

# **Робота мобільних команд під час війни в Україні**

## Аналітичний звіт

Січень 2023 року

Київ

## Зміст

Вступ	1
Робоча модель і діяльність мобільних команд	2
Досягнення мобільних команд	6
Проблеми та здобутий досвід	7

## Вступ

Метою цього звіту є аналіз досвіду пілотного проєкту, реалізованого Данською радою у справах біженців (ДРБ) та виконавчим партнером ДРБ — ГО «Львівський центр медіації», за підтримки Проєкту «Зміцнення громадської довіри» III (UCBI III) у липні-грудні 2022 року.

Пілотний проєкт охоплював п'ять мобільних команд із психологом та медіатором для задоволення потреб переміщених осіб, які виникли внаслідок військового нападу Російської Федерації 24 лютого 2022 року.

Метою мобільних команд було сприяння вирішенню або запобігання конфліктам у громадах та місцях високого скупчення переміщених осіб, зокрема у прихистках/центрах колективного проживання ВПО у Львівській області (Львів і Стрий), Рівненській області (Рівне) та Закарпатській області (Ужгород та Мукачево). Також мобільні команди мали на меті надати послуги зі стабілізації психічного здоров'я та консультування в кризових ситуаціях постраждалому від конфлікту населенню.

Міста для роботи мобільних команд відбиралися за двома основними критеріями:

- a) висока концентрація ВПО в кожній області;
- b) спроможність організацій-виконавців забезпечити безперебійну роботу мобільних команд у містах.

У цьому звіті представлено робочу модель мобільних команд і описано проблеми, з якими вони зіткнулися, а також стратегії пом'якшення, розроблені під час впровадження проєкту.

Представлена у звіті інформація може покращити майбутню роботу миротворців в Україні, які мають на меті розгорнути роботу мобільних команд, або які вже зараз координують роботу мобільних команд у прихистках/центрах колективного проживання ВПО.

Цей звіт розроблений завдяки підтримці Данської ради у справах біженців (DRC) у рамках проєкту «Розбудова соціальної згуртованості та миру в Україні». Висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) та не обов'язково відображають погляди DRC. DRC не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, яку містить звіт.

## Робоча модель і діяльність мобільних команд

Мобільні команди були створені й працювали таким чином:



Ідея створення мобільних команд виникла наприкінці квітня 2022 року як захід екстреного реагування на міграційні потоки в Україні. У березні-квітні 2022 року західні регіони України стали основним пунктом призначення для багатьох переміщених осіб, які шукали порятунку, та ключовими транзитними пунктами для тих, хто хотів отримати прихисток у сусідніх країнах. За даними місцевої влади у березні-квітні 2022 року західне місто Львів прийняло приблизно 200 тисяч переміщених осіб, що становить понад чверть його населення. З огляду на збільшення міграційних потоків і недостатню пропускну спроможність інфраструктури та каналів обслуговування прогнозувалося, що у західних регіонах України відбуватиметься зростання напруженості між постійними мешканцями та переміщеними особами, а також напруженості всередині самих груп відразу після розвіювання початкової солідарності та шоку, спричинених конфліктом. До того ж надзвичайно стресова ситуація могла викликати нові хибні уявлення та непорозуміння, які могли призвести до майбутнього соціального розколу.

Відразу після завершення формування концепції втручання команда проєкту почала розробляти Керівництво для роботи мобільних команд, узагальнюючи операційні та методологічні підходи. У Керівництві були окреслені такі ключові теми:

Цей звіт розроблений завдяки підтримці Данської ради у справах біженців (DRC) у рамках проєкту «Розбудова соціальної згуртованості та миру в Україні». Висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) та не обов'язково відображають погляди DRC. DRC не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, яку містить звіт.

- **Робочі об'єкти мобільних команд і відправні точки щодо прихистків для ВПО**

Початкова робоча модель, розроблена на початку червня 2022 року, передбачала, що мобільні команди працюватимуть на кількох типах об'єктів:

- а) Прихистки для ВПО (школи, гуртожитки, центри колективного проживання, модульні будинки тощо).
- б) Приватне житло: комунальне житло, яке безкоштовно пропонують для ВПО місцеві жителі, житло, що надається неурядовими організаціями (НУО).
- в) Місцеві підприємства, офіси, склади та спортивні зали, які слугують як тимчасові прихистки.
- г) Залізничні вокзали як транзитні пункти для ВПО.

