



у співпраці з



Звіт спільноти

Висновки та рекомендації

Серпень 2024 року

Звіт спільноти

1	Передумови	3
	1.1. Вступ і методологія	3
	1.2. Аналіз контексту	4
2	Дані	8
	2.1. Опитування молоді з України	8
	2.2. Інтерв'ю із зацікавленими сторонами	11
	2.3. Дані від організації «Ла Страда Україна»	13
3	Висновки та рекомендації	14

Автор і редактор:

Child Helpline International:

Ана Родрігес, Анастасія Шустер, Неля Тройчук

Terre des Hommes Netherlands:

Ева Нотте, Сімона Ружніч, Марго Сандерс

Перевірено:

Лорлін Фарруджа, Роня Ульвфот

(Child Helpline International)

Редактор, дизайнер і верстальник:

Стів Ервуд

(Child Helpline International)

1: Передумови

1.1. Вступ і методологія

З початку війни в Україні понад 14 мільйонів українських біженців перетнули кордон у пошуку безпечного місця¹, і приблизно 6 мільйонів із них, переважно жінки і діти² знайшли дім у Європі. Високий коефіцієнт розлучення сімей (близько 70 %³) наражає дітей на значний ризик насильства, торгівлі людьми та експлуатації. Як в Україні, так і в країнах, що приймають біженців, фізичний добробут, психічне здоров'я та освіта дітей перебувають під серйозною загрозою, що призводить до збільшення навантаження на служби охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Телефони довіри для дітей грають важливу роль у задоволенні цих потреб, надаючи необхідну допомогу й рекомендації дітям, що постраждали, та їхнім сім'ям. Не зважаючи на доступність цих послуг у приймаючих країнах, згідно з даними, українські діти й підлітки часто не користуються такими ресурсами⁴. Цей проєкт має на меті дослідити, чому це відбувається, та **покращити доступ до послуг підтримки й підвищити їхню ефективність**. Ми приділили особливу увагу чотирьом країнам, що межують з Україною — Польщі, Угорщині, Словаччині та Румунії.

Методологія, що застосовувалася в цьому звіті та окремих звітах за кожною країною, поєднує в собі якісні й кількісні підходи. Основні дані були зібрані шляхом опитування молоді з України та співбесід із зацікавленими сторонами з різних секторів, що займаються підтримкою біженців. Метою збору цих даних було отримати уявлення про обізнаність щодо послуг, а також про їх доступність та ефективність. Вторинні дані включали аналіз наявних документів і публікацій, пов'язаних із захистом дітей і послугами для біженців. У процесі ми зіштовхнулися з декількома обмеженнями, зокрема часовими рамками, труднощами в забезпеченні участі зацікавлених сторін і малою кількістю респондентів опитування, що вплинуло на повноту висновків. Незважаючи на ці труднощі, методологія надала фундаментальне розуміння перешкод, з якими стикаються українські біженці, намагаючись отримати доступ до послуг служб телефонів довіри для дітей.

1. World Vision (2023). Міжгалузєва оцінка потреб у сфері захисту дітей — Україна 2023 р., с. 1, доступно з 22 квітня 2024 р. за посиланням [Міжгалузєва оцінка потреб у сфері захисту дітей — Україна 2023 р. — Україна I ReliefWeb](#)
2. Загальна кількість біженців: Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН), Портал оперативних даних, Ситуація з біженцями з України, доступно за посиланням: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>. Показник у 88 % жінок і дітей має такий розподіл: 52 % жінок, 18 % дівчат, 18 % хлопців. Джерело: УВКБ ООН, Моделі переміщення, ризику у сфері захисту та потреби біженців з України: Регіональний аналіз захисту № 2 — Угорщина, Польща, Республіка Молдова, Румунія та Словаччина, квітень 2023 року, доступно за посиланням <https://data.unhcr.org/en/documents/details/100191>, цитується згідно з даними ЮНІСЕФ (2024 р.). Україна та реагування на потреби біженців, с. 1
3. Особливі потреби включають інвалідність або тяжкі захворювання. Джерело: УВКБ ООН, Моделі переміщення, ризику у сфері захисту та потреби біженців з України: Регіональний аналіз захисту № 2, цитується згідно з даними ЮНІСЕФ (2024 р.). Україна та реагування на потреби біженців, с. 4.
4. Child Helpline International (2023 р.). Думки дітей та молоді, які постраждали від війни в Україні, у щомісячних зверненнях до дитячих телефонів довіри в регіоні



1.2. Аналіз контексту

У цьому розділі представлена інформація зі вторинних джерел, наприклад публікацій, сайтів, а також демографічні дані.

