



**ПРАКТИКИ ВЗАЄМОВІДНОСИН,
КОНФЛІКТИ ТА ТРИГЕРНІ ТЕМИ
СЕРЕД УКРАЇНСЬКИХ ВПО
ТА ПРИЙМАЮЧИХ ГРОМАД,
А ТАКОЖ РЕПАТРІАНТІВ ТА
МІСЦЕВИХ ГРОМАД**

ЗВІТ ДОСЛІДЖЕННЯ

**ПРАКТИКИ
ВЗАЄМОВІДНОСИН,
КОНФЛІКТИ ТА
ТРИГЕРНІ ТЕМИ СЕРЕД
УКРАЇНСЬКИХ ВПО
ТА ПРИЙМАЮЧИХ
ГРОМАД, А ТАКОЖ ЦІВ
ТА МІСЦЕВИХ ГРОМАД**

ЗВІТ ДОСЛІДЖЕННЯ

**Підготовлено ТОВ «ІНФО САПІЄНС ІНТЕРНЕТНЛ»
та БФ «Право на Захист»**

Київ 2022

ЗМІСТ

Методологія	5
Ключові висновки	7

РЕЗУЛЬТАТИ ЯКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ 12

Соціально-демографічні характеристики респондентів:	12
Умови проживання та конфлікти на побутовому ґрунті	13
Умови проживання, зміни в умовах проживання з початку війни ...	13
Конфлікти на побутовому ґрунті	18
Способи вирішення та попередження конфліктів на побутовому ґрунті	20
Емоційні стани та конфлікти через емоції	21
Позитивні та негативні емоційні стани пов'язані з війною, а також з переселенням/приїздом ВПО у громаду/поверненням в рідну громаду/поверненням «репатріантів»	21
Конфлікти «на емоціях» з жителями приймаючої громади/ВПО/ жителями рідної громади/ «репатріантами»	26
Способи вирішення та попередження конфліктів «на емоціях»	27
Культурні особливості, цінності та звичаї і конфлікти на цьому ґрунті	28
Культурні особливості, цінності та звичаї у громаді (що сподобалися/не сподобалися)	28
Конфлікти на ґрунті культурних особливостей, цінностей та звичаїв	36
Способи вирішення та попередження конфліктів на ґрунті культурних особливостей, цінностей та звичаїв.	
Укріплення порозуміння та згуртованості в громаді	39
Завершення фраз, асоціації: «ВПО/місцеві жителі такі/не такі, як ми»	40
Досвід отримання допомоги та конфлікти на цьому ґрунті	42
Позитивний досвід отримання/надання допомоги	42
Негативний досвід отримання/надання допомоги та конфлікти на цьому ґрунті	45
Способи вирішення та попередження конфліктів на ґрунті отримання/надання допомоги	49
Інші види дискримінації, конфліктів та непорозумінь	50
Способи попередження та профілактики конфліктів, шляхи до примирення, посилення порозуміння та згуртованості в громаді	51

РЕЗУЛЬТАТИ КІЛЬКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ 56

Профіль респондентів	56
Умови проживання	56
Доступ до основних побутових зручностей	58
Доступ до медичної допомоги	60
Конфліктні ситуації на побутовому ґрунті	62
Емоційний стан	65
Конфліктні ситуації, що виникають унаслідок емоційного стану	68
Конфліктні ситуації, пов'язані з культурними особливостями та цінностями	70
Конфліктні ситуації, що можуть виникати в ході отримання або розподілу гуманітарної допомоги	72
Розв'язання конфліктів	74
Об'єднавчі риси та прагнення українців	78

Додаток

Демографічний профіль респондентів	80
--	----

МЕТОДОЛОГІЯ

Дослідження складалося з двох компонентів: якісне і кількісне дослідження. Метою якісного дослідження було дослідити потенційно конфліктні ситуації, які можуть виникати в різних обставинах, а також сформулювати гіпотези щодо найбільш типових ситуацій для оцінки їх на кількісному етапі.

Метою кількісного дослідження було оцінити поширеність таких потенційно конфліктних ситуацій і оцінити, наскільки респонденти різних соціально-демографічних груп схильні помічати такі ситуації та реагувати на них.

В ході якісного дослідження було проведено 10 онлайн ФГД з респондентами, що представляють наступні цільові аудиторії (ЦА):

- ЦА ВПО (внутрішньо-переміщені особи): 3 ФГД;
- ЦА приймаючі громади: 2 ФГД з жителями громад, що приймають ВПО;
- ЦА «репатріанти»: 3 ФГД з ВПО, що повернулися додому і мали досвід тимчасового переміщення в Україні або закордоном (2 ФГД — «репатріанти» з України, 1 ФГД — «репатріанти» із закордону)

ЦА рідні громади: 2 ФГД з представниками громад, куди повернулися «репатріанти».

ФГД було проведено у вересні 2022 року.

Таблиця 1. **Географічний розподіл ФГД:**

ЦА	Області
ВПО (проживають зараз)	Чернівецька, Львівська, Дніпропетровська, Вінницька, Полтавська,
Приймаючі громади	Івано-Франківська, Закарпатська
«Репатріанти»	Сумська, Київська, Чернігівська, Житомирська
Рідні громади	

В ході кількісного дослідження було проведено 1242 інтерв'ю за структурованим опитувальником, метод проведення — особисті інтерв'ю віч-на-віч із застосування комп'ютерної техніки (планшетів). Інтерв'ю розподілялися за аудиторіями наступним чином:

- ЦА ВПО: 437 інтерв'ю;
- ЦА приймаючі громади: 131 інтерв'ю;
- ЦА «репатріанти»: 432 інтерв'ю
- ЦА рідні громади: 212 інтерв'ю.
- Кількісне опитування було проведено у жовтні 2022 року.

Таблиця 2. **Географічний розподіл інтерв'ю**

ЦА	Області
ВПО (проживають зараз)	Дніпропетровська, Івано-Франківська, Київська, Кіровоградська,
Приймаючі громади	Львівська, Полтавська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька
«Репатріанти»	Сумська, Київська, Чернігівська, Житомирська
Рідні громади	

КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

При обговоренні в ході якісного етапу дослідження респонденти часто вказували, що конфліктів між різними групами немає. Це відбувається через те, що респондентам було складно говорити про конфлікти. Зокрема, складністю є те, що конфлікт та непорозуміння є певною мірою табуованими темами для обговорення.

У суспільстві є установка, що треба уникати відкритих конфліктів та суперечок: цей тренд проявився на фокус-групових обговореннях і підтвердився на кількісному етапі. Відтак проблеми частіше не обговорюються, не рефлексуються і можуть не усвідомлюватися респондентами.

Однак, перше враження про відсутність конфліктів у суспільстві є хибним: за підсумками усіх ФГД складається картина, що конфліктів і непорозумінь досить багато в усіх сферах — на побутовому та емоційному ґрунті, через мову та різницю звичаїв та ментальності, в процесі розподілу гуманітарної допомоги.

В ході кількісного етапу було виявлено, що рівень потенційної напруженості щодо виникнення конфліктних ситуацій серед інших чинників залежить і від емоційного стану респондента: чим вищий рівень дистресу, тим частіше люди схильні помічати потенційно конфліктні ситуації і, відповідно, реагувати на них.

Респондентам кількісного опитування було запропоновано для оцінки низку тверджень, які описують потенційно конфліктні ситуації, які можуть виникати з наступних причин:

- Через побутові питання
- Через емоційний стан
- Через культурні особливості, цінності
- У ході надання або прийняття допомоги

Загалом, найчастіше конфліктні ситуації є помітними у царині культурних та світоглядних особливостей та через емоційний стан (невідрефлексовані причини). Конфліктні ситуації при наданні або прийнятті допомоги трапляються рідше, а на побутовому рівні — ще рідше (за винятком окремих, найбільш тригерних ситуацій, які є різними для різних цільових аудиторій).

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ЯКІ ПОВ'ЯЗАНІ ІЗ ПОБУТОВИМИ ПИТАННЯМИ

Це найбільш зрозуміла, але найменш напружена царина, в якій можуть виникати конфліктні ситуації.

Фокус-групові дискусії показали, що конфлікти на побутовому рівні можуть виникати між ВПО та «приймаючими громадами». Причиною найчастіше є різниця звичок, і такі конфлікти важко вирішувати, оскільки побутові звички є вкоріненими.

В місцях колективного проживання ВПО конфлікти на побутовому рівні можуть виникати через відсутність, нечіткість правил поведінки та проживання.

Кількісне опитування підтвердило, що приймаючі громади є найбільш чутливими для побутових конфліктів. Саме серед цієї аудиторії найменша частина респондентів сказали, що запропоновані до оцінки ситуації не траплялися ніколи.

Найбільше господарів дратує, коли ВПО не прибирають за собою, псують речі господарів, звинувачують у тому, що зникають речі: 26% кажуть, що таке трапляється рідко, ще 11% каже, що стикатися із такими ситуаціями час від часу або навіть часто. На другому місці ситуація, коли господарі житла намагаються отримати як плату від ВПО, так і компенсацію від держави: кожен п'ятий респондент з ЦА приймаючі громади стикався із такими випадками, при цьому більше половини з них — досить часто.

Натомість, самі ВПО кажуть, що стикалися із конфліктними ситуаціями рідше. Так, про випадки, коли господарі житла намагаються отримати як плату від ВПО, так і компенсацію від держави, знає лише 13% ВПО, що майже удвічі менше, ніж серед приймаючих громад.

Щодо «репатріантів» та рідних громад, то найчастіше конфлікти виникають не між представниками цих груп (як от звинувачення сусідів, що поїхали або залишилися), а між мешканцями та комунальними службами: респонденти обох груп кажуть, що важко залучити комунальні служби до ремонту житла, усунення наслідків аварій.

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ЯКІ ВИНИКАЮТЬ ЧЕРЕЗ ЕМОЦІЙНИЙ СТАН

На думку респондентів ФГД, конфлікти на емоційному рівні часто виникають через стрес та травму.

Кількісний етап свідчить, що потенційно конфліктні ситуації, які пов'язують із емоційним станом, респонденти помічають (і, відповідно, можуть на них реагувати) частіше, ніж на побутові конфлікти. Найбільша частка респондентів в усіх групах каже, що найчастіше стикалися з випадками, коли люди перебувають в стресі і можуть виявляти свої негативні емоції нестримано та недоречно: про такі випадки кажуть 58% ВПО, 59% представників приймаючих громад, 68% «репатріантів» та 74% рідних громад.

ВПО та приймаючі громади також досить часто бувають свідками, коли конфлікти виникають «на рівному місці» у чергах за гуманітарною допомогою та у місцях компактного проживання. Серед «репатріантів» та рідних громад також поширеним приводом для конфліктів є ситуації, коли репатріанти намагаються ігнорувати війну та зміни, які сталися у їхніх громадах через війну, «жити нормальним життям»: з такими ситуаціями стикалися 28% репатріантів та 53% представників рідних громад (очевидно останніх такі ситуації дратують більше).

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ЯКІ ПОВ'ЯЗАНІ КУЛЬТУРНИМИ ОСОБЛИВОСТІ, ЦІННОСТЯМИ

Такі ситуації є найбільш поширеними серед інших причин виникнення конфліктів.

Із обговорення на ФГД видно, що прийняття різного досвіду проживання війни може бути болісним і непростим. Деякі люди пережили окупацію або захист населеного пункту, дехто став свідками або учасниками бойових дій, або навіть полону та тортур, інші мають досвід виїзду та порятунку свого життя та життя рідних, досвід перебування закордоном тощо.

Кількісне опитування підтверджує, що саме різний досвід війни є найбільш розповсюдженою причиною таких конфліктів. Із ситуаціями, коли між людьми виникає напруження через дуже різний досвід переживання війни, ситуаціями стикалися 52% ВПО, 66% «репатріантів» та 69% представників рідних громад.

Деяким винятком є приймаючі громади: тут ця причина посідає лише четверте місце серед причин потенційних конфліктів (з такими випадками стикалися 55% респондентів, і). Натомість на першому місці ситуації, коли чоловіки «ховаються від воєнкоматів» (59%), та мовні питання (56% та 55% стикалися з тим, що людям важко переключилися на українську або навпаки, важко чути російську мову).

Утім, рейтингування причин конфліктів тут доволі умовне, адже і респонденти інших аудиторій також досить часто стикаються і з обвинуваченнями, що чоловіки не хочуть воювати, і з конфліктами через мовні питання. Єдина причина, яка не викликає конфліктних ситуацій — поширення української в громадському просторі і в побуті.

