефективну допомогу як підтримуюча особа.

Так само ми можемо представити субкатегорію «Сором», яка поєднала два коди «соромно їсти чужу їжу» та «соромно радіти». Перший код було виявлено по прибуттю на нову локацію («Перші кілька днів я не могла їсти, тому що мені було соромно, що я їм не свою їжу...» (сумно посміхається)), тоді як сором за радісні почуття матерів відмічали вже після півроку перебування на новій

локації («Можу порадити, коли діти радіють і веселяться... ось як сьогодні... Правда тут же себе ловлю на думці, що я ось тут радію, а там...») (голос тремтить)). Слід зауважити, що крім висловлювань було враховано невербальну реакцію мам під час інтерв'ю, що дало нам можливість виявити ще й ступінь прояву емоцій. Так, у субкатегорії «туга за чоловіком» завдяки проявам невербальних реакцій (сльози, ступор, пауза перед розмовою) та безпосередньо за висловлюваннями матерів можна було виділити ступінь туги й хвилювання за чоловіком від легкої тривоги (в основному за чоловіками, які залишилися в рідній місцевості) до глибокого депресивного стану (коли чоловік знаходиться у гарячій точці або в полоні, і з ним немає зв'язку досить тривалий час).

З досвіду дітей було виявлено тенденцію, коли дитина під час подорожі була «спокійна» або поводила себе «як у подорожі», але по прибуттю на нове місце, в неї з'являлися: тривога, плаксивість, замкнутість в собі, агресія, туга за домом, апатія і різні фізичні прояви: проблеми з опорно-руховим апаратом, пневмонія, дерматит, висока температура, розлади шлунку, вірусні захворювання, розлади сну, енурез, екзема. Тож ми можемо зробити висновок, що під час менторінгу ВПС ментори стикатимуться не лише з психоемоційними проблемами, а й з фізичними проявами психосоматичних порушень, що треба враховувати для розуміння фізичного стану та їхньої справжньої похідної.

Серед проявів суму за батьком досить амбівалентною була реакція підлітків: незважаючи на зовнішній спокій відносно відсутності батька і, навіть, відсторонення від батька, вони все ж проявляли почуття туги за батьком через моніторинг новин про локацію, де знаходиться батько або підслуховування розмов матері чи молодших братів (сестер) з батьком. В дітей 3-5 років спостерігали крім явних проявів туги за батьком (постійні розмови, питання про батька, бажання робити те, що робили з батьком і т.ін.) також амбівалентні реакції: почуття провини («батько не приїжджає, бо я поганий») і, навіть, забування батька («фото батька не викликають ніяких емоцій... вона забуває його»).

У певних ситуаціях певні емоційні стани виникали частіше або були єдиними. Їх ми назвали провідними емоціями, оскільки вони

визначають типові вимоги до психосоціальної підтримки в цих ситуаціях; наприклад, «паніка» під час обстрілу в гарячій точці, «радість», коли сім'я прибула до місця призначення, або «почуття провини» після тривалого перебування в безпечному місці та думок про родичів і друзів, які залишилися в рідній місцевості. Нові психосоціальні працівники або ментори, які будуть задіяні в цих різних ситуаціях, можуть підготуватися до них, вивчивши відповідний матеріал на курсах соціальної педагогіки або на курсах підготовки менторів.