Дані з інтернет-джерел свідчать про наявність ініціатив, спрямованих на підтримку українських дітей-біженців у Румунії, Угорщині, Польщі та Словаччині, які мають спільні цілі й унікальні виклики. Усі країни роблять акцент на освіті та послугах психологічної та психосоціальної підтримки (МНПСС), проте відрізняються за способом реалізації та повнотою послуг, які надаються. Навіть попри те, що між чотирма країнами існують відмінності у сфері освіти та охорони здоров'я, загальна готовність інтегрувати та підтримувати дітей-біженців залишається важливим пріоритетом у всьому регіоні.

Країна	Загальна кількість біженців	% дітей	Статистика щодо освіти	Послуги МНПСС	Орієнтація на захист дітей
Румунія	77 902 ⁵	33 % ⁶	10 936 зараховані в румунські школи	Масштабна підтримка з боку НУО	Захист дітей і пов'язані із цим освітні заходи
Угорщина	44 627	42 %	79 % зараховані, деякі навчаються за українською навчальною програмою	МНПСС через велику кількість ініціатив	Комплексний захист дітей із боку кількох зацікавлених сторін
Польща	понад 1 000 000	40 %	У 2022–2023 навчальному році до польських шкіл були зараховані менш ніж половина дітей-біженців з України, серед яких, згідно зі звітом, 78 % дітей старшого шкільного віку не є частиною освітньої системи Польщі	Декілька ініціатив та інтеграція біженців у систему освіти	Захист дітей та акцент на GBV
Словаччина	121 598	33 %	Близько 12 000 зараховані в школи	Програма Blue Dots (тепер під керуванням муніципалітетів) та інші програми	Захист дітей та протидія GBV

5. Примітка. Дані за червень 2024 року — УВКБ ООН (2024 р.) Ситуація з біженцями з України, травень 2024 року, Портал оперативних даних, доступно за посиланням: [Ситуація з біженцями з України \(unhcr.org\)](https://www.unhcr.org/)

6. Примітка. Дані за лютий 2024 року — дані від Міністерства освіти з вебсайту Eurora Libera Romania, доступно за посиланням: <https://romania.europalibera.org/a/doi-ani-de-razboi-elevi-ucraineni-romania/32828993.html>

Системи підтримки для українських біженців

У таблиці наведені дані щодо послуг, знайдені у вторинних джерелах (здебільшого, в інтернеті).

Країна	Усього послуг	Послуги МНПСС	Медичні послуги	Підтримка родин / житло	Юридична допомога	Послуги із захисту прав дітей	Орієнтація на дітей
Румунія	32	21	2	13	3	26	26
Угорщина	39	20	6	6	8	Не вказано	23
Польща	49	32 (6 із GBV)	Не вказано	18	4	12	44
Словаччина	26	18	Не вказано	13	4	18	19

Загалом, кожна країна розробила комплексну систему підтримки, адаптовану до потреб українських біженців, з особливою увагою до дітей та психічного здоров'я⁷.

Послуги, орієнтовані на дітей: усі країни роблять акцент на захисті дітей, але кількість послуг, призначених для них, відрізняється. Румунія і Словаччина мають більшу кількість послуг, спрямованих на захист прав дітей у порівнянні з рештою послуг. Польща приділяє більше уваги потребам дітей.

МНПСС: психологічна підтримка є основним напрямком у всіх чотирьох країнах, проте Польща та Румунія пропонують суттєву кількість послуг МНПСС. Румунія також приділяє цьому значну увагу, хоча і не настільки детально стосовно конкретних категорій.

Медична та юридична підтримка: медична та юридична допомога надається в усіх країнах, хоча детальні цифри по Румунії є менш конкретними.

7. Примітка. Ці результати ґрунтуються на пошуку послуг, проведеному спеціально для цього дослідження, мають певні обмеження й можуть не відображати всю сукупність послуг у кожній країні.



Схожість між країнами

Ураховуючи дані з вторинних джерел, між умовами і послугами, які пропонуються біженцям з України, були знайдені схожості й відмінності.