Загалом, обговорення на ФГД свідчить, що конфлікти щодо мови можуть бути дуже гострими, а їх вирішення рідко буває конструктивним. З одного боку, є багато негативних емоцій щодо російської мови (до несприйняття і ретравматизації), з іншого — є багато російськомовних людей, що не можуть швидко перейти на українську мову, а можливо і не вважають за потрібне (наприклад, хочуть мати право розмовляти російською).

Ментальність, звичаї і релігійні переконання рідше є причинами потенційних конфліктів.

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ЯКІ МОЖУТЬ ВИНΙΚАТИ ПРИ ОТРИМАННІ АБО РОЗПОДІЛЕННІ ДОПОМОГИ

Через брак ресурсів, складнощі працевлаштування, втрату доходу, соціально-економічні проблеми гуманітарна допомога є цінним та необхідним ресурсом. На ґрунті розподілу та отримання допомоги також часто виникають конфлікти.

Утім, найчастішою причиною конфліктів є не питання розподілу гуманітарної допомоги, а питання працевлаштування. При цьому конфлікт рівною мірою викликає як надання переваги ВПО перед місцевими мешканцями, так і зворотня ситуація. Утім, респонденти усіх ЦА сходяться на тому, що їм здається несправедливим, що

ВПО надається допомога, а місцевим жителям — ні: з цим погоджуються 21% ВПО, 29% представників приймаючих громад, 28% «репатріантів» та 21% представників рідних громад.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Щодо вирішення конфліктів, представники усіх ЦА кажуть, що найчастіше вони намагаються зрозуміти людину, що висказує критику, негативні судження та претензії, стати на її місце, зрозуміти її досвід, думки, емоції та потреби. Респонденти усіх ЦА також можуть уникати конфліктів, або погоджуватися формально, не змінюючи думку. Вибір саме таких відповідей частково може бути не свідомим способом дії респондентів, а наслідком укоріненої табуованості теми конфліктів. Утім, навіть якщо вибір респондентами таких відповідей є намаганням наслідувати соціально прийнятні стереотипи, відповідна комунікація щодо практик втілення цього способу взаємодії буде лягати на вдячний і підготовлений ґрунт.

Аудиторією для подібних інтервенцій мають стати саме члени громад, адже респонденти усіх ЦА є одноставними в тому, що коли конфлікти виникають, їх повинні вирішувати люди між собою (з цим погоджуються від 82% до 89% респондентів у залежності від ЦА). Серед дій, до яких можуть вдаватися люди для вирішення і попередження конфліктів, перше місце по вибірці в цілому посідає «толерантно і терпимо ставитися до відмінностей між людьми», тож інтервенції, які допоможуть плекати толерантність і терпимість, а також відповідним чином їх демонструвати, можуть сприяти вирішенню і попередженню конфліктів.

Утім, демонстрація толерантності можлива за умов стійкого психологічного стану, а як ми бачили, конфлікти на емоційному підґрунті є найбільш поширеними. Тож профілактикою в даному випадку є системна робота з психологом, як групова, так і індивідуальна.

Демонстрація культури і навичок діалогу, які б сприяли налагодженню порозуміння, може допомогти українцям піднімати проблемні питання і обговорювати їх. Зокрема це стосується прозорих правил спільного проживання для уникнення побутових конфліктів.

Більш складною тематикою таких інтервенцій може стати розвінчання ряду негативних кліше та взаємного неприйняття між жителями Сходу та Заходу (цей конфлікт має довгу історію, він сформувався ще за часів СРСР під впливом пропаганди). Зокрема, образ «бандерівця» і досі може викликати у жителів Сходу негативне ставлення. А з боку жителів Заходу може бути негативне ставлення до жителів Сходу, як до «недоукраїнців», що забули мову, традиції, віру тощо.

Залучати громаду або місцеву владу до вирішення конфліктів респонденти пропонують у разі рідше (від 24 до 33%), а до решти варіантів (волонтери, НГО, інші організації) схильється ще менша частка опитаних. Громада і місцева влада, на думку, респондентів, в першу чергу може сприяти вирішенню і попередженню

конфліктів саме через створення додаткових робочих місць, а також поліпшення базових умов проживання.

ЩО НАС ОБ'ЄДНАЄ ПІСЛЯ ВІЙНИ

Серед характеристик та прагнень українців з різних регіонів, які стануть об'єднуючими та згуртовуючими після війни, три характеристики є лідерами серед усіх груп опитаних: це патріотизм, довіра один до одного та працьовитість.

Зауважимо, що довіра один до одного є однією із найбільш об'єднуючих характеристик, у той час, як велика кількість опитаних відчуває втрату довіри. Вочевидь це є той розрив, заповнення якого може найбільш позитивно вплинути як на згуртованість, так і на емоційний стан українців.

РЕЗУЛЬТАТИ ЯКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТІВ

- У кожній ФГД були рівномірно представлені чоловіки та жінки.
- У кожній ФГД брали участь респонденти різних вікових категорій: 25–35 р., 36–45 р., 45–55 р., 56–65 р.

Таблиця 3. **Географія: респонденти представляли усі регіони України**

ЦА	Області
ВПО (область проживання до війни)	Херсонська, Дніпропетровська, Житомирська, Чернігівська, Полтавська, Луганська, Київська, Одеська, Чернігівська, Харківська
Приймаючі громади	Чернівецька, Львівська, Дніпропетровська, Вінницька, Полтавська, Івано-Франківська, Закарпатська
«Репатріанти»	
Рідні громади	Сумська, Київська, Чернігівська, Житомирська

- Респонденти проживають у різних за розміром/типом населених пунктах: міста 500+ тис., в тч в обласних центрах, міста 50–500 тис., міста менше 50 тис., села.
- У кожній ФГД респонденти мають різний рівень освіти: вищу, неповну вищу та середньо-спеціальну освіту.
- Респонденти представляли різні сфери зайнятості: підприємці, працівники сфери культури та освіти, держслужбовці, працівники сфери обслуговування та сфери громадського харчування, працівники сфери торгівлі, фахівці медичної сфери, фахівці банківської та фінансової сфери, фахівці ІТ, представники громадського сектору (в тч волонтери), фахівці/працівники на виробництві, працівники комунальної сфери, менеджери, працівники охорони, працівники УЗД, фахівці з перевезень, водії/ таксисти/майстри СТО, студенти, пенсіонери, непрацюючі (в тч мама в декреті).
- Вказане економічне становище: жоден респондент не вказав, що вимушений економити на харчуванні, 8 респондентів вказали, що їм вистачає на їжу, але на одяг та взуття необхідно позичати чи заощадити кошти. Переважна більшість респондентів обирали середні значення шкали — «вистачає на їжу, одяг/взуття, на дрібну побутову техніку необхідно заощаджувати та позичати кошти» і «вистачає на їжу, одяг/взуття та інші покупки, на побутову техніку треба заощадити чи позичити кошти». Лише 2 респонденти обрали вищі значення шкали — «ми можемо купити все, що нам потрібно в будь-який час» та «нам вистачає на одяг/взуття та інші дорогі речі, щоб купити квартиру чи машину необхідно заощаджувати чи позичити».

УМОВИ ПРОЖИВАННЯ ТА КОНФЛІКТИ НА ПОБУТОВОМУ ҐРУНТІ

Умови проживання, зміни в умовах проживання з початку війни

ЦА ВПО

Частина респондентів винаймає житло, частина живуть у житлі знайденому через родичів та знайомих або в житлі разом із родичами та знайомими.

Переважна більшість респондентів живуть у квартирах і вказали, що задоволені усіма побутовими умовами. В більшості є доступ до укриттів, однак частіше респонденти використовують захищені частини власного житла.

З позитивних змін у побутових умовах респонденти вказували:

- домашні, свіжі продукти та свіже повітря, багато простору для дітей у селі порівняно з містом, в якому родина жила до війни;
- природа допомагає долати стрес, життя в селі створює відчуття безпеки;
- порівняно із невеликим містом та життям у приватному будинку до війни, життя у великому місті має переваги — розвинута інфраструктура, доступ до медичних послуг;
- кращий ремонт, ніж вдома.

З негативних змін у побутових умовах респонденти вказували:

- незвичні умови, вдома усе зручніше;
- не вистачає побутових зручностей — в будинку немає води, туалет надворі, опалення дровами або відсутнє, відсутня пральна машинка, телевізор;
- є складнощі з інфраструктурою — магазин та медичний заклад далеко, а машини немає;
- поблизу немає підприємств чи установ — немає працевлаштування;
- проживання з господарями, нестача приватного простору.

Кілька респондентів вказали, що болісно сприймають втрату житла в рідному місті, оскільки або нещодавно його придбали і завершили ремонт або мали повністю облаштований і комфортний побут, відтак хороші умови в новому житлі не радують — хочеться додому.

«У нас є хата мами в селі — це звичайна сільська хата. Є зв'язок, інтернет, світло, але нема кондиціонера, вода і туалет на вулиці. Опалення — це дрова та газ. Ми почали працювати на землі, посадили город, щоб і для себе було і на продаж. Ніколи цього не робили, в місті я працював таксистом.» (ВПО)

«Ми живемо в квартирі родичів чоловіка, є доступ до всього, умови добрі. Є укриття, але ми не ходили, всі сусіди спускалися в підвал будинку в перші дні. До медицини доступ є, лише в стоматологію приватну зверталися.» (ВПО)

«Жити в своєму будинку і приїхати на зйомне, не маючи нічого. У нас умови не погіршилися, ми достатньо заробляємо, наживаємо все, але це не те.» (ВПО)

«Місто велике, розвинуте, хороша інфраструктура, умови у нас всі є. Медицина краща, ніж в моєму місті, єдине, що не вистачає приватної території, бо жив в приватному будинку, а зараз на квартирі. Робота мене влаштовує, але зарплата менша.» (ВПО)

«У мене навіть краще стало, я мешкав в поганенькому будинку в селі після розлучення, у квартирі мені краще, є всі умови, хороша інфраструктура.» (ВПО)

ЦА приймаючі громади

В усіх респондентів все добре з умовами проживання, вони не змінилися з початку війни.

В даній ЦА респонденти, обговорюючи умови проживання, частіше вказували на проблеми, з якими зіштовхнулися громади з початку війни, через військовий стан та приїзд ВПО:

- навантаження на інфраструктуру міста — затори на дорогах та великі черги в усі державні установи, в тч у медичні заклади через велику кількість ВПО;
- школи та садки не завжди готові до навчального року, оскільки влітку там жили ВПО;
- є заклади, у яких немає укриттів, вони не можуть надавати послуги (згадували бібліотеку);
- суттєвий ріст цін на житло (оренду і купівлю) через збільшення попиту;
- недотримання комендантської години, ріст злочинності, який пов'язують із приїздом ВПО;
- прогнозований ріст захворюваності на ВІЛ/СНІД та інші соціально небезпечні хвороби;
- в містах для ВПО не вистачає комфортного житла із усіма зручностями, немає можливості розмістити усіх, тоді як кількість ВПО зростає;
- не вистачає робочих місць і для місцевих жителів, і для ВПО;
- є складнощі із доступом до медичних послуг, більше навантаження на медичну систему (через ВПО, поранених військових), водночас збільшується перелік ліків, що вимагають рецептів — антибіотики продають лише за рецептами;
- укриття часто розташовані у підвалах будівель, облаштовували їх жильці будинків самостійно;
- багато російської мови в публічному просторі;
- в місті стало брудніше через велику кількість людей (в тч ВПО не прибирають за собаками).

З позитивних змін у громадах з приїздом ВПО респонденти вказували:

- в місто приїхали хороші фахівці, надають послуги;
- в міста переїхали НУО з окупованих територій;
- в громаду переміщені деякі ВУЗи з окупованих територій;
- допомога ВПО об'єднала громаду;
- люди з різних регіонів мають можливість спілкуватися одне з одним;
- є багато прикладів вдячності та взаємо-підтримки;
- зросла солідарність у громаді та в українському суспільстві загалом;
- в навчальних закладах багато нових дітей;
- створені модульні містечка для ВПО.