Для надання допомоги бенефіціарам мобільні команди мали встановити зв'язок із працівниками прихистку для ВПО чи представниками приймаючої громади, які працювали з ВПО. Їм потрібно було визначити волонтерів, постачальників приватного житла, НУО чи місцеві підприємства, які пропонували приміщення для колективного проживання ВПО, адміністрації вокзалів та міські адміністрації, відповідальні за питання ВПО. Мобільні команди, як представники приймаючих громад, могли легко визначити необхідних контактних осіб і мали безперешкодний доступ до прихистків для ВПО. Під час першого візиту до прихистку перед мобільними командами було поставлено завдання розробити аналіз ситуації на кожному об'єкті та зазначити поточні потреби прихистку, швидкість реагування персоналу та можливий обсяг роботи для мобільних команд. Також мобільні команди створили онлайн-форму для отримання індивідуальних прямих запитів бенефіціарів або запрошень від уповноважених осіб, які працюють з ВПО.

У вересні 2022 року мобільні команди були змушені внести зміни у їхню діяльність у зв'язку з динамікою міграційних потоків та зміною обставин у прихистках, як-от початок навчального року та подальша необхідність поселення прибулих студентів у гуртожитки, які функціонували як прихистки для ВПО влітку 2022 року. З вересня 2022 року мобільні команди почали працювати в місцях підвищеного попиту на послуги, які вони надавали. Зокрема, у прихистках для ВПО (гуртожитки місцевих університетів чи коледжів та модульне житло), громадських центрах або центрах підтримки ВПО. Крім того, мобільні команди проводили індивідуальні та групові заходи в офісах Львівського центру медіації або місцевих партнерських організацій мобільних команд, щоб забезпечити безпечний простір та атмосферу і сприяти побудові довіри й обміну особистим досвідом. Мобільні команди також проводили

заходи в режимі онлайн для залучення бенефіціарів, які проживали у приватних помешканнях. У вересні 2022 року попит на послуги мобільних команд у приміщеннях місцевих підприємств та спортивних залах, в яких приймали ВПО, різко знизився, оскільки їх власники відновили підприємницьку діяльність. Через зміну динаміки переміщення залізничні станції перестали слугувати як транзитні пункти для ВПО. ВПО почали прибувати до міст Західної України вже після того, як встигли підготуватися, тобто вони перестали шукати ночівлі на декілька діб на залізничних вокзалах.

- **Обсяг роботи мобільних команд**

Відповідно до початкової робочої моделі перед мобільними командами було поставлено завдання надавати такі послуги:

- а) Консультування (психологічне та соціальне).
- б) Вирішення конфліктів (медіація, човникова дипломатія, діалог у спрощеному форматі).
- в) Заходи з попередження конфліктів.

Мобільні команди працювали з такими типами конфліктів чи ситуацій:

- а) Побутові конфлікти (повсякденні сварки, нехтування загальними правилами або зобов'язаннями щодо поведінки у спільному просторі, доступ до наявних ресурсів, гуманітарна допомога тощо).
- б) Конфлікти на основі політичних поглядів, ідентичності, сприйняття конфлікту, мови, релігії; агресивне ставлення до вибору інших, навішування ярликів тощо.
- в) Емоційні реакції ВПО або персоналу прихистку, спричинені довготривалим впливом стресу, травми тощо.
- г) Конфлікти з місцевою владою під час реєстрації бізнесу або його переміщення з сильно уражених регіонів; конфлікти, що стосуються отримання соціальних виплат.

Під час роботи у прихистках мобільні команди застосовували такі інструменти й методики:

- а) Медіація.
- б) Відновлювальні кола.
- в) Консультації психолога.
- г) Діалоги у спрощеному форматі.
- е) Соціальні консультації (консультації щодо отримання матеріальної допомоги від держави, як стати на облік як ВПО тощо).