Доступ до освіти: кожна країна намагається інтегрувати українських дітей до місцевих систем освіти. До румунських шкіл зараховано 10 936 дітей⁸. Угорщина звітує, що 79 % українських дітей шкільного віку зараховані до шкіл⁹; **частка дітей серед 1 мільйона українських біженців, зареєстрованих у Польщі, складає близько 40 %**¹⁰, а у 2022–2023 навчальному році менш ніж половина цих дітей-біженців були зараховані в польські школи¹¹; у школах Словаччини наразі близько 12 000 таких дітей¹².

Психологічна і психосоціальна підтримка (Mental Health and Psychosocial Support, MHPSS): у всіх чотирьох країнах визнають, наскільки важливо розв'язувати проблеми психічного здоров'я. Румунія, Угорщина, Польща та Словаччина пропонують низку послуг MHPSS через різні неурядові організації й урядові програми.

Захист дітей: захист дітей від насильства й експлуатації є пріоритетом. Кожна країна запровадила власні заходи для забезпечення дітей-біженців, зокрема послуги захисту дітей та ініціативи з попередження гендерного насильства (gender-based violence, GBV).

Відмінності між країнами

Хоча всі чотири країни долають схожі проблеми, їхні підходи та масштаб систем підтримки відрізняються.

Масштаб і реєстрація: у той час як Румунія, Угорщина та Словаччина приймають від 18 до 40 тисяч дітей з України, Польща приймає близько 400 000 таких дітей (40 % від приблизно 1 мільйона українських біженців у країні)¹³. Різниця в масштабах впливає на глибину та обсяг необхідної підтримки.

Доступ до освіти: доступ до освіти відрізняється залежно від країни. У Словаччині українські діти-біженці можуть відвідувати школу, але це не обов'язково, а мовні бар'єри створюють труднощі. У Польщі освіта є обов'язковою для дітей віком від 6 до 15 років, але станом на кінець 2022–2023 навчального року менш ніж половина дітей-біженців були зараховані до шкіл, і багато з них почувалися ізольованими через онлайн-навчання. В Угорщині ситуація аналогічна — діти зобов'язані відвідувати школу, щойно вони зареєструються для отримання тимчасового захисту. Там коефіцієнт зарахування до шкіл вищий — 79 %, але проблемою залишаються мовні бар'єри. Місцеві організації запроваджують ігрові заходи та позакласні програми за підтримки фонду ЮНІСЕФ. Аналогічно, у Румунії з квітня 2023 року для отримання пільг за схемою тимчасового захисту стало обов'язковим зараховувати українських дітей-біженців до румунських шкіл або місцевих неофіційних освітніх програм.

- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Румунії — послуги MHPSS для біженців з України, с. 8: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Romania.pdf>
- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Угорщини — послуги MHPSS для біженців з України, с. 7: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Hungary.pdf>
- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Польщі — послуги MHPSS для біженців з України, с. 7: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>
- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Польщі — послуги MHPSS для біженців з України, с. 7: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>
- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Словаччини — послуги MHPSS для біженців з України, с. 9: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Slovakia.pdf>
- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Польщі — послуги MHPSS для біженців з України, с. 7: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>



Доступ до охорони здоров'я: доступ до охорони здоров'я також відрізняється. Наприклад, біженці у Словаччині стикаються з труднощами, пов'язаними зі страхуванням і записом на прийом, водночас Угорщина надає послуги охорони здоров'я, але там бракує додаткових грантів для біженців-інвалідів. У Словаччині біженці стикаються з найбільшими труднощами з доступом до послуг охорони здоров'я. Так, 47 % біженців мають медичні потреби, але не можуть записатися до лікаря, оформити страхування або подолати мовні бар'єри. У Словаччині відбулося зміщення пріоритетних потреб із харчування та житла у 2022 році на охорону здоров'я та працевлаштування у 2023 році, що відображає все більший фокус на більш стійкі механізми підтримки.