«Багато шкіл не готові до навчального року. Багато приїхали з Харкову, Сум — негативно реагують, бо людям немає куди діватися.» (Приймаючі громади)

«Бібліотеці заборонили працювати, у нас немає бомбосховища, шкода, бо багато було ВПО, вони відволіклися і за програмою брали книги. Дуже шкода, що так. Погіршили доступ людей до книжок.» (Приймаючі громади)

«У нас є переселенці, ми їх жаліємо, весь час плачу, людина приїхала на машині розбитій, з маленькою дитиною, як виїжджали з цього Ізюму. Жаліються, що дорого житло, вони не претендують на комфорт, не вистачає їм на оплату, працює зять і дочка — не вистачає... Бомбосховища у нас немає, у домашній підвал. Але там умови не дуже.» (Приймаючі громади)

«Ціни на квартири вирости максимально сильно, в Чернівці приїхали не бідні люди, у нас був як женеvський автосалон... У нас закупила влада мобільні котельні, але їх треба інсталювати.» (Приймаючі громади)

«До нас приїхали круті фахівці, вони пропонують свої послуги в різних сферах. Можу точно, що приїзд переселенців — це не лише погано для громади. До нас супер талановиті і потрібні люди приїздять» (Приймаючі громади)

«Величезне навантаження на інфраструктуру міста і нам повідомляють нові цифри, скільки людей прибуде — 58 тис має прибути. Ми і цих, що є не можемо розмістити, зараз школи, садочки просять виїздити. Є житло в області, але люди хочуть жити в містах, бо тут є робота, є допомога і гуманітарні штаби.» (Приймаючі громади)

ЦА «репатріанти»

Частина респондентів вказувала, що умови проживання у них не змінилися, змін на краще респонденти не вказали.

Частина респондентів вказувала наступні побутові проблеми та складнощі умов проживання:

- відсутність гарячої, рідше холодної води (частина респондентів вказувала, що проблема була і в довоєнний час);
- відсутність або непевність в тому, що взимку буде опалення (в місті пошкоджена котельня);
- пошкодження помешкання (даху, вікон);
- відсутність необхідних продуктів в найближчих магазинах, необхідність їздити за продуктами у місто;
- пошкоджена інфраструктура у місті, зокрема лікарні, складнощі доступу до медичних послуг;
- брак укриттів та недостатньо облаштовані підвальні приміщення у будинках;
- суттєвий ріст цін, зниження купівельної спроможності, відтак респонденти переймаються оплатою за комунальні послуги взимку.

Здебільшого респонденти схвально відгукувалися про роботу комунальних служб, які працюють належним чином та підтримують чистоту та порядок у містах.

«Місто у нас опалюється котельнями, під час бойових дій одну з котельень було частково зруйновано, зараз її вже відновлено. Але ж переживаємо, бо є загроза, що її пошкодять — є загроза теплопостачання. Іншу котельню не відновили, сильно зруйнована.» («Репатріанти»)

«Коли приїхали, все стало добре — дім, це супер, вдома найкраще. В приватному будинку усе є у нас. Змін немає в побутових умовах не відбулося.» («Репатріанти»)

«Побутово все добре, місцева влада навіть добре працює, що здивувало — сміття вивозять, прибирають. Як буде з опаленням, які будуть ціни, але принаймні котельні не пошкоджені і всі комунальні структури працюють. Бомбосховищ мало, але вони є, не всім близько.» («Репатріанти»)

ЦА рідні громади

Частина респондентів вказала, що в їх побутових умовах немає змін.

Частина респондентів вказала наступні проблеми у житлових умовах та в громаді загалом:

- є громади, в яких пошкоджені комунікації (тепло та енергомережі, комунальні мережі, зв'язок та інтернет) і наразі ще не відновлені;
- є громади, в яких суттєво пошкоджений житловий фонд, його не встигнуть відновити до початку опалювального сезону;
- відсутність гарячої води у місті;
- проблеми з опаленням, нестача дров;

- через повернення людей до міста є велике навантаження на невідновлену інфраструктуру;
- є повторні пошкодження, через великі навантаження на інфраструктуру часто бувають аварії;
- через переміщення та службу у ЗСУ у громаді не вистачає фахівців — лікарів, будівельників, працівників на підприємствах тощо.

З позитивних змін у життєвих умовах респонденти вказували:

- люди повертаються додому, незважаючи на певні складнощі в умовах проживання та в громадах;
- часто люди повертаються через навчання дітей — є бажання, щоб діти вчилися у рідних школах;
- міська влада та держава допомагають відбудовувати та ремонтувати житло;
- відновлюється пошкоджена інфраструктура міста — дороги, мости, електромережі, ТЕЦ тощо.

«Світло, інтернет у нас зникали спочатку, ми були відрізані, зараз всі проблеми вирішені, опалювальний період буде складним, не всюди дрова. Також не всюди є бомбосховища.» (Рідні громади)

«Зараз все відновилося, всі комунікації є. В місті активно іде ремонт будівель, але гарячої води немає. У мене в будинку мене є, бо маємо автономне опалення.» (Рідні громади)

«В Бучі у нас є місця, де не відновлені комунальні послуги і є значне руйнування житлового фонду, на цю зиму його не відновлять» (Рідні громади)

« У нас є райони, де не відновлене світлопостачання, світломаскування лише відмінили, але все одно ввечері світло вимикаємо, бо мережі не витримують.» (Рідні громади)

«Люди повернулися і почали відбудовувати будинки. Помітний більший рух машин, затори раніше були завжди на дорогах і зараз ми повертаємося до норми довоєнної, це помітно. Люди відбудовують будинки, вставляють вікна, і держава допомагає, і допомагає міська рада.» (Рідні громади)

«Виїжджало багато людей, до навчального року більшість повернулися, багато дітей, студентів. Змін на перший погляд немає, ніби люди більш уважні одне до одного.» (Рідні громади)

«В Чернігів 100 тисяч жителів ще не повернулися, а 100 тисяч вже повернулися і одразу це відчувалося — не стало води, вона пропадала, були

виливи. Каналізація ще під час оточення не працювала, всі насосні станції були розбиті, підвали затоплені і перші поверхи. Не вистачало також їжі бо не приїздили фури, не було мосту, тому стояли черги, люди старалися запаситися продуктами. Лікарі невчасно повернулися, пацієнти раніше приїхали, а лікарів у закладах немає. Багато чоловіків в ЗСУ, тому робота підприємств не відновилися, будівельників на відбудову міста також недостатньо. На відновлення, розбирати завали багато робітників приїздили з інших областей, наприклад, з Рівного, своїх чоловіків не вистачало. Мери інших міст допомагали.» (Рідні громади)

Конфлікти на побутовому ґрунті

ЦА ВПО

Респонденти вказували наступні конфлікти та напружені ситуації:

- зауваження з боку господарів через надмірне і неекономне використання води та інших комунальних послуг;
- зауваження з боку господарів через різницю у побутових звичках, підходах до чистоти та прибирання;
- зауваження з боку господарів через різницю у підходах до харчування (раціон, кількість їжі, витрати на їжу);
- господарі отримують компенсацію від держави, ВПО оплачують комунальні послуги, але питання економії та надмірного використання комунальних послуг (води, газу, світла) з боку господарів все одно виникають;
- упередження щодо ВПО, категорична відмова здавати житло — в оголошеннях вказано «ВПО не турбувати»;
- відмови ВПО у житлі через наявність дітей, тварин тощо, незважаючи на готовність ВПО компенсувати можливі пошкодження;
- конфлікти з господарями через галасливу поведінку дітей;
- конфлікти ВПО з сусідами через гучну музику;
- конфлікти з господарями через підняття вартості оренди житла без попередньої домовленості.

«Моя дружина любить мити посуд довго, а люди воду економлять. Це викликало конфлікт, зробили зауваження. Це як психологічний тиск — ми вимушені дослухатися.» (ВПО)

«Ми не хотіли переселятися, але у них свої правила, свої звички, ми підлаштувалися, але все таки потім вирішили переїхати. Їм ЦНАП щось платить, ми платимо за комуналку, але претензії все одно є. Намагалися виконувати ці правила, але їх багато — правила непідйомні. Ми приготували їжу, запросили їх, з ввічливістю, а хазяїн нам висказував, що у них на Хмельниччині стіл завалений їжею, і беруть скільки хочуть, а ми як

ніщєброди викладаємо кожному по порції. А у нас немає, ми економимо, тому ділимося порівну. Ми коли приїхали, нас також упрекнули, що ми приїхали, втекли, не обороняємося.» (ВПО)

«Ми жили у знайомих безкоштовно, але шукали квартиру, бо було незручно. І нам відмовляли, бо у нас є діти, іноді я реагувала емоційно на це. Дітям 3 роки і 10 місяців, то говорили, що помалюють стіни. Я вам даю 10 тисяч плачу, то за ці гроші можна перефарбувати стіну? Знайшли житло через знайомих, в іншому випадку мабуть не знайшли б.» (ВПО)

«Діти шуміли, ми жили в господинею, їй це не подобалося, вона робила зауваження, що іде війна, а у мене діти сміються. Я відповідала, що вони все розуміють, у них є родичі на війні, вони втекли від війни, але це не приймалося. Ми змінили в результаті місце проживання. Це бабусі, їм, ймовірно, важко, коли є діти — треба тихо ходити.» (ВПО)

ЦА приймаючі громади

Респонденти спонтанно вказували багато конфліктів із ВПО, але більшість із них не стосувалася побутових умов. Більш актуальними є питання адаптації і розподілу ресурсів у громаді, а також політичних питань (відповідальності за конфлікт, внеску у захист країни тощо).

Респонденти вказували наступні конфлікти та напружені ситуації:

- конфлікти через те, що ВПО можуть (зумисне, незумисне) пошкодити майно господарів і/або полишити житло неприбраним після виїзду (також вказували про випадки крадіжок майна);
- конфлікти через те, що ВПО не дотримуються чистоти в місцях колективного проживання і не поважають роботу персоналу, що прибирає.

Окремі респонденти вказували на проблеми, з конфліктами вони особисто не зіштовхувалися, але підозрюють, що вони могли виникати в наступних ситуаціях:

- ВПО виселяли з приміщення шкіл та садочків через початок навчального року, ймовірно, інше житло не було надане;
- ціни на житло в містах виростили, не всі ВПО можуть дозволити собі винаймати комфортне житло, частина ВПО погоджується жити в селах, в будинках, де немає умов;
- військомати «полюють» на місцевих чоловіків, але не перевіряють чоловіків ВПО (Чернівці).

«Випадок, вибачте, розкажу, туалет технічний персонал прибирає, а впо — гадили. І був скандал, після цього великого скандалу стало чистіше, люди стали акуратніші. Може правильніше було би графік чергувань робити — на кухні і в туалеті. Їх шкода, вони постраждали, але, буває, сідають на голову.» (Приймаючі громади)

ЦА «репатріанти»

Респонденти вказували наступні конфлікти та напружені ситуації:

- родичі та друзі «репатріантів» дорікали їм, що вимушені були доглядати за їх житлом;
- «репатріанти» не могли домогтися вирішення аварійної ситуації, їх звернення комунальній службі ігнорували;
- «репатріантів» підозрюють в тому, що вони можуть бути диверсантами (загалом у громаді напружена атмосфера і зріс рівень підозр по відношенню до сусідів).

«У моєї сусідки згорів будинок, а в мене не згорів, то реакція людини негативна, чому ви так погано мій будинок дивилися, чого ви його не загасили. Вони його відновлюють, але відносини не нормалізувалися, є образа, що ми не захистили їх майно. Така сама образа від тих, чії будинки були розграбовані росіянами та мародерами. Десь це росіяни, ми мародерів не допускали, а десь це мародери, бо недогледіли.» («Репатріанти»)

ЦА рідні громади

Респонденти вказували на те, що в громадах через загрозу та військові дії загалом зріс рівень згуртованості та взаєморозуміння. В той же час до «репатріантів» ті, хто не полишав громаду ставляться з певною підозрою та недовірою, частіше є приховані та неозвучені звинувачення. Респонденти вказували, що «репатріанти» уникають комунікації та контакту з тими, хто не виїздив з громади.

Респонденти вказували наступні конфлікти та напружені ситуації:

- на час перебування в укритті жильці, що не виїхали використовували світло, воду, оскільки територія спільна, то рахунок поділили на всіх жителів, тоді як частина жителів послугами не користувалася;
- жителі громади можуть порушувати тишу, робити гучні святкування, слухати музику, пускати феєрверки, що військовий час не є етичним.