- f) Підвищення обізнаності та тренінги про допомогу самому собі та управління стресом.

У вересні 2022 року мобільні команди оцінили, що у прихистках було зарано проводити такі заплановані заходи, як відновлювальні кола та діалог у спрощеному форматі, через психічний стан ВПО, нестабільність середовища, динаміку міграційних потоків та брак безпечного простору в прихистках. Після перегляду робочої моделі мобільних команд у вересні 2022 року вони почали надавати послуги, обумовлені попитом, а саме:

- a) «Розмовна терапія» (розмова з ВПО, які відмовилися від психологічної допомоги або не дали інформованої згоди. Однак ці ВПО брали участь у консультаціях, які тривали від 40 хвилин до 1 години, під час яких вони розповідали про свої почуття чи травматичний досвід. Люди, які отримують психологічну допомогу, часто засуджуються в Україні, тим не менш «розмовна терапія» стала найпопулярнішим заходом у прихистках для ВПО, оскільки вона допомагає зняти стрес і не називається «сеансом психотерапії»).
- b) Пов'язані з конфліктом просвітницькі сеанси (управління емоціями у конфліктних ситуаціях, стратегії поведінки в конфлікті тощо).
- c) Індивідуальні зустрічі з учасниками конфлікту в межах справ медіації.
- d) Човникова дипломатія з учасниками конфлікту в межах справ медіації.
- e) Медіація повного циклу (медіація, яка завершується спільною зустріччю учасників конфлікту та прийняттям спільного рішення щодо конфлікту).
- f) Індивідуальні консультації психолога у кризовій ситуації (разові).
- g) Індивідуальна психотерапія (серія зустрічей, тривалий процес).
- h) Групова психотерапія (серія зустрічей, тривалий процес в одній сформованій групі).
- i) Групова арт-терапія для дітей.
- j) Соціальні консультації (теми консультацій: статус ВПО, соціальні виплати, вступ до навчальних закладів тощо).

#### ● **Послуги підтримки мобільних команд**

Для забезпечення безперебійної роботи мобільних команд та запобігання вигоранню Львівський центр медіації та ДРБ організували щотижневі групові та, за запитом – індивідуальні наглядові зустрічі, для всіх мобільних команд. Також мобільні команди мали щотижневі групові, а за запитом – індивідуальні інтерв'язійні зустрічі для роботи з особистим ставленням, емоційними реакціями та стресовим середовищем. На додаток до цього, половина членів мобільних команд відвідали десять індивідуальних сеансів психології або професійних сеансів наставництва із

зовнішніми психологами та наставниками, залучених ДРБ. За відгуками мобільних команд, така додаткова допомога була корисною для їхнього психічного стану і забезпечила необхідну підтримку під час впровадження проєкту.