Крім того, для матерів було важливо повідомити про потреби членів родини та їхні проблеми з мовним бар'єром, з місцями соціалізації дітей. Так, серед потреб, про які має знати ментор: «підтримка з боку інших людей», «додаткові знання (для підтримки себе, дитини)», «споріднена душа», «власний простір як для дитини, так і для самої мами», «домашні тварини», тощо. Тут також ми виявили амбівалентність матерів щодо «власного простору». З одного боку вони відмічали, що дитина – «надихає» її, її «майбутнє», «заради неї тримається» і водночас мами відмічали потребу у можливості побути самій без дитини, наодинці. Ми припускаємо, що це пов'язано з тим, що мами, намагаючись захистити почуття дитини («щоб не травмувати»), приховує свої емоції («бере себе в руки»), але як відомо, емоції потребують проживання і якщо цього не відбувається, результатом може стати не лише погіршення психоемоційного, а й погіршення фізичного стану. Тут доречно зазначити про виявлені в процесі дослідження замкнені емоційні кола між мамою і дитиною, коли мами знаходяться у стресі і дитина, бачачи стан мами, реагує на неї, віддзеркалюючи її стан. А мами, в свою чергу, реагує на це агресивно. І тоді дитина проявляє ще більшу емоційну нестабільність і коло замикається. Але не всі мами реагували відповідним чином і деякі з них змогли розірвати ці замкнені емоційні кола. Слід сказати, що в основному це були мами, які усвідомлювали, що попали в ці кола і це допомогло їм спробувати розірвати ці кола. Так, на схемі (рис. 1) можна побачити, що було дві реакції на дитяче віддзеркалення маминих емоцій: або взяти себе в руки і розірвати це коло, або продовжити «неадекватно» реагувати і тоді коло замикається і все починається спочатку. Також

був особливий шлях, коли дитина реагувала на маму не віддзеркаленням, а намаганням підтримати її. Тоді замкнене коло також розривалося.

Тут простежується тенденція із зміни ролей між дитиною та матір'ю. Серед цих реакцій ми виділили: бажання захистити матір, намагання потішити маму, намагання не турбувати маму, прояви хвилювання за маму: підтримка, розрада, обійми та коли підліток бере на себе роль батька (в основному цей прояв показали хлопці). Підлітки хлопці, як відмічали мами, брали на себе роль батька не лише фізично (допомогти із важкими сумками, приглянути за молодшими дітьми), а й емоційно, коли вони підтримували мати в емоційному плані як це зазвичай робить батько. Реакція самих підлітків на цю роль у більшості мала негативний відтинок – по завершенні виконання цих обов'язків більшість з них відчували: образу, агресію, зневіру, дратівливість.

Також у процесі дослідження було виявлено ряд конфліктів, які були розподілені на конфлікти у родині (між матір'ю і дитиною, між дітьми, між батьками, між родичами і матір'ю, між родичами і дитиною), внутрішні конфлікти, конфлікти з місцевими та окрему групу склали твердження про нівелювання конфліктів. Досить важким, на погляд групи психологів Гамбурзького університету є питання амбівалентності використання російської мови: коли дитина користується російською мовою як рідною, але є свого роду тиск суспільства, що це мова ворога і нею користуватися не треба. Так само, на думку групи психологів, це ускладнює соціалізацію серед переселенців до Західної України, де російськомовна дитина відчуває труднощі у спілкуванні з однолітками та навчанні. З цього приводу досі тривають дискусії і робляться спроби виробити певні рекомендації для полегшення і навіть нівелювання внутрішніх конфліктів, спричинених цією дилемою. Тут особливу роль грає Гамбурзький підхід до людського спілкування [23] та медіативне управління конфліктами, що є основою для аналізу та вирішення конфліктів, викликаних стресом у даному випадку.