«Я думаю, що це посттравматична поведінка людей, що пробують гасити тривогу музикою, гуляють, випивають, розважаються, але через це регулярно виникають конфлікти.» (Рідні громади)

Способи вирішення та попередження конфліктів на побутовому ґрунті

В усіх ЦА були однакові рекомендації:

- чітко проговорювати і прописувати умови проживання та правила поведінки, особливо в місцях колективного проживання ВПО;
- якщо є непорозуміння намагатися обговорювати їх, не включаючи емоції;
- незначні непорозуміння можна проігнорувати, можна піти на компроміс в тч односторонній, щоб уникнути загострення конфлікту;

- ставитися одне до одного із розумінням, лояльно, зважаючи на пережитий стресовий досвід;
- задіяти посередників, психологів, якщо виникають суперечки, проводити тренінги (психо-емоційне розвантаження тощо);
- шукати можливості задовольнити потреби людей, задіяти додаткові організації, ресурси, волонтерів тощо.

«Говорити прямо, що не влаштовує, рівним тоном. Але я не говорила, тримала в собі, уникала сварок. Бо змісту немає — свої емоції можна забути швидко, а сварка з кимось — це на кілька днів.» (ВПО)

«За рахунок чого відбулася адаптація (в місцях колективного поселення ВПО), думаю, бо маємо хороше громадянське суспільство — відбувалися чаювання, тренінги, заходи по психо-емоційній підтримці людей. Ці маленькі події допомагали переселенцям і жителям громади сприймати нову реальність і сприймати людей без упередженості — незалежно від різниці, мови, географії.» (Приймаючі громади)

«Я намагаюся уникати конфліктів, я не конфліктна людина, мені краще промовчати, я нікого не зможу переконати, а стосунки постраждають. Тому якісь зауваження були, але я на це не звертаю уваги, з часом це забувається» («Репатріанти»)

ЕМОЦІЙНІ СТАНИ ТА КОНФЛІКТИ ЧЕРЕЗ ЕМОЦІЇ

Позитивні та негативні емоційні стани пов'язані з війною, а також з переселенням/приїздом ВПО у громаду/поверненням в рідну громаду/поверненням «репатріантів»

Респонденти в усіх ЦА вказували і позитивні, і негативні емоції, що виникали через війну. Негативних емоцій респонденти вказували багато, але також вказували, що стараються триматися, налаштовуватися на позитив, шукати приводи для оптимізму та радості.

Багато респондентів вказували, що емоційні «качелі» не є рідкістю — позитивні емоції можуть швидко змінюватися негативними. Між ЦА є певна різниця, але більшість емоцій і приводів для емоцій однакові. Позитивні емоції пов'язані із переселенням, приїздом ВПО, поверненням додому чи поверненням «репатріантів» вказані окремим підрозділом.

Вказані позитивні емоції:

- віра в краще — в перемогу України, в ЗСУ;
- радість через хороші новини з фронту;

- віра в майбутнє України;
- бажання жити, відчуття цінності життя і свободи;
- віра в справедливість і правду, які на боці України;
- гордість за народ, що згуртувався і вистояв;
- надія на кінець війни та мирне небо;
- радість через ріст патріотизму — діти співають патріотичні пісні;
- радість від кожного прожитого дня — роботи, спілкування з рідними, домашніми улюбленцями, відпочинку;
- радість від знайомства з новими цікавими людьми;
- радість від перебування на природі;
- задоволення від занять спортом;
- хороший настрій через гумор;
- хороший настрій через піклування про себе (догляд, косметику тощо);
- вміння створити хороший настрій собі і оточенню;
- віра в себе, в свої сили.

«Є гордість, що моє місто (рідне) — це місто герой, ми вистояли, коли спілкуєшся зі знайомими, то розумієш, що може бути ще гірше, відволікаєшся, шукаєш радість. Я не постійно пригнічена. Взяла себе в руки і продовжуємо життя» (ВПО)

«Є гордість за наш народ, що ми згуртувалися, допомагаємо одне одному... мабуть треба була така встряска, хоч може не така жостка. Діти позитивно впливають на стан, співають всі калину, посміхаються, грають» (ВПО)

«Я оптиміст — негативні емоції нам не допоможуть. Одне переживання у мене є, щоб війна закінчилася. Переживаю, що рідне місто бомблять і можу лишитися без житла. У мене зараз нова робота, нове житло, нові друзі — стреса сильного немає. Є надія на повернення додому.» (ВПО)

«Я уявляю краще майбутнє, стараюся в цьому знайти позитив. Може ми відчуємо себе українцям, хоч і через цю кров пролиту.» (Приймаюча громада)

«Відчуття причетності до чогось доброго, я займаюся допомогою іншим. Надія, гуманність — люди мають одне одному допомагати незалежно від відмінностей. Це дає внутрішню енергію Я багато чому навчився, те, що я роблю — люди це потребують.»(Приймаюча громада)

«Навчилися цінувати мінімальне — життя, можу плакати від радості, що всі живі, коли немає тривоги, сирен. Раніше ми цього не цінували і не знали.» (Приймаюча громада)

«Страху не було, кожен день допомагаємо людям, тільки позитивні емоції, я потрібна людям, кожен день в тонусі» (Рідні громади)

Вказані негативні емоції:

- відчуття непевності в майбутньому, страх майбутнього;
- тривога, відчуття небезпеки, загрози;
- страх за рідних, що в різних куточках України та світу, сум за ними (ЦА ВПО частіше);
- страх за рідних в ЗСУ, сум від втрати воїнів;
- сум від втрати рідних;
- сум через неможливість допомогти рідним на окупованих територіях;
- відчуття невпевненості, вини, розпач — усе нажите втрачено (ЦА ВПО частіше);
- обурення та образа через втрачені можливості — «війна забирає в мене час життя»;
- образа на родичів в рф;
- ненависть до росіян;
- пригнічений настрій через неприйняття війни, незрозуміння причин;
- втома, апатія, депресія, психологічне виснаження через комплекс факторів;
- шоківий стан, паніка;
- розгубленість, втрата контролю;
- тривожність через сигнали тривоги та інші загрози, а також через те, що люди не дотримуються заходів безпеки.

«Позитивних емоцій мабуть не буде ніколи, залишився лише страх, при повітряній тривозі, мабуть назавжди від голосних звуків — відчуття неспокою. Місяць жив у бомбосховищі, ледве вивезли — досі відчуття страху, неспокою, невпевненості.» (Рідні громади)

«Виснаження. Втома, дуже велика втома, бо ми чергували вночі, ми вирішували всі проблеми, допомагали — не було вихідних. Мені дуже важко — я від усіх втомилася.» (Приймаючі громади)

«Тривога, депресія, страх напочатку. Зараз звиклися, але все одно не скажу, що я на позитиві. Ненависть до всіх кацапів — дійсно є, раніше такого не було до людей, страшна ненависть.» («Репатріанти»)

«Тривожність, ніби зовні все як було, але люди гинуть, у подруг, у знайомих гинуть діти, від цього важко дуже. Більше негативу, злість, образа. Маленьке місто, кожен день прощалися із захисниками, я їх знаю, з ними в школу ходила.» («Репатріанти»)

«Я у важкому психологічному напруженні, замовлень багато, їх не вистачає, вони не зменшуються і фізичне навантаження, ми пішки ходили, ми самі шукаємо сітки, матеріали, камуфляж. Завжди хвилювання, що не встигаємо. Важка психологічна ситуація, не можу сказати, що стало легше, хоч і немає окупації. Я постійно відчуваю цю війну.» (Рідні громади)

Респонденти також вказували позитивні та негативні емоції через переселення, приїзд ВПО, повернення додому чи приїзд «репатріантів».

Вказані позитивні емоції:

- позитивні відчуття відпочинку, відпустки (ЦА ВПО);
- радість від відвідин родичів, до яких давно збиралися поїхати (ЦА ВПО);
- відчуття безпеки та комфорту в новому місті (ЦА ВПО);
- радісно чути українську мову на Західній Україні і бачити багато патріотизму (ЦА ВПО);
- радість, коли спробували нормальну їжу (під час окупації не було навіть хліба) (ЦА ВПО та рідні громади);
- співчуття до ВПО, розуміння їх проблем та потреб (ЦА приймаючі громади);
- гордість за громаду — її силу та потенціал (ЦА приймаючі громади та рідні громади);
- відчуття причетності до добрих справ, відчуття своєї користі (ЦА приймаючі громади);
- надія на повернення додому (ЦА ВПО);
- радість допомагати потребуючим (ЦА приймаючі громади, ЦА рідні громади);
- радість від зустрічей з новими людьми (ЦА приймаючі громади);
- радість повернення додому, зустрічі з рідними, сусідами (ЦА «репатріанти»);
- радість від повернення на рідну землю (ЦА «репатріанти»);
- радість від зустрічі з людьми, які повертаються в рідну громаду (ЦА рідні громади);
- радість від того, що в місті/громаді налагоджується життя — місто/громада «оживає» (ЦА рідні громади).

«Страшно було втратити роботу, плани на життя — все лякало. Але ми почали пристосовуватися — знайшлася робота для мене, для дівчини, ми почали посміхатися.» (Рідні громади)

«Радію, що ми живі, що ми на Західній Україні. Я була дуже загнана, зараз у мене є час на творчість — вірші, пісні. Я зблизилася з чоловіком, нас розлука зблизила.» (ВПО)

«Коли виїхали — змінилися цінності. Радієш, що живеш. Вірю в краще, знаю, що повернемося додому.» (ВПО)

« Я дуже була задоволена, що повернулася, ледь не цілувала стіни. Позитив — це зустріч з батьками.» («Репатріанти»)

«Любувалися кожним шматочком своєї землі, мені здається, що раніше ми так не цінували. Діти цілували подушки, іграшки, тарілки — це треба було бачити. Ми не можемо сказати, що нам там було погано — все було добре.» («Репатріанти»)

«Тільки позитив, ми бачимо рух на відновлення міста, місто оживає. Знайомих радий бачити, дуже гарно, коли люди повертаються, лише позитив від повернення.» (Рідні громади)

Вказані негативні емоції:

- непевність, страх майбутнього, адаптації, викликів (ЦА ВПО);
- острах критики та неприйняття з боку місцевих жителів (ЦА ВПО);
- засуд людей, що піднімають ціни на житло (ЦА приймаючі громади);
- непевненість в собі (ЦА ВПО);
- засуд ВПО через порушення звичаїв, правил, звичного комфорту та укладу (ЦА приймаючі громади);
- психологічна напруга через перевтому (ЦА приймаючі громади);
- сум, коли дізнаєшся, що хтось із жителів загинув («ЦА «репатріанти»);
- сум і тривога через засуд жителями тих, хто виїхав з громади («ЦА «репатріанти»);
- негативне ставлення до тих, хто виїхав і не повертається в громаду (ЦА рідні громади);
- негативне ставлення, недовіра до тих, хто повернувся (ЦА рідні громади);
- сум через місто, що опустіло через те, що виїхало багато людей (ЦА рідні громади);
- нерозуміння мотивів і засуд тих, хто виїхав з громад, де не було військових дій, особливо якщо це представники влади (ЦА рідні громади).

«Тривога через сирени, небезпеку. Їхали через розбомблені райони, жах, страхіття.» («Репатріанти»)

«Негатив — треба на роботу, завод був пошкоджений, шкода, воно все як рідне. Квіти мої в кабінеті загинули... Є сум за домом, коли говориш — я їду додому, то трохи легше. Не виправдались позитивні очікування, бо коли приїхали, виникає відчуття пустоти — хтось тебе видаляє, хтось не відповідає, не всі люди повернулися. Радісно, коли поступово дізнаєшся, що всі живі. З негативу — це ще не закінчилося, все одно не знаєш, що буде завтра, ми всі в зоні ризику, невизначеність тривожить, напружує.» («Репатріанти»)

«Було сумно в місті, коли всі виїхали — нема дітей, пусті вулиці. Коли повертаються — радість. Люди побачили позитив і Україні, порівняли і обрали Україну. Зараз треба відновлювати місто, і вони готові.» («Рідні громади»)

Конфлікти «на емоціях» з жителями приймаючої громади/ВПО/ жителями рідної громади/ «репатріантами»

Частина респондентів вказували, що у них немає конфліктів, в разі, коли є якісь суперечки, вони схильні уникати конфлікту, не загострювати ситуацію. З іншого боку, респонденти вказували, що в стресовій ситуації конфлікти можуть розгортатися швидше, «на рівному місці». Оскільки стресового і травматичного досвіду багато, то конфлікти в деяких ситуаціях можуть легко виникати. Багато емоцій та конфліктів виникає через мову, ці конфлікти буде розглянуто в наступному розділі.