## Досягнення мобільних команд

- **Досягнення мобільних команд**

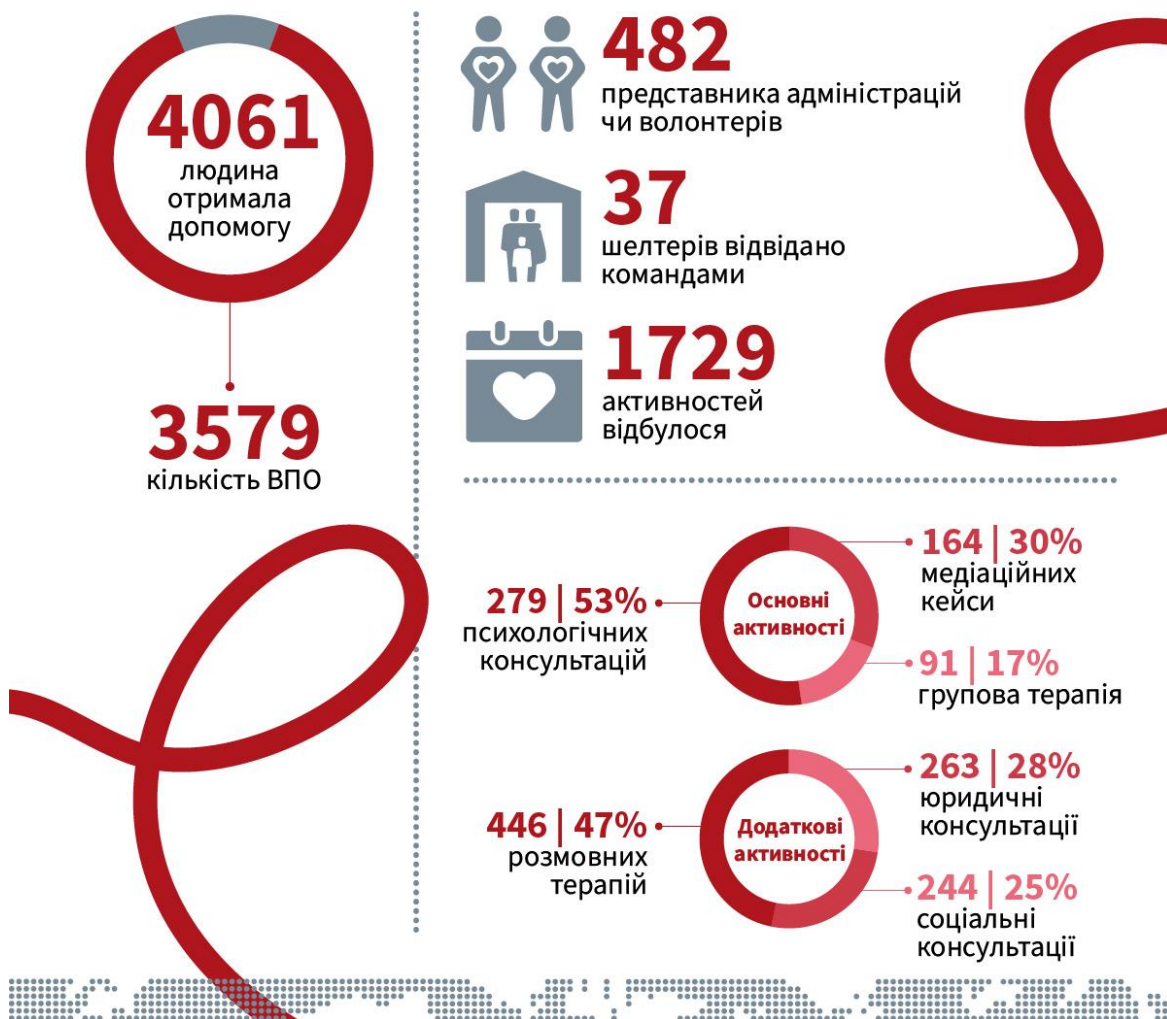
Незважаючи на труднощі, пов'язані з впровадженням проєкту, мобільні команди продемонстрували такі результати інформаційної роботи:



Цей звіт розроблений завдяки підтримці Данської ради у справах біженців (DRC) у рамках проєкту «Розбудова соціальної згуртованості та миру в Україні». Висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) та не обов'язково відображають погляди DRC. DRC не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, яку містить звіт.



## Статистика



## Проблеми та здобутий досвід

- 1. На створення довіри між мобільними командами та бенефіціарами потрібен час.** Доступ мобільних команд до прихистків для ВПО та надання послуг неможливі без довірчих стосунків із персоналом прихистків для ВПО та самими ВПО. Виходячи з досвіду роботи мобільних команд, для встановлення таких стосунків потрібно не менше двох місяців. Тому, впроваджуючи на практиці роботу мобільних команд, необхідно відводити не менше двох місяців на вступний етап та налагодження довірчих стосунків із персоналом прихистків для ВПО і самими ВПО.

Цей звіт розроблений завдяки підтримці Данської ради у справах біженців (DRC) у рамках проєкту «Розбудова соціальної згуртованості та миру в Україні». Висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) та не обов'язково відображають погляди DRC. DRC не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, яку містить звіт.