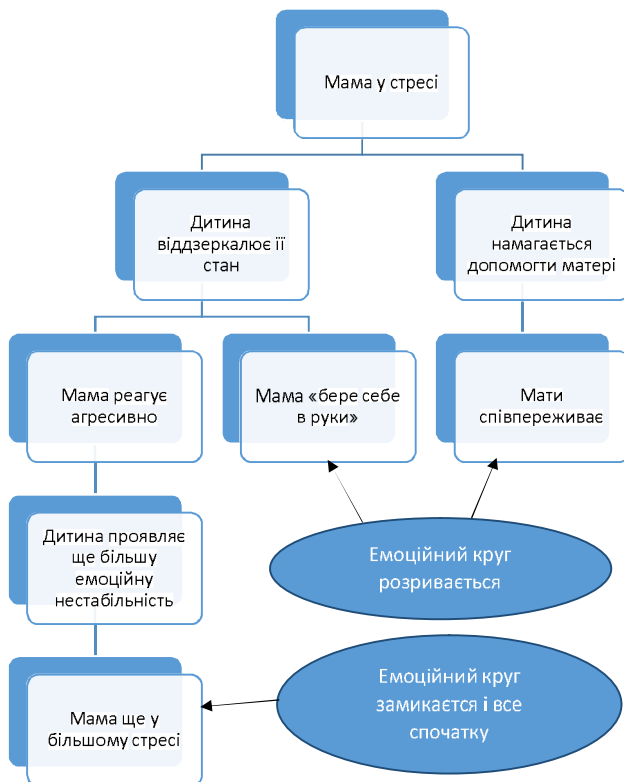


Рис. 1. Схема взаємозв'язку емоційного стану мами і реакціями дитини.
Джерело: авторська розробка.

Отримані дані дають можливість більш детально розглянути соціально-емоційний стан кожної групи у чотирьох локаціях (у «гарячій точці», під час виїзду з «гарячої точки», по прибуттю на нове місце, через півроку проживання в новій місцевості), як саме ці стани проявлялися і що саме було важливим для кожного з членів сім'ї: мами, дитини, підлітку. Визначені категорії також показують соціально-емоційний стан матерів і дітей по відношенню один до одного, а також до чоловіка (батька), родичів і друзів вдома і в новому оточенні. Загалом розроблена система покликана зорієнтувати психосоціальних працівників в соціально-емоційних станах членів

ВПС і підготувати їх до типових емоційно складних ситуацій. Емоційні проблеми і потреби, які не відносяться до базових емоцій, тим не менш, теж є важливими для психосоціальної підтримки сімей переселенців і ментори також мають бути обізнані з ними.

Друга частина дослідження була сфокусована на результатах інтерв'ювання психосоціальних помічників, де було підтверджено ті соціально-емоційні стани, які були виявлені під час інтерв'ю з мамами. Також ми отримали рекомендації та методи, які допомагають працювати не лише з виявленими емоційними станами, а й специфічними викликами: робота зі змішаними емоціями, амбівалентними стосунками, суперечливими потребами і міжособистісними конфліктами, а також із травмуючими реакціями. Ці рекомендації є підґрунтям для програм підготовки менторів і мають бути враховані під час безпосереднього менторінгу ВПС.

Треба зазначити, що саме менторінг, а не коучінг чи психологічна (психіатрична) допомога, є найефективнішою в даному випадку. По-перше, слід враховувати той факт, що з загального числа ВПС до психологів звертається лише мала частка членів цих сімей [30; 37], ми можемо говорити про домінуюче ще поки у середовищі упередження: звернення до психолога – це ознака, що людина психічно хвора. А отже нашарування «Мені не потрібен психолог – я не хворий» є свого роду бар'єром для звернення по допомогу до відповідного спеціаліста. Менторство обходить це упередження, оскільки ментором не обов'язково має бути психолог і менторство не передбачає «лікування» чи глибоке втручання у внутрішній світ особи, яку менторять. Ментор може лише в процесі менторінга виявити ознаки того чи іншого захворювання або відхилення і запропонувати звернутися по домогу до спеціаліста. Різниця між коучінгом і менторінгом полягає в тому, що коучінг відбувається за гроші й в конкретно відведений час, що не відповідає вимогам «недорого та якісно». Менторінг проводиться на волонтерських засадах і відбувається постійно, безперервно. Бажано, щоб ментор був обізнаний крім психоемоційного стану у всіх інших сферах життя переселенця: від законодавчої сторони перебування до взаємовідношень у сім'ї та оточуючими. Немає жорстких правил проведення менторінга, може бути лише внутрішня домовленість

між ментором і тим, кого менторять. У процесі менторінга можлива поява дружніх зв'язків. Поява дружби – не обов'язкова умова реалізації менторінга, але можливе як побічне явище.