ВПО вказували, що вони відчувають себе в гостях, тому прагнуть уникати конфліктів, розуміючи, що знаходяться «на чужій території». Респонденти, що представляли приймаючі громади вказували, що намагаються із розумінням ставитися до ВПО, до травматичного досвіду, що вони пережили, відтак не вказувати і не зважати на певні недоліки чи різницю у поведінці, звичаях.

«Репатріанти» поза радістю повернення і зустрічі вказували, що відчувають недовіру з боку людей, що залишилися в громаді. Представники рідних громад вказували, що «репатріанти» не розуміють досвід (оборони міста чи підготовки до оброни), який пережили люди, що лишилися в громадах.

Вказані конфліктні ситуації:

- конфлікти між рідними через дрібниці;
- конфлікти з дітьми через погану поведінку (ЦА ВПО);
- негативне ставлення до ВПО, агресія, упередження (сусідні з Донбасом області більш виражено) (ЦА ВПО);
- конфлікти між ВПО в шелтерах (ЦА приймаючі громади);
- конфлікти між ВПО та волонтерами через стрес і пережиті травматичні події, стосується обидвох ЦА (ЦА приймаючі громади);
- конфлікти між «репатріантами» та жителями рідних громад, звинувачення в недостатньому патріотизмі, втечі, відпочинку тощо; (ЦА «репатріанти» та рідні громади)
- непорозуміння та конфлікти через невіру «репатріантів» в військовий, травматичний досвід, який пережили жителі рідних громад, відкидання цього досвіду (ЦА рідні громади);
- звинувачення жителями рідних громад «репатріантів» в тому, що ті покинули свої домівки та літніх родичів/домашніх тварин, а сусіди вимушені були доглядати за ними (ЦА рідні громади)
- звинувачення «репатріантами» жителів рідних громад, що вони не догляділи їхні будинки та рідних/домашніх тварин (ЦА рідні громади);

- звинувачення жителями рідних громад високопосадовців «репатріантів» (депутатів, держслужбовців, керівників закладів тощо) в тому, що вони покинули громаду в критичний момент (ЦА рідні громади);
- старші люди при отриманні, можуть поводити себе дуже емоційно, конфліктно. Респонденти вказували, що літні люди часто знаходяться в стресі (часто дивляться новини, відчувають себе вразливими), через що виникають конфлікти та непорозуміння з оточенням.

«В шелтерах постійно такі конфлікти є, з часом конфлікти вирішуються, бо емоції влягаються і включається розум. І добре допомагають психологи — це дуже великий зараз внесок» (Приймаючі громади)

«Мені досталося за всіх, хто виїхав — колега виговорював, що я виїхала, хоча багато людей виїхало. Дісталось мені. Ніхто не заступився, але потім казали, що було неприємно за мене.» («Репатріанти»)

«Нерозуміння того, що відбувалося з боку евакуйованих, особливо хто евакуювався до початку подій. Вони не застали подій і вони навіть не вірять і не хочуть вірити, що були жахливі такі епізоди, вони їх відкидають — такого не могло бути, наводять ряд аргументів — такого не могло бути. Є сварки, є бійки часом.» (Рідні громади)

«Коли залишилось 100 тисяч, то багато було лежачих і їх родичі залишилися, і почалося — підіть, знайдіть, їсти немає. Але ж чого ви поїхали? Я розумію, що вони не хотіли їхати, а молоді рятували, дітей рятували. Ті, хто поверталися, то сусіди все висказали — чого ви полишили своїх батьків.» (Рідні громади)

«Люди, що повертаються, звертаються з претензіями, чому ще не відбудували місто до нашого приїзду. Але ми копали окопи, плели сітки, шукали гуманітарку. А вони приїхали і питають — а що ви тут робили?» (Рідні громади)

«Люди пенсійного віку, їм сумно, тривожно і їм важко контролювати емоції, вони категоричні — вони праві, а всі решта неправильні. Людина наполягає на власній думці, у інших людей інші погляди, тому виникають конфлікти.» (Рідні громади)

Способи вирішення та попередження конфліктів «на емоціях»

- уникати конфліктів, не йти за емоціями;
- робота психолога з травматичним досвідом, в тч просвітницька робота щодо дії та роботи з травмою;

- спокійний діалог про досвід пережитий різними ЦА, навчання вести такий діалог, слухати одне одного;
- просвітницька робота, що допомагає людям осягнути — їх думка і досвід не є єдино правильні;
- соціальна реклама спрямована на профілактику конфліктів — меседжа про єдність українців, незважаючи на різний досвід, мову;
- лідери громадської думки, представники влади мають говорити про проблеми і конфлікти, вказувати на способи їх вирішення;
- в частині випадків час вгамовує емоції і спілкування відновлюється;
- в частині випадків мають бути встановлені розумні правила, норми (ВПО в шелтерах, дії посадовців тощо);

«Слово конфлікт для мене немає сенсу, воно втратило зміст після того, що ми бачили — це дрібниці. Ми знаходимо рішення, само собою, безконфліктно протікає.» (ВПО)

«Я намагалася пояснити, що ми жили в іншій ситуації. У нас інше було життя. Вони не розуміють. Тому я мовчала — ми по різному жили.» (ВПО)

«Люди виплескують агресію свою на російськомовних — це неправильно. Це треба, щоб говорив мер, президент. Батьки мають говорити дітям, що російськомовні не погані, не зрадники, вони не росіяни. Якась соціальна реклама, що україномовні та російськомовні однакові, я теж громадянин України. Якщо не акцентувати увагу, то всі поступово перейдуть на українську мову. Примусово не можна змушувати. Всюди має бути звернення- не притісняти російськомовних.» (ВПО)

«Ніколи людина, яка на собі не відчула щось, вона тебе не зрозуміє, вона повністю це не відчує, в шкуру не залізе. Тому немає вирішення. Я людей поважала, вони очолювали лікарні, на 4 день їх вже не було в місті. Коли вони повертаються, то наслідків не уникнути.» (Рідні громади)

КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ, ЦІННОСТІ ТА ЗВИЧАЇ І КОНФЛІКТИ НА ЦЬОМУ ҐРУНТІ

Культурні особливості, цінності та звичаї у громаді (що сподобалися/не сподобалися)

В різних ЦА дуже різний досвід в даному блоці запитань, досвід ВПО перегукується із досвідом респондентів з ЦА приймаючі громади, а досвід «репатріантів» — з досвідом респондентів з ЦА рідні громади.

У ВПО було багато позитивних відгуків про релігійні та народні традиції жителів Західної України, релігійність та людські якості місцевих жителів, а також

підприємливість місцевих жителів, розвиток малого та середнього бізнесу. У приймаючих громадах респонденти говорили про вдячність ВПО, їх стійкість в доланні життєвих труднощів, відкритість до місцевих жителів, бажання розмовляти українською мовою.

В негативному контексті з самого початку розмови ВПО згадували непорозуміння і конфлікти на мовному ґрунті — вони нерідко отримували зауваження від жителів приймаючих громад щодо розмови російською мовою, а також використання суржику чи русизмів. Подібні конфлікти могли траплятися і на побутовому ґрунті, в контексті комунікації ВПО з господарями житла і «на емоціях», коли з незначної ситуації могло виникнути непорозуміння чи конфлікт. Представники приймаючих громад також згадували, що їх зачіпає поширеність російської мови в містах, небажання частини ВПО вчити і використовувати українську мову, хоча б на рівні кількох базових слів — «добрий день», «дякую».

В ЦА «репатріанти» були респонденти, які вказували, що не зауважували особливих змін в громаді чи собі. Інші «репатріанти» вказували, що відчують згуртованість громади, ріст патріотизму, помітне прагнення відмовитися від усього російського та перейти до українського — від мови та кольорів до підтримки українського виробника. Також зросла підтримка місцевої влади у громадах, жителі активніше слідкують за життям громади та беруть в ньому участь, поширені волонтерські ініціативи — помітне згуртування громади через пережиті випробування. З негативу згадували поширеність російських наративів, обмежений доступ до ресурсів та послуг, конфлікти через гуманітарну допомогу.

Респонденти, що представляли рідні громади часто говорили загалом про зміни у громаді, як і «репатріанти». Основні зміни пов'язані із поверненням «репатріантів» — це власне повернення, також те, що «репатріанти» повернулися з новим досвідом та поглядами, прагнуть розмовляти українською, включатися у волонтерські проекти, міста і громади загалом з поверненням людей «оживають». З негативу вказали нерозуміння «репатріантами» травматичного досвіду жителів громад, стрес репатріантів від руйнувань у громаді та підвищеного рівня небезпеки, непорозуміння та конфлікти між «репатріантами» та жителями громад, що не виїздили.

ЦА ВПО

Культурні особливості, цінності та звичаї, що сподобалися у приймаючих громадах та їх жителях::

- релігійність жителів Західної України, вкорінені релігійні звичаї: не працювати в неділю, регулярна молитва, відвідини церкви в неділю та на свята;
- особливий діалект жителів Західної України, цікаві і незвичні мовні вирази, слова («газда»);
- народні традиції та традиційні ремесла, які збереглися та підтримуються — народні весілля, народний одяг, локальна історія територій та окремих сіл/міст (Західна Україна, але також згадували Черкаси);

- сімейні цінності, родинні традиції;
- суттєвий розвиток малого та середнього бізнесу, відсутність патерналізму, орієнтація та покладання на власні сили щодо фінансового забезпечення потреб — відчутність очікування, що держава/влада має вирішувати фінансові проблеми жителів, працевлаштовувати їх;
- активний розвиток туризму, торгівлі тощо;
- розвинуті туристичні міста і місця, красива архітектура (Львів), чистота міст;
- гостинність та доброзичливість, відкритість, небайдужість вихованість та манери (Львів) жителів приймаючих громад, деколи згадували також християнські цінності та виховання — милосердя, любов до ближнього у дії;
- дотримання правил дорожнього руху;
- солідарність, волонтерський рух у громадах, сила духу, патріотизм, любов до України, активна проукраїнська позиція;
- відсутність або значна менша кількість безхатніх людей;
- святкування великої кількості релігійних свят, в тч днів святих та іменин;
- організація культурної програми та відпочинку для ВПО — бажання поділитися усім хорошим, що мають.

«Мова, все, що вони кажуть, я половину не розуміла. Гуцульські — весілля, то капець, гуляють, ціла книга, написана лише про весілля, обряди. Позитивно вразило, бо я такого не бачила. Що не слово, то неможливо зрозуміти. Газда — всюди використовують, мені подобається, але наполовину не розумію, коли швидко говорять. А вони нам кажуть, що у нас гарна українська мова, ми намагаємося.» (ВПО)

«Місто вони майже всі підприємці, вони живуть заради туристів — в кожного є якийсь свій бізнес, аптеки, стокові магазини тощо. Не сидять на місці, шукають роботу, вони хочуть, щоб у них все було — не чекають допомоги.» (ВПО)

«Козацький край, розмовляють українською, традиції у них є, плекають традиції та історію, люди виходять у вишиванках, на конях, сувеніри — цікаво, є на що подивитися. В Кривому Розі — не дуже в цьому зацікавлені. А в селі то взагалі, люди відкриті, розкажуть і допоможуть. Мені подобається, більше людей порядних, хороших. У нас більше або байдужі, або злі, невдоволені. В Черкасах люди добродушні і проукраїнські.» (ВПО)

Культурні особливості цінності та звичаї, що не сподобалися у приймаючих громадах та їх жителях:

- негативне налаштування, гострі реакції та неприйняття російської мови спілкування ВПО, наполегливе схилення переходити на українську мову;
- « релігійний фанатизм» — неприйняття відсутності релігійних практик у ВПО, наполегливе схилення відвідувати церкву, молитися тощо;

- багато антиросійського контенту та контексту — пісень, зовнішньої реклами, побутових розмов, в якому можу бути присутня жорстокість та/або мати;
- недостатньо відреставрована архітектура (Львів);
- недостатнє прийняття ВПО — відмова у житлі, небажання приймати на роботу;
- ріст цін на житло.