Юридична та соціальна інтеграція: статус тимчасового захисту (Temporary Protection, TP) створює унікальні труднощі, зокрема проблеми, пов'язані з довгостроковою інтеграцією та доступом до соціальних послуг. В Угорщині біженці з TP можуть отримати декілька послуг, зокрема обов'язкову освіту. Щойно вони подають заявку на TP, вони зобов'язані брати участь в угорській системі освіти. Це призвело до відсутності великої кількості заявок на тимчасовий захист, у результаті чого діти не відвідують угорські освітні заклади. До того ж в Угорщині регулярно скорочується допомога з пошуком житла та щодо інших важливих послуг, що ставить цих членів громади в більш вразливе становище. У Словаччині інші труднощі. Українські біженці зі статусом TP отримують права, як-от на освіту, працевлаштування, охорону здоров'я і соціальний захист, відповідно до Директиви ЄС щодо TP, але такий різновид «припустимого перебування» пов'язаний із практичними перешкодами. Наприклад, хоча освіта й доступна, вона не є обов'язковою для дітей (на відміну від Угорщини та інших країн), а також існують обмеження на приватне підприємництво та соціальні пільги¹⁴.

- Child Helpline International (2024 р.). Звіт щодо Словаччини — послуги MHPSS для біженців з України, с. 9: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Slovakia.pdf>



2: Дані

2.1. Опитування молоді з України

Ми отримали загалом **113 відповідей** на опитування від дітей і молоді віком від 13 до 30 років (66 % дівчат, 26 % хлопців і 8 % осіб іншої статі / які не вказали стать).

У цілому молодь з України **мало знає про місцеві телефони довіри для дітей** — лише третина (30 %) респондентів указали, що знайомі з ними. Важливо те, що з 28 респондентів, які з ними знайомі, лише одна людина користувалася місцевим телефоном довіри для дітей. Це не дивно, враховуючи низький рівень звернень, про який нам повідомили служби дитячих телефонів довіри¹⁵, що і стало причиною проведення цього дослідження.

Ми також ставили питання, щоб дізнатися, куди ще зверталася молодь з України, щоб отримати допомогу та підтримку. Більшість молодих людей повідомили, що звертаються до своєї родини (76 %). Також вони звертаються по допомогу до друзів (33 %) та шукають інформацію про проблему в інтернеті (25 %).

Чи чули ви про місцеві телефони довіри для дітей?

Так (30) Ні (71)

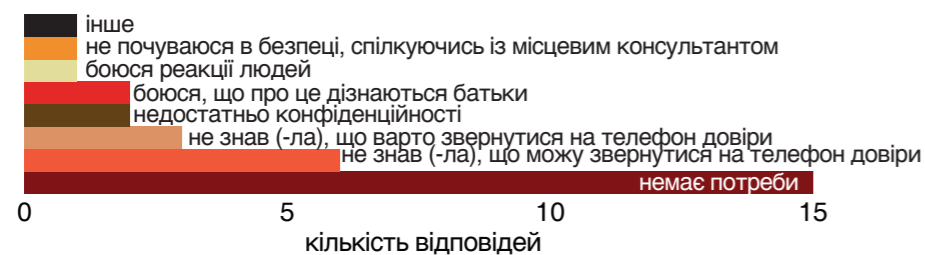


Чи ви колись зверталися на місцеві телефони довіри для дітей?

Так (1) Ні (27)



Чому ні?

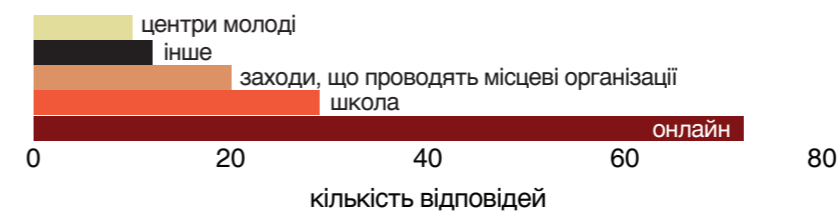


15. Child Helpline International (2023 р.). Думки дітей та молоді, які постраждали від війни в Україні, у щомісячних зверненнях до дитячих телефонів довіри в регіоні