Менторами можуть виступати самі представники ВПС. За даними досліджень [31; 38] більшістю волонтерів ставали саме представники з переселенців, оскільки саме вони проявляють високий рівень бажання допомагати і бути корисними. Це також було підтверджено нашим дослідженням, де мами визначали цей потяг як одну із нагальних потреб, що надихає їх у воєнній ситуації та дає відчуття благополуччя і причетності до соціальної взаємодопомоги.

Тому для нашого дослідження є дуже важливим досвід менторської програми для переселенців у Південній Іспанії, що передбачав залучення самих переселенців, які мешкають вже певний час на цій території в якості менторів для новоприбулих переселенців [20]. Програма передбачала два етапи протягом 15 тижнів: підготовка групи менторів з 10 осілих біженців та проведення чотирьох культурних груп взаємодопомоги, що склалися з новоприбулих біженців під керівництвом попередньо навчених осілих біженців (менторів) у форматі «рівний-рівному», за принципом менторства. Автори відмічають, що життєстійкість менторів зросла під час першої фази програми і залишалася високою та стабільною протягом другої фази. Вони наголошують на тому, що запровадження такої програми виявилось успішним в активації чотирьох захисних процесів, які відповідають на основні виклики, з якими стикаються переселенці після прибуття в нове суспільство, і які підвищують їхню стійкість (резилієнтність) і розширюють можливості: відпрацювання «міграційного трауру», тісні стосунки з боку однолітків щодо підтримки, набуття знань про контекст приймаючої сторони (в нашому випадку приймаючої громади) та виконання значущої ролі менторів, що враховує власні внутрішні потяги до допомоги.

Важливо зазначити, що реалізація соціальної політики щодо підтримки ВПО через запровадження подібних програм з розширення мережі менторів напряду впливатиме на життєстійкість (резилієнтність) членів ВПС та розширення їх можливостей. І громада буде відігравати тут не останню роль, оскільки допомога

через мережу менторів виходить за межі вертикалі «згори до низу» і переходить у горизонтальну площину «рівний-рівному». Запровадження такої мережі і включення подібних програм у загальнодержавні програми або на рівні громад допоможе органам державної влади виконувати трансформаційні, а не покращувальні або навіть обмежувальні функції [11]. Крім того, це відповідатиме потребі у створенні неформальних умов і програм, які сприятимуть формуванню почуття спільноти серед однолітків, менторів і професіоналів як ефективною стратегією сприяння позитивному розвитку серед переселенців [9]. А головне, це відповідає керівним принципам, запропонованим УВКБ ООН (2017): (а) визнавати сильні сторони біженців (в нашому контексті переселенців); (б) зміцнювати їхній потенціал; (в) зміцнювати їхню спроможність підтримувати один одного через діяльність на рівні громади; та (с) сприяти конструктивному залученню переселенців, які не є експертами, як агентів змін у своїх громадах. Крім того, залучення самих переселенців як агентів змін гарантує, що ці програми менторства демонструватимуть культурну чутливість, допоможуть подолати мовні бар'єри і встановити більш рівноправні відносини між надавачами та користувачами послуг у громадах. Результатом запровадження таких програм може бути створення громади переселенців. Співпраця з такою громадою та пошук синергії з іншими допомагаючими організаціями під час впровадження таких програм підвищує ймовірність досягнення довготривалих змін у приймаючих громадах [27] та сприяє їхній розбудові, особливо у невеликих містах та селах.