2. **ВПО та представники приймаючих громад, які працюють з ВПО, мають отримувати рівнозначну підтримку мобільних команд.** Персонал прихистку для ВПО зазвичай працює у гуртожитках і не отримує жодних надбавок до зарплати чи пільг за догляд за ВПО, які проживають у гуртожитках. Психічний стан персоналу безпосередньо впливає на умови проживання, а отже, й інтеграцію ВПО у приймаючі громади. Персонал має актуальну інформацію про конфлікти в прихистках та потреби ВПО і здебільшого користується довірою та повагою ВПО. Також персонал проводить координаційні зустрічі з ВПО, бере участь у розподілі гуманітарної допомоги та намагається вирішувати конфлікти. Під час виконання всіх цих обов'язків персонал прихистків для ВПО має отримувати підтримку від мобільних команд.
3. **Гнучкість мобільних команд.** На початковому етапі проєкту мобільні команди виявили, що більшість ВПО, які приїхали до Західної України, вже подолали початковий стрес, викликаний переміщенням. Тому консультації психолога у кризовій ситуації, які були однією із запланованих послуг мобільних команд, стали неактуальними. Водночас до мобільних команд почали надходити запити від прихистків для ВПО на проведення сеансів арт-терапії, що спочатку не передбачалося проєктом. Тому мобільні команди внесли зміни у свою діяльність і почали надавати сеанси арт-терапії, довгострокову психологічну підтримку чи навіть терапію замість роботи з кризового консультування. Мобільні команди повинні бути готові змінювати підходи, розробляти навчальні матеріали, обумовлені відповідним попитом, і навіть відвідувати прихистки для ВПО після 18:00, коли працевлаштовані ВПО повертаються додому після роботи.
4. **Гнучкість донорів і координаторів.** Впровадження таких проєктів вимагає гнучкості донорів, координаторів проєктів та мобільних команд. Донори мають демонструвати високий рівень швидкості реагування на зміну діяльності та бюджетів, якщо буде така потреба. Координатори мають застосовувати гнучкі стратегії управління проєктами та бути готовими вносити зміни до методологій.
5. **«Розмовна терапія» була найбільш затребуваною послугою мобільних команд.** Велика кількість ВПО у прихистках відмовлялася від психологічної підтримки або не давала інформованої згоди. Однак ВПО часто ініціювали бесіду чи розмову з мобільними командами, щоб поділитися своїм досвідом та емоціями. Під час цих розмов мобільні команди застосовували свої інструменти професійного консультування та активне слухання. Зрештою, після цих розмов ВПО відчували полегшення. Мобільні команди отримали завдання дати назву цій послугі/заходу/виду підтримки та після численних обговорень вирішили назвати її «розмовна терапія або терапевтичні розмови».
6. **Безпечний простір для діяльності мобільних команд.** Не всі прихистки для ВПО мають безпечний, комфортний і приватний простір для проведення індивідуальних або групових заходів. До того ж мобільні команди часто

Цей звіт розроблений завдяки підтримці Данської ради у справах біженців (DRC) у рамках проєкту «Розбудова соціальної згуртованості та миру в Україні». Висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) та не обов'язково відображають погляди DRC. DRC не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, яку містить звіт.

проводять проєктні заходи поза межами прихистків – для ВПО, які виїхали з прихистків або проживають в приватних помешканнях. Тому проєкти мають інвестувати в обладнання таких приміщень у цільових прихистках або в оренду безпечних і доступних приміщень.