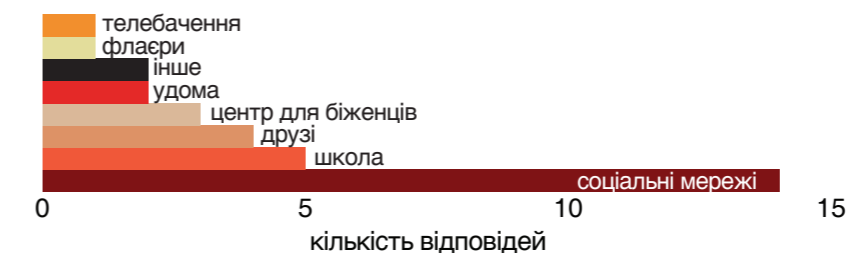


Наше дослідження свідчить про те, що для того, **щоб ефективно охопити молодих біженців з України в європейських країнах, найкраще робити це через інтернет**. Інтернет — місце, де вони найбільше спілкуються з іншими українцями (79 %), а соціальні мережі найчастіше рекомендують як найефективніший спосіб рекламувати послуги телефонів довіри для дітей. Справді, респонденти нашого опитування, які знали про місцеві телефони довіри для дітей, дізналися про них із **соціальних мереж** (44 %). Соціальні мережі й месенджери, які використовуються найчастіше за нашими даними: **Telegram** (88 %) (перший і найголовніший) та **Instagram** (81 %), за ними йдуть YouTube (70 %), TikTok (57 %) і Viber (57 %). До того ж, Telegram є найпоширенішим способом, за допомогою якого діти й молодь, що живуть за межами України, звертаються до дитячого телефону довіри в Україні «Ла Страда» (від 88 до 100 % контактів від біженців у вказаних країнах відбуваються через Telegram; докладніше див. інформацію нижче в розділі 2.3). Інші способи інформування про телефони довіри для дітей: шкільна система — саме так 16 % респондентів із нашої вибірки дізналися про ці послуги, а також це відповідь, яка досить часто з являлася у відкритих запитаннях.

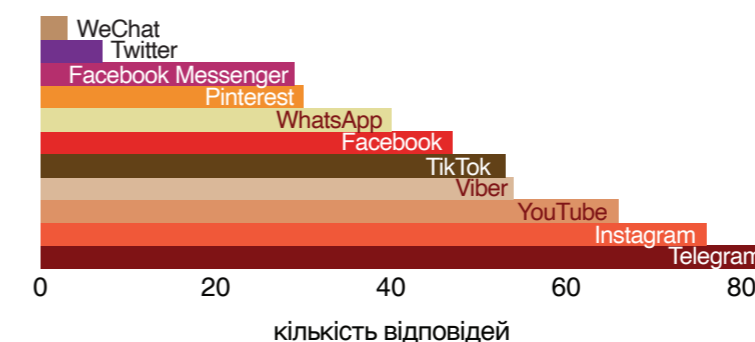
Де ви спілкуєтеся з іншими українцями?



Звідки ви дізналися про місцевий телефон довіри для дітей?



Якими із цих соціальних мереж і месенджерів ви користуєтеся?



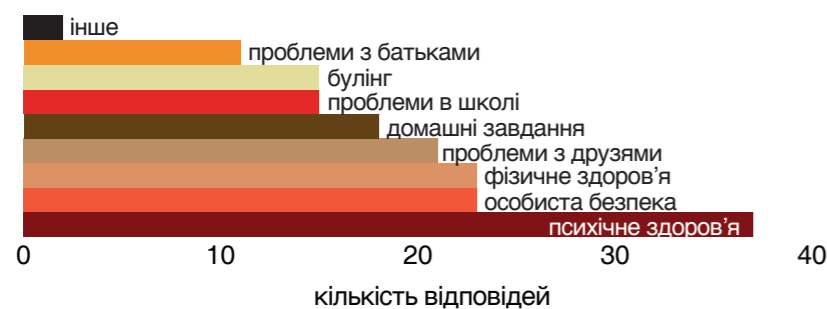


На запитання, чи звернуться вони до місцевого телефону довіри для дітей у майбутньому, якщо виникне така потреба, лише 10 % відповіли, що не звернуться, тоді як 90 % відповіли «так» або «не знаю». У наступному питанні ми запитали, яка допомога, на їхню думку, може знадобитися їм у майбутньому. Відповіді відрізнялися, однак найчастіше респонденти вказували можливу психологічну допомогу (42 %). Психічне здоров'я стало найчастішою проблемою, з якої українські біженці зверталися до українського телефону довіри для дітей «Ла Страда». У той час як респонденти в Польщі (46 %), Словаччині (64 %) та Угорщині (50 %) найчастіше вказували психічне здоров'я, респонденти в Румунії зазначили, що найбільше потребують допомоги з виконанням домашніх завдань (43 %).