Програма менторства демонструє корисність впровадження заходів на рівні громад, які сприяють значущому залученню переселенців для підвищення добробуту переміщених осіб – як кінцевої мети процесів, спрямованих на відновлення та розширення прав і можливостей, і залучення їх як активних громадян до життя в місцях поселення [20]. А залучення менторів з числа переселенців сприяє розбудові потенціалу ВПС у населених пунктах, дозволяючи їм полегшити відчуття безсилля та бути готовими каталізувати свої колективні зусилля, спрямовані на подолання викликів, що постають перед ними з боку приймаючих громад.

зменшення депресивних станів, покращення соціальної інтеграції та адаптації. Тому нами була запропонована розробка концепції конфліктно-сензитивного емоційного менторства (CSEM) для зовнішньої допомоги внутрішньо переміщеним сім'ям (ВПС) в Україні. Але така розробка вимагала, в якості першого кроку, точного аналізу психоемоційного стану таких сімей та викликів для менторів, що виникають у зв'язку з цим. Тож відповідний аналіз було проведено, використовуючи методи інтерв'ювання сімей з числа ВПС, а також психосоціальних помічників, які перебували у безпосередньому контакті з ними та надавали підтримку в різних сферах їхнього життя.

Результати аналізу соціально-емоційних проблем внутрішньо переміщених сімей дали детальні описи психоемоційних станів матерів, дітей та підлітків у чотирьох локаціях: у «гарячій точці», під час втечі з «гарячої точки», по прибутті на нову локацію та через півроку у новій місцевості. Усі психоемоційні стани було розподілено на шість груп за домінуючою емоцією, що є базовою: тривога, гнів, горе, огида, радість та допитливість. Так, наприклад, усі реакції та емоційні прояви, засновані на тривозі, об'єднували такі емоції і реакції: страх, тривога, паніка, ступор, жах, відчай, розпач, безпорадність та фізичні реакції (ридання, плач, тремтіння, тощо). Також було виявлено сімейні виклики, з якими стикалася вся сім'я в цілому: емоційні зв'язки між мамою і дитиною, конфлікти, амбівалентність та відношення до друзів, родичів, оточуючих. Додатково були виявлені проблеми мовного бар'єру, наявності місць соціалізації для дітей та виділені потреби, які надихали або викликали позитивні реакції в мам та дітей.

Таким чином було зібрано повний спектр соціально-емоційних проблем і потреб ВПС, що є важливим підґрунтям для здійснення конфліктно-сензитивного менторінгу майбутніми менторами. Для реалізації такого виду менторінгу нами запропоновано використати досвід менторської програми для переселенців Південної Іспанії, що передбачала залучення самих переселенців, які мешкають вже певний час на цій території в якості менторів для новоприбулих переселенців. Позитивний досвід впровадження такої програми підтверджує покращення усіх напрямків життєдіяльності

переселенців, їхнього соціально-емоційного стану та підвищення життєстійкості і реалізації в нових умовах, що дасть змогу говорити про ефективність соціальної політики по відношенню до внутрішньо переміщених осіб.

Ключові слова: публічне управління, соціальна політика, ментор, менторство, внутрішньо-переміщені сім'ї, соціально-емоційні проблеми, психоемоційний стан.

Received: 05.03.23

References

1. Alarcón, X., Casademont, X., Lendzhova, V. & Erdoğan, E. (2021). Inclusive Settlement of Young Asylum Seekers in a Rural Region: The Role of Informal Support and Mentoring. *Sustainability*, (13), 5132. DOI: <https://doi.org/10.3390/su13095132> [in English].
2. Borho, A., Georgiadou, E., Grimm, T., Morawa, E., Silbermann, A., Nilbeck W. & Erim, Y. (2019). Professional and Volunteer Refugee Aid Workers—Depressive Symptoms and Their Predictors, Experienced Traumatic Events, PTSD, Burdens, Engagement Motivators and Support Needs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4542. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6887937/> [in English].
3. Chun, J., Litzky, B., Sosik, L., Bechtold, D. & Godshalk, V. (2010). Emotional Intelligence and Trust in Formal Mentoring Programs. *Group & Organization Management*, 35(4), 421-455 [in English].
4. Emery, C.R. & Yang H. (2022). Modelling the Relationship Between Mentoring and Depression Symptoms Among Adolescent North Korean Refugees. *Journal of School Psychology*, 92, 121-135. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2022.03.002> [in English].
5. Cremona, K. (2010). Coaching and Emotions: An Exploration of How Coaches Engage and Think About Emotion. *Coaching: An International Journal of Theory, Research, and Practice*, 3, 46-59 [in English].
6. Daniel, J.H. et al. (2006). Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees. *American Psychological Association. Centering on Mentoring*, 18 [in English].
7. DuBois, D.L., Holloway, B.E., Valentine, J.C. & Cooper, H. (2002). Effectiveness of Mentoring Programs for Youth: A Meta-Analytic