ЦА приймаючі громади

Культурні особливості, цінності та звичаї, що сподобалися у ВПО:

- намагання ВПО вчити та спілкуватися українською мовою, цікавість до мови, рішення про перехід на українську мову;
- внутрішня сила ВПО, які пережили втрати майна і рідних, але знаходять сили жити далі, долати життєві складнощі;
- швидке включення ВПО в волонтерську діяльність;
- патріотизм ВПО, активна проукраїнська позиція;
- швидке працевлаштування, орієнтація на те, щоб працювати на користь громади, професійно себе реалізувати в громаді;
- відкритість до взаємодії, готовність навчатися, знайомитися з місцевими звичаями, традиціями, цікавість до них;
- вдячність за допомогу, не споживацьке ставлення до зусиль жителів приймаючої громади;
- знаходження спільної мови, нових друзів;
- представники рідних громад стараються терпимо і з розумінням ставитися до ВПО, навіть у випадках, коли ВПО є носіями російських наративів та пропаганди.

«Люди позитивні, хоч вони пригнічені, що втратили все, двоє діток, троє котів — не покинули своїх котів, як члени родини. Треба було знайти переноски. Мене вразило, що вони втратили дім, але врятували котів. Ми сиділи і плакали, допомагали грошима.» (Приймаючі громади)

«Часто переселенці працюють, вони волонтерами працюють, юристка допомагає ВПО, шукають житло. Деякі вже планують жити в Чернівцях.» (Приймаючі громади)

Культурні особливості цінності та звичаї, що не сподобалися у ВПО:

- нерелігійність, відсутність віри в Бога, релігійних практик у ВПО — молитви, відвідин церкви;
- повне нерозуміння релігійного контексту та конфесійності (незнання про греко-католицьку церкву, наприклад, що вона є християнською);

- активні проросійські погляди та позиції, які могли викликати нерозуміння та конфлікт;
- поширеність негативних стереотипів та упереджень щодо Західної України, прагнення розділити Захід і Схід (наратив «бандерівці»);
- неповага, негативні відгуки про ЗСУ, поширення неправдивих свідчень про дії військових;
- небажання ВПО брати участь в волонтерських ініціативах, робити корисні справи в тч для ВПО, для себе;
- невдячність ВПО;
- поширеність поганих звичок, в тч у дітей — мат, куріння, вживання алкоголю та наркотиків;
- приїзд людей нижчих соціальних прошарків — бідних, неосвічених, невихованих, схильних до правопорушень.

«Бог у них на останньому місці, а Львів, Львівщина — це люди, що вірять в бога, моляться, просять за здоров'я, не просто ходять до церкви. Не раз переселенці в неділю перуть лахи, приїхали сюди, то цінують традиції — йдуть в неділю до церкви. Конфлікту не було, може певна негативна реакція була, але вони не говорили — прислухалися, зробили як сказав.»
(Приймаюча громада)

«Вони може були певний час були під впливом пропаганди, бо люди, що приїхали на нашу територію, вони прихильники руського міра, то незрозуміло, чому вони приїхали сюди, пропагують і на цьому ґрунті є конфлікти. Ми стараємося мовчати — не вступати з ними в конфлікт.»
(Приймаюча громада)

«Є такі ситуації, коли ВПО не хочуть волонтерити, не хочуть нічого зробити на місці, коли вони приїхали — не хочуть розвантажити їжу для себе. Є невдячні люди.» (Приймаюча громада)

«... діти курять, 12 років чи 10 –дитина вже курила. Багато приїхало з поганими звичками і вони це демонстративно показують. Сховайся і кури, ні — на виду. Наші діти починають сприймати це як норму... Везли їм наркотики десь з сусіднього міста, було передозування» (Приймаючі громади)

ЦА «репатріанти»

Зміни в культурі, цінностях та звичаях, що сподобалися при поверненні в рідну громаду:

- більше людей перейшли і розмовляють українською мовою;
- зменшення споживання російського контенту — музики, серіалів;

- змінилося розуміння історії, помітний інтерес до історії, є прагнення зрозуміти історичні уроки та паралелі;
- ріст патріотизму — українські кольори повсюди;
- поширені волонтерські ініціативи;
- лояльне, привітне ставлення до «репатріантів», що повернулися, радість зустрічі;
- згуртованість громади;
- ріст авторитету та підтримки місцевої влади, голів громад;
- дружельюбність, привітність сусідів — почали вітатися, спілкуватися, обляштували разом укриття;
- радість від свят у громаді — день міста, виступ голови;
- цінність життя зросла;
- цінність родини та родинних стосунків зросла;
- зміна ставлення до звичних радянських свят (8 березня);
- підтримка українського виробника, прагнення купувати українські товари;
- перехід з російської в українську церкву;
- багато людей роблять донати на ЗСУ.

«Більша самосвідомість у людей — увага на історію, шукають причини чому трапляються певні події. Люди багато розмовляють українською, українізація іде, свідомо люди переходять на українську. Виникає бажання говорити українською, але мови в голові перемішалися.» («Репатріанти»)

«На роботі чи ми будемо святкувати 8 березня? Скоріше, що ні. Сусіди згуртувалися, одразу питалися, як ми приїхали чи може потрібна допомога, може вам щось в магазині купити.» («Репатріанти»)

«Люди добріші, всі намагаються допомагати, згуртованість була, раніше не віталися, а почали вітатися. Деякі знайомі, досить багато таких перейшли на українську мову. Деякі сусіди стали добріші, разом бігали в підвали, обгородовали ці підвали, розчистили, зробили лавочки, стали всі добріші одне до одного — біда здружила.» («Репатріанти»)

Зміни в культурі, цінностях та звичаях, що не сподобалися при поверненні в рідну громаду, в тому числі проблеми, які помітили «репатріанти»:

- звинувачення жителями громади «репатріантів» у відпочинку на Західній Україні чи закордоном, засуд «репатріантів», упереджене ставлення, конфлікти;
- багато ВПО у громаді, складність доступу до послуг, черги;
- обмеження ресурсів — черги за продуктами, водою тощо;
- люди прагнуть забути, що йде війна, повернутися до звичайного життя, відпочивати, святкувати тощо;

- є жителі, що поширюють російські наративи — «в усьому винна Америка»;
- відчутна напруга у громаді, стрес, часто виникають конфлікти;
- конфлікти через отримання та розподіл гуманітарної допомоги, нестача гуманітарної допомоги усім потребувачим;
- зловживання гуманітарною допомогою або чутки про це;
- обмежений доступ до медичних послуг або нестача коштів, щоб отримати лікування, в тч після поранення внаслідок військових дій.

«Є протистояння, хто виїхав на Західну Україну і в Європу. Є заздрість, роздратування. Виїхали в Європу із Західної, хоч вони не мали підстав, рік будуть на виплатах. Європа платить всім українцям, а Україна зняла виплати там, де бойові дії закінчилися. ТО виїхали з безпечних територій і живуть на всьому готовому.» («Репатріанти»)

«В цих чергах постійно суперечки, а ви не зіштовхнулися — як це стояти за водою, здобувати продукти тощо. То чому одним допомога є, а іншим немає?» («Репатріанти»)

ЦА рідні громади

Позитивні зміни в культурі, цінностях та звичаях при поверненні «репатріантів»:

- «репатріанти» повернулися більш патріотичними, ніж були до від'їзду;
- активно приєднуються до волонтерських проєктів;
- місцева влада старається допомогти в тч «репатріантам», якщо є руйнування житла та інші потреби, зокрема медичні;
- жителі громад стараються розмовляти українською;
- «репатріанти» діляться з жителями громад цікавими враження від перебування в інших регіонах та закордоном, в тч щодо релігійності (Західна Україна, Польща), роботи державного апарату, екологічних питань (сортування сміття), толерантності тощо;
- «репатріанти» діляться з жителями громад негативними відгуками про бюрократію в Західній Європі, в порівнянні з якою українська державна система є швидкою та ефективною, зросла цінність українських державних інституцій та послуг;
- на думку жителів громад, у «репатріантів» стало більше ввічливості, уваги — змінилася культура спілкування та поведінки;
- в обидвох ЦА відбулася переоцінка цінностей, змінилося ставлення до життя — більше цінності і вдячності за те, що маєш;
- взаємна радість від зустрічі — повернення «репатріантів» повертає життя до громади, росте кількість дітей на вулицях, майданчиках.

«Перестали слухати російські пісні, всі українські, не дивляться російські серіали. Російського стало менше, російських виробників не беруть. Багато

переходять на українську мову. Більше хочу підтримувати українського виробника, вкладати в наше виробництво. Кольорами показати, що ми українці, незважаючи на мову.» (Рідні громади)

«Те, що ми лишилися — це нас змінило. Молодь почала згуртовуватися, молодь стала патріотичною — люди несли останнє, ми збираємо речі для тих, хто постраждали. Люди стали добріші — нас згуртувала ця проклята війна.» (Рідні громади)

Негативні зміни в культурі, цінностях та звичаях, що не сподобалися при поверненні «репатріантів»:

- «репатріанти» не розуміють і не можуть сприйняти події, в тч трагічні, що відбувалися в громаді, є нерозуміння і нетактовна поведінка, відсутність підтримки та співчуття;
- у «репатріантів» є відчуття вини за те, що врятувалися від травматичного досвіду, тоді як в громаді/оточенні є ті, хто постраждав;
- як в громаді, так і серед «репатріантів» є люди, що повністю занурилися в контекст війни, підпорядкували їй все своє життя, відтак відмовляються відпочивати, святкувати, радіти і намагаються змінити в даному напрямку своє оточення тощо;
- в інформаційному просторі багато агресії, матів;
- як в громаді, так і серед «репатріантів» люди стараються заpastися продуктами і часом це надмірно тривожно та надмірним є накопичення продуктів;
- з боку жителів громади є звинувачення «репатріантів» в тому, що вони виїхали в ситуації, коли не було суттєвої загрози в громаді;
- «репатріанти» сильно вражені руйнуваннями у громаді;
- на думку жителів громади, повертаються «репатріанти», що не змогли себе знайти закордоном чи в інших регіонах — є неоднозначне ставлення як до тих, хто повернувся, їх негативного досвіду перебування закордоном, так і до тих, хто зміг адаптуватися і лишився;
- «репатріанти» відчують стрес від того, що повернулися в менш безпечний простір, тоді як ті, хто не виїздив вже адаптувалися до кризових умов;
- на думку жителів громади, «репатріанти» частіше звинувачують владу в тому, що не вберегла громаду/країну від війни, руйнувань, болісно переживають події;
- на думку жителів громади, після повернення «репатріанти» помічають, що посилилися чвари та непорозуміння між представниками влади у громаді, є боротьба за вплив (мер та керівник області).

«Змінилася лексика дітей — багато стали вживати нецензурної лексики, були плакати про русській корабель, то діти зрозуміли, що можна

вживати. Я вважаю, що це проблема. На мітингу кричали діти «руській корабль іді ...». Це треба змінювати, куди ми котимося — це негатив.» (Рідна громада)

«Ми трішки відрізняємося — громада згуртувалася, звикла допомагати одне одному. Вони там трішки заспокоїлися, зараз вони більш перелякані, зараз вони ще адаптуються. Вчать по-новому сприймати. Ми їх приймаємо в свою згуртованість. За моїми спостереженнями — люди повернулися з ширшим кругозором, з іншими цінностями, більше розуміння ближнього, повага, толерантність. У нас цього мало, а вони повернулися і принесли це з собою. Це приємно відчувати. Ми їх раді бачити. Це дуже помітно, що в них толерантність більша.» (Рідна громада)

Конфлікти на ґрунті культурних особливостей, цінностей та звичаїв

В усіх ЦА респонденти говорили, що прагнуть уникати конфліктів і лояльно, з розумінням, терпимо ставляться до представників інших ЦА. Тим не менше при обговоренні конфліктів респонденти згадували конфлікти, з якими зіштовхувалися чи про які чули.