Ви звернетесь до дитячого телефону довіри в майбутньому?



Із чим ви можете потребувати допомоги в майбутньому?



2.2. Інтерв'ю із зацікавленими сторонами

У цьому розділі ми надаємо інформацію від основних джерел, тобто інтерв'ю із зацікавленими сторонами. Ми опитали вісімнадцять зацікавлених сторін з Угорщини, Польщі, Словаччини та Румунії, щоб краще зрозуміти, які послуги вони пропонували українським біженцям і як вони зверталися до молоді з України. Також ми запитали про труднощі, культурні або інші, з якими вони зіткнулися, надаючи підтримку українським родинам і молоді.

Основні послуги, які надаються в Угорщині, Польщі, Румунії та Словаччині:

- послуги психологічної та психосоціальної підтримки (МНПСС);
- охорона здоров'я;
- освітні послуги та догляд за дітьми;
- юридична підтримка та допомога з отриманням статусу біженця;
- фінансова підтримка;
- допомога із житлом;
- інформування про гендерне насильство (GBV) і торгівлю людьми та їх попередження;
- безпосередня консультаційна та інтеграційна робота з біженцями;
- заходи із соціального залучення та громадські заходи;
- пошук роботи;
- послуги перекладу та гарячі лінії;
- направлення до державної поліції та робота з урядовими установами з приводу захисту дітей;
- послуги для дітей з особливими потребами та навчання людей роботі з такими дітьми.

За словами опитаних серед цих послуг найчастіше біженці з України звертаються по такі:

- інформація про те, як отримати статус і юридичну консультацію;
- інформація про фінансову підтримку й допомогу із житлом;
- інформація про освіту;
- освітні послуги, як-от догляд за дітьми;
- вивчення мови;
- пошук роботи;
- психосоціальна підтримка.

Головні труднощі:

- **мовні бар'єри:** за останні два з половиною роки українські біженці (здебільшого самотні матері) зіткнулися зі значним стресом і надали перевагу догляду за дітьми й роботі замість вивчення мови країни, у якій вони перебувають, сподіваючись незабаром повернутися додому. Це призвело до труднощів із комунікацією через брак послуг перекладу. Нещодавно багато хто почав шукати курси вивчення мови, але попит перевищує наявну пропозицію, що свідчить про актуальну потребу в послугах перекладу та навчених спеціалістів із комунікації;



- **освіта** — діти-біженці стикаються зі значними труднощами в системах освіти країн, у яких вони перебувають, через мовні бар'єри та, у деяких випадках, через те, що їх зараховують у молодші класи. Деякі з них пропускали школу через невпевненість батьків щодо перебування в країні та віддавали перевагу українській онлайн-освіті. До того ж, у деяких випадках, коли дітей зараховували до школи, існувала ймовірність, що вони опиняться в класі з дітьми-ромами, проти чого виступали їхні батьки (як і громада, у якій вони перебувають);
- **самостійні подорожі неповнолітніх** — значною проблемою стало те, що багато 16-річних біженців приїжджають до університетів самостійно, часто отримуючи неправильну інформацію, що призводить до відсіву 50 % із них після першого року навчання. Це викликає занепокоєння щодо використання ресурсів (зокрема ресурсів приватного сектору) та належної підтримки цих студентів. У відповідь на це деякі організації пропонують інформаційні семінари, щоб роз'яснити умови та очікування;
- **стигматизація щодо послуг з охорони психічного здоров'я** — з приводу послуг з охорони психічного здоров'я серед біженців та громад, що їх приймають, існує суттєва культурна стигматизація, що призводить до небажання звертатися по допомогу. Щоб подолати цю проблему, необхідно проводити більше інформаційних кампаній, спрямованих на роз'яснення важливості охорони психічного здоров'я, і забезпечувати культурну відповідність і доступність цих послуг;
- **стигматизація українських біженців із боку населення країни, у якій вони перебувають** — українські біженці часто стикаються зі стигматизацією та дискримінацією з боку населення країни, у якій вони перебувають, що заважає їм інтегруватися й отримувати доступ до послуг. Щоб подолати цю проблему, необхідно постійно докласти зусиль для підвищення рівня емпатії, розуміння та інклюзивності через державну освіту та залучення спільноти;
- **потреба в постійній психологічній підтримці та боротьбі з мовою ворожнечі та ксенофобією** — біженці потребують постійної психологічної підтримки для подолання травми, але не менш важливо боротися з мовою ворожнечі та ксенофобією. Для створення безпечного середовища, у якому підтримують біженців, важливо просувати ідеї толерантності та інклюзивності в громадах, які їх приймають;
- **доступ до послуг** — якщо немає місцевих партнерів із підтримки або мобільних послуг, біженцям у віддалених населених пунктах важко отримати доступ до послуг, через що це може займати багато часу та дорого коштувати (якщо немає змоги отримати відшкодування);
- **обмежені ресурси**: обмежені ресурси та зменшення фінансування із січня 2024 року значно вплинули на добробут українських біженців, зокрема на родини, очолювані жінкою. Багатьом жінкам доводиться працювати багато годин, водночас ті, що доглядають дітей або зіткнулися з безробіттям, щосили намагаються задовольнити базові потреби, що робить їх ще більш уразливими та підштовхує до рішення повернутися в Україну, незважаючи на те, що їхні домівки знищені.