Review. *American Journal of Community Psychology*, 30, 157-197. DOI: <https://doi.org/10.1023/A:1014628810714> [in English].

8. DuBois, D.L. & Silverthorn, N. (2005). Natural Mentoring Relationships and Adolescent Health: Evidence from a National Study. *American Journal of Public Health*, 95(3), 518-524 [in English].

9. Edge, S., Newbold K.B. & McKeary, M. (2014). Exploring Socio-Cultural Factors that Mediate, Facilitate, and Constrain the Health and Empowerment of Refugee Youth. *Social Science & Medicine*, 117, 34-41 [in English].

10. Ekman, P., Friesen, W.V., O'Sullivan, M., Chan, A., Diacoyanni-Tarlatzis, I., Heide, r K., Krause, R., LeCompte, W.A., Pitcairn, T., Ricci-Bitti, P.E., Scherer, K., Tomita, M. & Tzavaras, A. (1987). Universals and Cultural Differences in the Judgments of Facial Expressions of Emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(4), 712-717. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.53.4.712> [in English].

11. Evans, S., Hanlin, C. & Prilleltensky, I. (2007). Blending Ameliorative and Transformative Approaches in Human Service Organizations: A Case Study. *Journal of Community Psychology*, 35(3), 329-346 [in English].

12. Gower, S, Jeemi, Z., Wickramasinghe, N., Kebble, P., Forbes, D. & Dantas, J.A. (2022). Impact of a Pilot Peer-Mentoring Empowerment Program on Personal Well-Being for Migrant and Refugee Women in Western Australia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3338. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19063338> [in English].

13. Tribe, R, Patel, N. & Yule, W. (Eds.) (2018). *Guidelines for Psychologists Working with Refugees and Asylum Seekers in the UK: Extended version*. UK, Leicester: The British Psychological Society [in English].

14. Haider, H. (2014). *Conflict Sensitivity: Topic Guide*. UK, Birmingham: GSDRC, University of Birmingham [in English].

15. Jaschke, P., Löbel, L., Krieger, M., Legewie, N., Kroh, M., Jacobsen, J. & Schacht, D. (2022). Mentoring as a Grassroots Effort for Integrating Refugees – Evidence From a Randomised Field Experiment. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 48(17), 4085-4105. DOI: <https://doi.org/10.1080/1369183X.2022.2058918> [in English].

16. Klaus, S.R. (2009). Emotion Theories and Concepts (Psychological Perspectives). In David Sander & Klaus R. Scherer (Eds.), *The Oxford Companion to Emotion and the Affective Sciences*. Oxford: Oxford University Press [in English].

17. Krieger, M., Jaschke, P., Kroh, M., Legewie, N. & Löbel, L.-M. (2020). Mentoring Programs Support the Integration of Refugees, DIW Weekly

Report, *Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung*, 10(49), 457-465. DOI: https://doi.org/10.18723/diw_dwr:2020-49-1 [in English].

18. Månsson, J. & Delander, L. (2017). Mentoring as a Way of Integrating Refugees into the Labour Market – Evidence from a Swedish Pilot Scheme. *Economic Analysis and Policy*, 56, 51-59 [in English].