ЦА ВПО

- відчуття представниками рідних громад себе українцями вищого сорту, кращими за ВПО, дорікання та приниження ВПО в їх недостатній «українськості» — на ґрунті мови, історичної ідентичності, розуміння подій, політичних поглядів тощо;
- звинувачення ВПО в прагненні отримати допомогу, на яку вони не мають права;
- конфлікти в офіційних установах в процесі оформлення допомоги;
- нетактовне, грубе ставлення в офіційних установах до ВПО;
- стереотип про нижчу культуру ВПО, наприклад, вживання матюків, зауваження;
- звинувачення ВПО в тому, що вони підвищили рівень злочинності, негативний стереотип про те, що ВПО — це правопорушники;
- конфлікти в публічних місцях (в транспорті, на вулиці) через російську мову та музику, в тч фізичні;
- мовне питання місцеві жителі пов'язують з політичним контекстом — російську мову асоціюють з військовою агресією, російськомовного ВПО можуть звинуватити в тому, що він «розмовляє мовою путіна та підтримує агресію», в тч це можуть бути звинувачення щодо дітей, людей з інвалідністю, мам з дітьми та інших вразливих категорій;

- в громадах багато лайки і агресії в публічному та інформаційному просторі по відношенню до РФ, російської мови, що легко переходить на міжособистісний рівень;
- звинувачення чоловіків ВПО в тому, що вони втекли, не захищають свої громади, уникають військоматів.

«Все собі можуть дозволити. Це ментальність регіону — вони вважають себе кращими і вищими. Я погоджуюся — добре, ти кращий українець.» (ВПО)

«Був конфлікт через мову в транспорті. Жінка похилого віку на весь трамвай кричала, що ми робимо тут, у Львові, понайжджали. Я виправдовувалася, що ми володіємо мовою. Можливо їх це дратує, я розумію, що вони не звикли до російської мови.» (ВПО)

«Мовне питання давало про себе знати. Риторика — ти говориш мовою путіна, ти підтримуєш війну, примусово переходи на українську мову. Кожен раз мене примушували, а це складно.» (ВПО)

«Люди приїжджають з Луганська, Донецька і діти говорять, що Україна піде за руським кораблем, і ми скоро виграємо. Такі родини переселяються, по всій Україні. Східниця приймає навіть таких.» (ВПО)

ЦА приймаючі громади

- конфлікти ВПО з місцевими жителями через відмову у здати житло ВПО;
- брак житла, високі ціни створюють конфліктні ситуації з участю ВПО;
- конфлікти через різні соціальні статуси як між ВПО, так і між місцевими жителями та розподіл/нестачу ресурсів;
- конфлікти між ВПО у шелтерах з різних питань — мова, патріотизм, гуманітарна допомога тощо;
- конфлікти через стрес між ВПО та волонтерами, в тч волонтери психологічно виснажені;
- звинувачення з боку місцевих жителів ВПО в тому, що вони відповідальні за війну — не були достатньо проукраїнськими. Загострюється ідеологічне протистояння Заходу і Сходу, стереотипні уявлення і звинувачення можуть стати підґрунтям для конфліктів;
- конфлікти місцевих жителів з чоловіками ВПО через те, що ті уникають військоматів, через що в людей/установ, які їх приймають можуть бути проблеми з місцевою владою, повідомлення про новоприбулих ВПО у відповідні органи не є рідкістю;
- упереджене ставлення до чоловіків ВПО з боку місцевих жителів;
- напруга через те, що військомати уникають давати повістки ВПО і надають перевагу місцевим жителям.

«Необхідне розуміння травим — як побудований наш мозок, як людина реагує на травму після обстрілів, що потрібен час, щоб прийти до себе, певні кроки. Коли почали з Маріуполя приїздили люди, для них було окреме місце на 2–3 місяці, працювали психотерапевти і психологи. Розуміння травматизації, яку отримують всі, і волонтери, і переселенці, і всі українці. Має бути гігієна травми війни.» (Приймаючі громади)

«Переселенці між собою деруться, різне було, поліцію викликали. В шелтері чоловік українською говорив, а його містяни не перейшли, то вони билися. Казав, що вони не патріоти, хоч вони з одного міста.» (Приймаючі громади)

ЦА «репатріанти»

- конфлікти через мову — якою мовою «правильно» говорити;
- конфлікти в ході обговорень ідеологічних та політичних питань — різниці Сходу і Заходу, причин війни, оцінки військової ситуації, військових та політичних перспектив;
- звинувачення «репатріантів» в соціальному туризмі, що вони виїжджали заради виплат і гуманітарної допомоги, а не через небезпеку;
- брак допомоги для «репатріантів», можуть сказати — «ви свою допомогу вже отримали»;
- конфлікти через те, що допомога частіше є для ВПО, що створює напругу і стає підґрунтям для конфліктів;
- конфлікти між чоловіками, що виїхали і чоловіками, що були в теробороні, захищали громаду, часто без зброї, техніки тощо;
- конфлікти через російську та українську церкву, питання переходу в українську церкву в громаді (не стосується прямо «репатріантів», але усіх жителів громади).

«В маршрутці, коли жінка переселенка — люди налетіли на неї за мову, а вона ж може без житла лишилася. Звинувачують східні регіони, що вони спричинили до війни — «ви російською говорите, ви самі їх запросили». Але ж у нас прості дядьки, просте населення зупинило навалу, без зброї — це унікально.» («Репатріанти», Суми)

«Щодо релігії давно є конфлікт в нашому селі, він загострюється на Різдво і на Великдень. Є московська а українську ще не побудували, але батюшка є. Люди сварилися в соціальних мережах на сторінках місцевої влади, тому закрили коментарі, бо багато було конфліктів.» («Репатріанти»)

ЦА рідні громади

- релігійні конфлікти — російська та українська церква;
- мовні конфлікти;
- конфлікти через російську музику в публічному просторі;

- конфлікти з ВПО, частими є звинувачення їх у шахрайствах чи кримінальних злочинах;
- конфлікти та суперечки у громаді та з місцевою владою через декомунізацію, переіменування вулиць та демонтаж пам'ятників;
- конфлікти жителів з місцевою владою через недостатню активність, бездіяльність представників влади;
- конфлікти через те, що в прикордонних областях люди дивляться російське телебачення і транслюють пропаганду — виникає конфлікт проукраїнських і проросійських позицій і поглядів (місцеві жителі можуть виявитися більш проросійськими, ніж «репатріанти» і говорити, що не треба було оборонятися);
- конфлікти місцевих жителів із «репатріантами», особливо, якщо це держслужбовці чи фахівці, які покинули виконання своїх обов'язків (керівники державних закладів, установ, правоохоронці) і втекли. Є небажання місцевих жителів, щоб ці люди далі працювали в громаді і посідали свої пости — вони втратили довіру та авторитет.

«У нас суржик російсько-білоруско-український. Є люди російськомовні, але дуже патріотичні. Бачила відео військового, сказав, що я російськомовний і захищаю країну, а хтось україномовний і лежить на дивані. Дуже тактовно до цього питання треба підходити.» (Рідні громади)

«У нас на початок війни в місті не було правоохоронців, прокурорів, депутатів, головного лікаря і багатьох інших. Але ми змогли відстояти і захистити наше місто без них, тепер вони повертаються і ховаються від людей. Думаю, що вони вже не зможуть повернутися на свої посади, люди їм не дозволять. Хай живуть, але довіри до них вже немає. Треба ставити тих, хто лишився, той лікар, що під бомбами операції робив в підвалі, без світла, то він і має бути головним.» (Рідні громади)

Способи вирішення та попередження конфліктів на ґрунті культурних особливостей, цінностей та звичаїв. Укріплення порозуміння та згуртованості в громаді

- уникати конфліктів, не загострювати ситуацію;
- шукати індивідуальний підхід до людини, говорити з нею, пояснювати її свою позицію;
- вчитися приймати відмінності;
- поважати відмінності, уклад людей, до які приймають — звичаї, релігійні традиції тощо;
- базова повага одне до одного, толерантність, не зважаючи на відмінності;
- не змушувати людей переходити на українську мову, це повільний процес, кожен проходить його в своєму темпі;

- бути терпимим до людей, що вчать говорити українською мовою і роблять помилки;
- помічним для розвитку толерантності буде обмін досвідом, знайомство людей з різних регіонів, поїздки одне до одного в гості;
- корисним для вирішення різноманітних конфліктів є спілкування та взаємодія різних ЦА — заходи, діалоги в тч з посередником (медіація) тощо;
- влада громади має бути посередником, вести діалог з людьми, робити профілактику соціальних напружень, вибудовувати довірливі відносини в громаді, тоді кількість конфліктів і напруги можна зменшити;
- в ідеологічних, політичних і мовних конфліктах представникам різних ЦА варто старатися розширювати світогляд, будувати власну ідентичність, шукати змісти, але не конфліктувати на рівні особистостей;
- необхідно поширювати просвітницьку інформацію щодо конфліктів, можливих причин, профілактики та вирішення;
- необхідно ненав'язливо мотивувати людей більше говорити українською мовою, цінувати і знати українську символіку, культуру, історію тощо;
- необхідно обмежувати вживання алкоголю, робити соціальні кампанії в даному напрямку (вживання алкоголю спричиняє конфлікти);
- необхідною є профілактика стресу у населення, робота психологів, поради, як зменшити стрес, уникнути конфліктів;
- має бути більше позитивних фільмів, музики, щоб люди відволікалися від проблем.

«Це порушує комфорт, але цей процес треба пройти, ми маємо заговорити українською. Уникнути цього неможливо.» (ВПО)

«На місцевому рівні заходи, щоб місцеві громади, волонтерський рух, щоб вони зробили подібне до нашого зібрання. Щоб донести потрібну інформацію людям, психологи, щоб допомогли адаптуватися одне до одного. Щоб не пускали на самотьок. Щоб прийшли люди і пояснили, як в дитячому садочку — цих людей побили, не ображайте їх. Треба, щоб нас нейтральна сторона познайомила одне з одним... мало людей, які приділяють цьому час. Треба приділити цьому час і над цим працювали спеціалісти — щоб був посередник.» (ВПО)

Завершення фраз, асоціації:

«ВПО/місцеві жителі такі/не такі, як ми»

Питання задавали для ЦА ВПО та приймаючих громад. Відповіді у різних ЦА були схожі. Найчастіше респонденти говорили наступні асоціації: ми — люди, українці, маємо однаковий досвід, однаковий біль, почуття, цілі, права. Також респонденти підкреслювали, що це нормально, коли в людей є відмінності, а також не всі люди з-поміж ВПО чи місцевих жителів є правильними та ідеальними.

Продовження фрази «Тут люди схожі на нас»:

- ми перш за все всі люди;
- ми підтримуємо одне одного в біді;
- ми розуміємо одне одного;
- ми — українці;
- вони такі ж як ми;
- вони ще кращі за нас (ЦА ВПО);
- і у них, і у нас є хороші та погані люди, хороші та погані якості, бо ми люди (недосконалі);
- ми усі різні, кожна людина має відмінності, але це нормально;
- вони б так само себе поводити, якби ми приїхали до них в біді (ЦА приймаючі громади);
- у нас спільні цінності (історія, культура) і спільний біль;
- ми сильний народ та нація, ми — сильні;
- у нас єдині цілі — перемога, завершення війни, відбудова країни;
- у нас спільний ворог, проти якого ми боремося;
- ми живемо в Україні, це — наша земля, країна;
- ми — християни;
- ми маємо однакові права;
- кожен з нас хоче бути щасливим.

Продовження фрази «Тут люди несхожі на нас»:

ЦА ВПО

- місцеві жителі мають досвід спротиву та боротьби, вони непокірні;
- вони ближчі до Європи, мають інший світогляд;
- тут більше жителів проживають у сільській місцевості, мають інший уклад життя;
- вони допомагають нам в біді, добріші за нас, співчують;
- вони не розуміють до кінця пережитого досвіду військових дій;
- вони вдома, а ми — гості;
- вони більш працьовиті;
- вони виховані в релігійних та народних традиціях;
- вони більш працьовиті, «як бджоли»;
- є певна холодність, манери, соціальна дистанція місцевих жителів (про Львів).

ЦА приймаючі громади

- ВПО мають більше впливу з боку російської та радянської ментальності;
- є незначна різниця в ментальності та культурі між ВПО і місцевими жителями;
- вони з іншої місцевості;

- вони переміщені, вирвані з корінням із звичного оточення;
- вони у великій біді, пережили втрати;
- люди усі різні — кожен з нас по різному реагує, сприймає.

«Ми всі українці, у нас є риси і хороші, і погані. Хороші — доброзичливість, розуміння. Я думаю, якби до мене приїхали переселенці, я б так само себе поводи́ла.» (ВПО)

«У нас є спільна історія, спільні місця, що нас поєднують, де ми були, ми одне одного розуміємо. У нас велика свобода, ми пишаємося разом, що ми українці, це спільне піднесення. У нас є спільний біль» (ВПО)

«Ми всі українці, цього не змінити, ми одна нація, у нас одні кордони. Бо ми люди, ми любимо, злимося, маємо такі самі почуття. Я росіянка, але живу тут, тому я українка.» (Приймаюча громада)

ДОСВІД ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ ТА КОНФЛІКТИ НА ЦЬОМУ ҐРУНТІ

Позитивний досвід отримання/надання допомоги

ЦА ВПО

Більшість ВПО отримували гуманітарну допомогу, але були респонденти, що не отримували допомогу, оскільки не потребували. Точну кількість разів респонденти не вказували, але були респонденти, що отримували допомогу більше 10 разів.