7. Для ефективності роботи мобільних команд вирішальне значення має **співпраця з місцевими партнерськими організаціями чи установами**. Мобільні команди дізнавалися про справи для втручання від місцевих партнерів, наприклад, Центру підтримки ВПО, створеного Львівською міською радою, або офісів Безоплатної юридичної допомоги. Крім того, у деяких містах мобільні команди використовували офіси місцевих партнерів для надання послуг у безпечному й приватному просторі подалі від прихистків. Така стратегія співробітництва забезпечує кращу інформаційну роботу. А також дозволяє представникам приймаючих громад брати участь у заходах для ВПО, опосередковано сприяючи покращенню соціальної згуртованості та запобіганню конфліктам у громаді.
8. **Послуги, які пропонуються мобільними командами, мають надаватися разом із гуманітарною допомогою чи іншими «матеріальними» заходами**. Мобільні команди допомагали доставляти гуманітарну допомогу до тимчасових прихистків у Львові та Стрию (Львівська область) за допомогою внутрішнього механізму перенаправлення ДРБ. Зокрема, п'ять цільових прихистків у Львові та Стрию отримали гігієнічні набори. Мобільні команди координували розподіл наборів NFI (наборів непродовольчих товарів) між адміністраціями прихистків та ДРБ. Команда ініціювала процес перенаправлення для задоволення тих потреб прихистків, які не могли задовольнити мобільні команди. Після надання гуманітарної допомоги мобільні команди помітили зміну ставлення до їхньої роботи з боку персоналу та ВПО у центрах колективного проживання. Це мобілізувало ВПО та спонукало їх брати участь у заходах, організованих мобільними командами. У цих громадах, де невідкладні потреби є очевидними, пріоритетом була гуманітарна допомога («матеріальна складова» для задоволення базових потреб людей, які постраждали від конфлікту), і коли її надали, вона виявилася передумовою для проведення заходів із запобігання конфліктам чи психологічної підтримки для ВПО («психологічна» складова). На досвіді було засвоєно, що матеріальна допомога, культурні чи розважальні заходи повинні супроводжувати будь-яку «психологічну діяльність» у прихистках для ВПО під час криз.
9. **Мобільні команди мають отримувати підтримку у вигляді нагляду та інтерв'її**, що дозволить зменшити пов'язаний з роботою стрес, запобігти вигорянню та підвищити мотивацію. Протягом усієї тривалості проєкту з мобільними командами працювали наглядовий медіатор та наглядовий психолог. Ці супервізори проводили щотижневі групові і, за запитом – індивідуальні, сесії нагляду. Такий нагляд виявився вкрай важливим для

Цей звіт розроблений завдяки підтримці Данської ради у справах біженців (DRC) у рамках проєкту «Розбудова соціальної згуртованості та миру в Україні». Висловлені погляди та думки належать лише автору (авторам) та не обов'язково відображають погляди DRC. DRC не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, яку містить звіт.

подолання емоційних реакцій, особистісних упереджень та принципових установок членів мобільних команд, які могли перешкоджати їхньому спілкуванню з ВПО.

10. **Виїзди на місця координаторів проєкту і особисте спілкування з мобільними командами та бенефіціарами – обов’язкові.** Вони допомагають краще зрозуміти умови, в яких працюють мобільні команди, і побачити вплив роботи мобільних команд на людей.
11. **Збір відгуків від бенефіціарів проєкту – дуже складний,** навіть із спрощеними інструментами збору даних. Бенефіціари проєкту надзвичайно обережні в наданні особистих даних чи навіть в обміні своїми думками через те, що вони живуть на територіях, які знаходяться поза контролем уряду, або територіях, які сильно постраждали від конфлікту. Це означає, що форми надання відгуку від бенефіціарів мають бути максимально простими та лаконічними.
12. **Мобільні команди повинні організовувати неформальні особисті зустрічі між командами,** якщо це дозволяє ситуація з безпекою. На етапі планування проєкту особисте спілкування для обміну досвідом (нетворкінг) членів мобільних команд та координаторів проєкту не було передбачено з огляду на ситуацію з безпекою та нестабільну обстановку. Якщо ж ситуація з безпекою дозволяє, то робоча модель мобільних команд завжди повинна включати відповідні заходи на початковому і заключному етапах проєкту.
13. **Мобільні команди мають надавати підтримку представникам приймаючих громад, які постраждали від конфлікту, та сприяти інтеграції ВПО у приймаючі громади шляхом проведення культурно-розважальних заходів поза межами прихистків для ВПО,** до яких залучатимуться представники приймаючої громади та ВПО. Такі заходи сприятимуть зміцненню соціальної згуртованості та інтеграції й відновленню ВПО.
14. **Слова «медіація» та «медіатор» є незрозумілими для ВПО і представників приймаючих громад через недостатню обізнаність у практиках запобігання та вирішення конфліктів** із залученням третіх сторін. Тому слово «медіатор» було замінено на слово «конфліктолог» («фахівець з вирішення конфліктів») у всіх публічних/зовнішніх інформаційних повідомленнях мобільних команд.