19. Opengart, R. & Bierema, L. (2015). Emotionally Intelligent Mentoring Reconceptualizing Effective Mentoring Relationships. *Human Resource Development Review*, 14(3), 234-258 [in English].

20. Paloma, V., de la Morena, I., Sladkova, J., López-Torres, C.A. (2020). Peer Support and Peer Mentoring Approach to Enhancing Resilience and Empowerment Among Refugees Settled in Southern Spain. *Journal of Community Psychology*, 48, 1438-1451. DOI: <https://doi.org/10.1002/jcop.22338> [in English].

21. Plutchik, R. (1980). *Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis*. NY: Harper & Row [in English].

22. Rhodes, J.E. (2005). A Model of Youth Mentoring. In D.L. DuBois & M. J. Karcher (Eds.), *Handbook of youth mentoring*. (pp. 30-43). Newbury Park, California: Sage Publications Ltd. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781412976664.n3> [in English].

23. Schulz von Thun, Friedemann. (1981). *Miteinander Reden 1*. Reinbek: Rowohlt [in German].

24. Technical Note on Linking Disaster Risk Reduction (DRR) and Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS): Practical Tools, Approaches and Case Studies. (2021). *Inter-Agency Standing Committee. IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, 62 [in English].

25. Pres-reliz YuNISEF dlia Ukrainy [UNICEF Press release for Ukraine]. www.unicef.org. Retrieved from <https://www.unicef.org/ukraine/media/19491/file/UNICEF-Ukraine-Humanitarian-Situation-Report-No.-10-20-26-April-2022.pdf> [in Ukrainian].

26. Vickers, M., McCarthy, F. & Zammit, K. (2017). Peer Mentoring and Intercultural Understanding: Support for Refugee-Background and Immigrant Students Beginning University Study. *International Journal of Intercultural Relations*, 60, 198-209 [in English].

27. Wolff, T., Minkler, M., Wolfe, S.M., Berkowitz, B., Bowen, L., Butterfoss, F.D., Christens, B.D., Francisco, V.T., Himmelmana, A.T. & Lee K.S. (2017). Collaborating for equity and justice: Moving beyond collective impact. *Nonprofit Quarterly*: «Social Media: The New Nonprofit Nonelective». Retrieved from <https://nonprofitquarterly.org/collaborating-equity-justice-moving-beyond-collective-impact/> [in English].

28. Boichenko, M.A. (2014). Mentorstvo yak forma pidtrymky obdarovanykh i talanovytykh u krainakh Yes ta SSHA [Mentoring as a form of support for the gifted and talented in the EU and the USA]. *Pedahohichni nauky: teoriia, istoriia, innovatsiini tekhnologii – Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies*, 7, 3-9 [in Ukrainian].

29. Zhinky, pidpriemnytstvo, upravlinnia ta menterstvo v Yevropeiskomu Soiuzi ta v sviti. Proekt «Zhinky pratsiuiut dobre: zakhyst interesiv vnutrishno peremishchenykh zhinok v Ukraini ta rozshyrennia yikh perspektyv na rynku pratsi ta v pidpriemnytstvi» [Women, entrepreneurship, management and mentoring in the European Union and the world. The project «Women work well: protecting the interests of internally displaced women in Ukraine and expanding their prospects in the labor market and in entrepreneurship»]. *uhrf.org* Retrieved from <http://uhrf.org/download/28.pdf> [in Ukrainian].

30. Kobzin, D., Levkina, H., Chernousov, A. & Shcherban, S. (2020). *Potreby vnutrishno peremishchenykh osib v Iziumskii miskii obiednani terytorialnii hromadi Kharkivskoi oblasti: rezultaty sotsiologichnoho doslidzhennia* [The needs of internally displaced persons in the Izyum city united territorial community of the Kharkiv region: the results of a sociological study]. Kharkiv: Kharkivskiy instytut sotsialnykh doslidzhen (KhISD) [in Ukrainian].