2.3. Дані від організації «Ла Страда Україна»

Ми перевірили низку контактів, отриманих українським телефоном довіри для дітей «Ла Страда» від дітей і підлітків, що перебувають в Угорщині, Польщі, Словаччині та Румунії (за наявності зареєстрованих даних). Це було потрібно, щоб краще зрозуміти потреби біженців, які можуть із різних причин не звертатися до місцевих телефонів довіри для дітей, але все одно потребують допомоги.

Від 77 % до 100 % звернень на лінію «Ла Страда» від дітей і підлітків у цих чотирьох країнах були зроблені вночі (20:00–07:00). Це підтверджує, що важливо підтримувати роботу цілодобових онлайн-сервісів, а також що необхідне фінансування для підтримки або збільшення годин роботи місцевих дитячих телефонів довіри, щоб українські консультанти могли обробляти ці звернення протягом дня. На жаль, у деяких країнах фінансування припинилося, і українські консультанти працюють на волонтерських засадах. Іншим рішенням могло б стати сприяння координації між місцевими дитячими телефонами довіри та «Ла Страда» шляхом перенаправлення звернень до місцевого консультанта¹⁶ або шляхом спільної роботи над інформування дітей-біженців, які звертаються до «Ла Страда», про можливості, доступні для них у країнах, де вони перебувають.

Більшість юних біженців, які зверталися до «Ла Страда», мають вік 13–15 і 16–17 років, і здебільшого для зв'язку вони використовують Telegram (88–100 % залежно від країни), на другому місці — Instagram (0–12 % залежно від країни).

Проблеми, про які вони повідомляють у цих зверненнях, зазвичай пов'язані із психічним здоров'ям (25–45 % звернень залежно від країни). Інші проблеми включають стосунки в родині, стосунки з однолітками, проблеми в школі, домашнє насильство, булінг та сексуальність.

Важливо відмітити, що результати опитування дітей корелюються з результатами інтерв'ю із зацікавленими сторонами в цих чотирьох країнах. Опитані зацікавлені особи згадували всі зазначені проблеми: стигматизація біженців з України, потреба в постійній психологічній підтримці та боротьбі з мовою ненависті й ксенофобією, а також відчуття ізольованості у зв'язку з наявними можливостями отримання освіти через мовні бар'єри та інші фактори.

Графіки роботи залежно від країни

Дитячі телефони довіри в країнах, що межують з Україною, працюють за такими графіками:

Угорщина	з вівторка по четвер з 16:00 до 20:00
Польща	щоденно з 14:00 до 24:00
Румунія	цілодобово через онлайн-канали
Словаччина	щовівторка з 13:30 до 19:30

16. Це можливо лише тоді, коли не потрібно задіювати місцеві протоколи спільно з місцевими органами влади, але є реальним варіантом для загального консультування.