31. Makarova, I., Hlizhynska, O., Yeremenko, A. & Poznii, O. (2022). Problemy i potreby vnutrishno peremishchenykh osib [Problems and needs of internally displaced persons]. *Doslidzhennia hrupy «Aktivna hromada» v mezhakh proektu Nimetskoho fondu Marshall – Research of the “Active Community” group within the framework of the project of the German Marshall Fund*. Retrieved from <https://activegroup.com.ua/wp-content/uploads/2022/05/220412-%D0%92%D0%9F%D0%9E-65.pdf> [in Ukrainian].

32. Morozova, M. (2016). Nastavnytstvo yak protses formuvannia osobystosti molodoho spetsialista [Mentoring as a process of personality formation of a young specialist]. *Ekonomika ta upravlinnia: istoriia, realii, perspektyvy – Economics and management: history, realities, prospects*, 1, 56-63 [in Ukrainian].

33. OON Zhinky [UN Women]. *ukraine.unwomen.org* Retrieved from <https://ukraine.unwomen.org/uk/stories/tematychna-istoriya/2023/02/stvorennya-bezpechnykh-prostoriv-dlya> [in Ukrainian].

34. Polishchuk, I.V. (2016). Mentorstvo yak peredumova efektyvnoho upravlinnia na derzhavnii sluzhbi [Mentoring as a prerequisite for effective management in the civil service]. *Derzhavna sluzhba ta publiczna polityka: problemy i perspektyvy rozvytku: materialy shchorich. nauk.-prakt. konf. za mizhnar. uchasti – Public service and public policy: problems and prospects for*

development: materials of the annual scientific and practical conference with international participation. A.P.Savkova, M.M. Bilynskoi & S.V. Zahorodniuk (Eds.). Kyiv: NADU [in Ukrainian].

35. Proiekt standartu nadannia posluhy sotsialnoho suprovodu. Ofitsiinyi sait Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy [Project of the standard for the provision of social support services. Official website of the Ministry of Social Policy of Ukraine]. www.msp.gov.ua Retrieved from <https://www.msp.gov.ua/news/22822.html> [in Ukrainian].

36. Sydoruk I.I. (2019). Rol mentorstva u profesiinii pidhotovtsi maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv [The role of mentoring in the professional training of future social workers]. *Visnyk Universytetu Alfreda Nobelia. Seriiia «Pedagogika i psykholohiia»* – Bulletin of Alfred Nobel University. Series «Pedagogy and Psychology», 2(18). DOI: <http://doi.org/10.32342/2522-4115-2019-2-18-36> [in Ukrainian].

37. Skliarova, I. (2022). Potreby VPO u voiennyi chas: dosvid hromadskoho sektoru Ukrainy na prykladi initsiatyvy Shelter Ukraine [The needs of IDPs in wartime: the experience of the public sector of Ukraine on the example of the Shelter Ukraine initiative]. *Sotsiolohichni studii – Sociological studies*, 2(21), 57-67 [in Ukrainian].

38. Sliusarevskyi, M.M. & Chorna, L.H. (2022). Psykholohichni stan i hromadska identychnist ditei-pereselentsiv zi skhodu Ukrainy. Psykholohiia politychnoho konfliktu i mizhhrupovykh vidnosyn u sferi polityky [Psychological state and social identity of immigrant children from eastern Ukraine. Psychology of political conflict and intergroup relations in the field of politics]. *Problemy politychnoi psykholohii – Problems of political psychology*, 7(21), 69-86 [in Ukrainian].

Відомості про автора / Information about the Author

Тодорова Маріанна Миколаївна: доктор філософії, дослідник Університету Гамбург, Німеччина.

Marianna Todorova: PhD, Universität Hamburg, Germany.

ORCID. ORG/ 0009-0007-7002-6504

E-mail: todorovamarianna22@gmail.com