3: Висновки та рекомендації

Після визначення перешкод, з якими стикаються біженці з України щодо доступу до послуг, у цьому звіті були визначені такі рекомендації щодо того, як телефони довіри для дітей можуть покращити доступ і використання послуг дітьми й підлітками (і їхніми батьками та/або опікунами), які постраждали від війни в Україні:

Перешкода	Рекомендації
Мовні та культурні бар'єри	<ul style="list-style-type: none"> Розширити та покращити послуги письмового й усного перекладу, особливо для дитячих телефонів довіри. [Продовжувати] навчання й працевлаштування україномовних спеціалістів для забезпечення комунікації та інтеграції. Підсилити залучення громади через культурний обмін, сприяючи соціальній інтеграції та мовній практиці.
Доступність підтримки вночі	<ul style="list-style-type: none"> Продовжувати робити онлайн-канали доступними вночі та забезпечувати реагування протягом дня. Розширити можливості надання консультацій вночі через телефон довіри «Ла Страда» — це неможливо в ситуаціях, коли необхідно задіювати місцеві протоколи. У таких випадках дітям варто звертатися до служби екстреної допомоги у відповідній країні.
Нестача послуг з підвищення обізнаності	<ul style="list-style-type: none"> Запроваджувати кампанії цільового інформування за допомогою платформ соціальних мереж, як-от Telegram, TikTok, Instagram і Viber, щоб охоплювати молодшу аудиторію.¹⁷ Підвищувати обізнаність про наявні послуги через роботу з громадою та розповсюдження інформації. За можливості впровадити на сайті чат-бот та інші канали зв'язку, які можуть допомогти дітям у пошуку інформації. Розробити чіткі комунікаційні стратегії, щоб забезпечити розуміння біженцями доступності та переваг місцевих служб підтримки. Долучатися до комунікації із сім'ями українських дітей та молоді. Молоді респонденти згадували їх як людей, до яких вони звертаються, коли їм потрібна підтримка, і вони можуть стати цільовою групою для комунікації, оскільки можуть бути каналом для поширення інформації про дитячі телефони довіри.

17. Конкретні рекомендації щодо каналів комунікації див. у звітах по країнах.

Перешкода	Рекомендації
Непевність щодо анонімності	<ul style="list-style-type: none"> Реєстрація статусу тимчасового захисту в деяких випадках означає, що діти зобов'язані відвідувати школу в країні перебування. Це означає, що діти не матимуть часу відвідувати українську систему освіти онлайн, а отже, більше не будуть у ній зареєстровані. Таким чином, діти залишаються «непоміченими». Цей факт може бути пов'язаний із тим, що діти та молодь не поспішають користуватися послугами МНПСС, що передбачало б їхнє постійне проживання в країні. Важливо забезпечити обізнаність про принципи анонімності та той факт, що звернення на дитячий телефон довіри не відстежується. Проводити цілеспрямовані інформаційні кампанії, які чітко висвітлюють ці аспекти. Якщо усунути цю перешкоду, діти почуватимуться більш захищеними та впевнено звертатимуться по допомогу, не боячись, що їх відстежать.
Дискримінація та соціальна ізоляція	<ul style="list-style-type: none"> Українські діти-біженці часто стикаються з дискримінацією та насильством через свою національність, правовий статус або соціально-економічне становище. Це може відбити у них бажання звертатися по допомогу до місцевих служб, зокрема до дитячих телефонів довіри. Забезпечити залучення дітей та молоді з України (з урахуванням статі, віку та наявності інвалідності) до процесу ухвалення рішень, починаючи з етапу розробки програм, упродовж їх реалізації та після їх завершення.



Кожна дитина має право висловити власну думку. Жодна дитина не має залишитися непочутою.

Опубліковано Child Helpline International серпень 2024 р.

Child Helpline International — це організація колективного впливу, яка налічує понад 150 членів у більш ніж 130 країнах і регіонах по всьому світу.

Ми координуємо інформацію, погляди, знання та дані, що надходять від співробітників наших дитячих телефонів довіри, наших партнерів та з зовнішніх джерел. Цей винятковий ресурс використовується для підтримки систем захисту дітей на глобальному, регіональному та національному рівнях, а також для того, щоб члени нашої організації могли відстоювати права дітей та надавати їм можливість висловити свою думку.

Child Helpline International

Bruggebouw Suite 5.08
Bos en Lommerplein 280
1055 RW Amsterdam
Нідерланди

www.childhelplineinternational.org

Підтримайте нас!



Кожна дитина має право висловити власну думку. **Ваша** підтримка допомагає нам і надалі виконувати **свою** роботу, щоб **їхні** думки були почуті.

Зробіть пожертву сьогодні через PayPal