Організації та установи, що надавали:

- допомога від благодійних організацій, волонтерів;
- від церков (фонд «Карітас»);
- державна Е-допомога;
- ООН;
- сусіди;
- родичі;
- від жителів громади;
- голова ОСББ;
- Червоний хрест;
- іноземні фонди;
- місцева влада.

Вказана отримана допомога: продукти, одяг, засоби гігієни, постіль, матраци, інвалідний візок, безкоштовне харчування, талони на товари, безкоштовне житло (в тч прийняли у власному будинку), медична допомога/діагностика/ліки (безкоштовна і знижки), ремонт техніки (телефону), побутова техніка, потрібна інформація про місто, допомога з евакуацією.

«Самі люди несли з свого дому речі і продукти, самоорганізація відбувалася, дуже багато допомоги було. Цим ми відрізняємося від нашого ворога. Я завжди вірив в українську націю, але не уявляв, що це аж настільки колосально.» (ВПО)

«Продуктова допомога була, я дізналися в чаті ОСББ. Якась британська організація, від ООН чи від церкви. Грошову допомогу отримали за 2 міс виплати, дуже важко було отримати, були затримки і проблеми. Я вирішила шукати роботу і знайшла, то допомога від центру зайнятості не знадобилася.» (ВПО)

«Родичі прийняли, їмо за один столом. Маю свої заощадження, то не звертався за допомогою, хай візьмуть ті, хто більше потребує. Може колись треба буде така допомога, але сподіваюсь, що ні.» (ВПО)

ЦА «репатріанти»

«Репатріанти» отримували меншу кількість допомоги, нерегулярно її отримували. В даній ЦА, було більше респондентів, що не отримували жодної допомоги, оскільки вказували, що не потребували.

Також у цій ЦА респонденти частіше говорили про неотримання допомоги — про черги і складнощі в отриманні допомоги, про те, що їм після повернення допомогли зроблені раніше запаси продуктів. Допомогу, яку вони хотіли би отримати, «репатріанти» часто отримати не змогли. Також «репатріанти» часто згадували про ймовірні зловживання з гуманітарною допомогою.

Організації та установи, що надавали:

- українські волонтери та благодійні організації;
- родичі;
- допомога від ООН;
- міська влада;
- державна Е-допомога;
- сусіди;
- роботодавець (платив зарплату, хоча люди не працювали);

Вказана отримана допомога: продуктові набори, гроші (в тч зарплата), ліки та лікування, транспортування, моральна та психологічна підтримка (неформальна).

«Вдячна через гуманітарну допомогу, це було важливо. Одна організація допомогла ліками, був перелом — нам просто допомогли, грошей у нас не було.» («Репатріанти»)

«Допомога від ООН була, ми за цю допомогу і жили. Допомога від держави лиш зараз прийшла. Ми підказуємо куди підійти одне одному, що є для пенсіонерів, одне одному передаємо, стараємося допомогти.» («Репатріанти»)

«Мені потелефонували з міського центру, і ми забрали чималий ящик — крупа, вермішель, пляшка олії. Коли ми приїхали, то було дуже треба, але зараз теж ще потрібно.» («Репатріанти»)

ЦА приймаючі громади

Були респонденти, які вказували, що більшість досвіду надання допомоги позитивна, що отримували дуже багато вдячності від ВПО кожного дня. Але також згадували багато негативних випадків, вказали, що їх менше половини, біля 40% за оцінкою однієї з респонденток.

Респонденти вказували наступні позитивні приклади, коли вони надавали допомогу і отримували вдячність:

- компанією був розроблений мобільний додаток, що фіксує усіх отримувачів допомоги у місті (м. Чернівці), що робить розподіл допомоги більш справедливим та контрольованим;
- у волонтерів є конструктивний досвід обговорення правил у спільному помешканні задня уникнення конфліктів;
- ВПО роблять ремонт у житлі, а господар дав їм знижку на проживання;
- ВПО жили безкоштовно, але купили (і залишили) потрібні речі у домі, наприклад, телевізор;
- місцеві жителі допомагали ВПО купувати вишиванки, дарували їх;
- місцеві жителі розвіювали стереотипи ВПО, що на Західній Україні вороже ставляться до усього російського, а також жителів більш Східних регіонів;
- є досвід, коли ВПО включалися в допомогу місцевим волонтерам, була співпраця — це нові друзі;
- цікаво працювати з колективом з різних куточків України — цікаві нові слова, сленг, погляди.

«Ми розробили додаток, і там видно, хто яку допомогу взяв. Ми цей додаток можемо дати і в інші місця. Є гарна система обліку, одразу видно, хто що отримав.» (Приймаючі громади, Чернівці)

«Люди здивовані, що ми такі добрі, може їх дезінформували — вони думали ми погано ставимося до москалів. Жінка із Запоріжжя, донька воює і зять, в день вишиванки, всі шукали вишиванку, то я їй принесла вишиванку.» (Приймаючі громади)

«Нам передають речі, їжу, ми передаємо в шелтери — є багато позитивних прикладів. Є приклади, коли ВПО робили ремонт, навіть телевізор купили і лишили. Люди вдячні місцевому населенню, кожен день були вдячні. Ми говорили — перестаньте, ми маємо допомагати.» (Приймаючі громади)

ЦА рідні громади

Здебільшого респонденти розказували про досвід надання допомоги, рідше — про досвід отримання. Переважно досвід позитивний і часто наданий в критичних обставинах військових дій. Але також респонденти згадували недоліки — для ВПО було нелегко офіційно оформити усі документи на отримання допомоги, не вистачало інформації і люди не завжди розуміли, як і де оформити допомогу та отримати її. Також, на думку респондентів, не всі ВПО потребували допомоги, оскільки частина з них були забезпечені люди.

Організації та установи, що надавали:

- жителі громади;
- місцева влада;
- волонтери з інших міст, незважаючи на ризики, приїздили в окуповані міста чи міста, в яких йшли бойові дії;
- взаємодопомога сусідів одне одному, спільними зусиллями облаштовували сховища.

Вказана отримана допомога: згадували лише продукти, в тч свіжі хліб та молоко, зрідка медичну допомогу, ліки.

Вказана надана допомога: їжа, ліки (в тч надана під час бомбардувань та військових дій, вказували випадки, коли волонтери гинули, надаючи допомогу), транспорт.

«Виїжджали небідні люди, в кого більше середньої зарплата, то, думаю, вони не потребують допомоги. У нас багато було переселенців, їм допомагали, були люди взагалі без речей, то допомагали.» (Рідні громади)

«Не завжди централізована допомога була добре організована, не завжди переселенці знали як оформити цю допомогу, з кабінету в кабінет люди ходили — мала бути ширша інформація.» (Рідні громади)

«Скільки вистачало сил, стільки ми робили, хто що просив. Ми облаштовували бомбосховище в школі. Хотілося бачити всіх своїх дітей в школі. Є інклюзивна дитина в класі з ДЦП, живе на 5 поверсі, їм потрібна була підтримка — допомагаємо чим можемо.» (Рідні громади)

Негативний досвід отримання/надання допомоги та конфлікти на цьому ґрунті

ЦА ВПО

ВПО згадували багато складнощів та проблем з отриманням гуманітарної допомоги:

- довгі черги, запис вночі;

- обмежена кількість допомоги, наприклад, є допомога на 100 людей в день, а охочих суттєво більше;
- зловживання допомогою, наприклад, отримання на всіх родичів, «каруселі» — отримання допомоги кілька разів в день, 30–40 людей щодня отримують допомогу в різних фондах і пересилання у інші міста, продаж;
- є випадки, що набори неповні, ходять чутки, що представники влади у місті розкрадали гуманітарну допомогу і/або вона приходила і міста не в повному обсязі (коробка напівпуста, в кожній коробці неповний склад продуктів тощо);
- конфлікти і бійки щодня при отриманні допомоги;
- немає допомоги потребуючим категоріям з приймаючих громад;
- волонтери вигорають, втомлюються, перестають працювати;
- ВПО невдячні, без поваги ставляться до волонтерів та організацій, погано себе поводять (згадували ситуації, коли волонтери заходили в пункт видачі лише з поліцією);
- отримували допомогу люди, що приїздили дорогих машинах, що викликало підозри — чи вони справді потребують допомоги;
- отримання статусу ВПО та допомоги людьми, що виїхали з міст суттєво раніше, ніж сталися військові дії, таким чином статус отриманий не по праву;
- для ВПО, що не є пільговими категоріями важко отримати послуги, в тому числі в державних установах, оскільки пільгові категорії отримують послуги без черги.

Усі вказані проблеми досить болісні, вирішення усіх вказаних проблем організації нечасто знаходили і реалізовували, історій успіху небагато.

«Довгі черги за безкоштовним харчуванням, записуються, займають з ночі, тому мами з малими дітьми не можуть отримати. Хтось кожен день може отримати і відправляє в інші міста, а мами з дітьми не отримують.» (ВПО)

«Неорганізовано, конфлікти страшні, до бійок. Щоб отримати талон, треба відстояти чергу і це люди записуються в 3 ночі. Кожен день отримують допомогу в різних фондах, але бачу одні і ті ж обличчя. Одна з організацій заборонила давати місцевим допомогу, бо також була бійка — оголошення, тепер місцевим допомогу не надають.» (ВПО)

«Я працював у волонтерському центрі, то зранку завжди була велика черга на отримання. Ми знаємо, що лише на 100 людей є допомога, а ще лишалася черга десь на 100 людей, то були образи, конфлікти. І були люди, що отримували повторно, хоча допомога разова.» (ВПО)

ЦА «репатріанти»

Менша частина респондентів вказала, що отримувала допомогу. Вказана ЦА не була пріоритетною групою для отримання допомоги в громадах, що постраждали від військових дій, тому допомогу частіше не могли отримати навіть родини, що критично її потребували (втратили дохід, мають маленьких дітей тощо).

Вказані проблеми:

- обмежена кількість допомоги для всіх категорій жителів громади та ВПО, деколи була допомога лише для ВПО 60+ р., для місцевих допомоги не було, для «репатріантів» також;
- «репатріанти» не мають права на допомогу, навіть коли дуже її потребують;
- респонденти вимушені були продавати цінні речі, щоб купувати продукти;
- не було точної інформації, хто і яку допомогу може отримати, не було відмови, але і допомогу не надавали — «репатріанти» ходили по колу різними інстанціями та організаціями, не маючи чіткої інформації про свої права;
- зрідка «репатріантам» допомогу могли надати лише церковні організації, у них немає строгих обмежень щодо ЦА;
- замість допомоги в державних установах та громадських організаціях могли надавати непрохані поради, як вирішити запитання без допомоги (як обійтися без памперсів, ліків тощо);
- продукти могли не підходити людям, які на дієті, наприклад, діабетикам, частіше в продуктових наборах було багато вуглеводів.

«В Сумах всім не давали допомогу, лише інвалідам, старше 70–75, може ВПО, а самим сумчанам не видавали нічого.» («Репатріанти»)

«Коли ми повернулися, ми зверталися, але нам відповіли, що ви не маєте право. Стати як облік як малозабезпечені — у нас немає зарплат, але нам всюди відмовили. В державній організації сказали, ідіть в церкву, там всім допомагають. Нам потрібні були памперси — ми весь час просимо. Міняли свої речі на продукти, бо ціни нереальні, жити як раніше ми не можемо. Зараз стало трохи легше, є робота.» («Репатріанти»)

ЦА приймаючі громади

Респонденти з ЦА приймаючі громади частково вказували тотожні ВПО проблеми організації видачі допомоги та зловживання нею, але також і проблеми з власне ВПО.

Вказані проблеми:

- є приклади, коли ВПО отримують допомогу під дією алкоголю та наркотиків, що створювало проблеми і конфлікти;
- є ВПО, що вимагали найкращих речей та продуктів, шукали певні бренди, а потім висилали речі своїм родичам чи продавали в інтернеті;

- виник термін — гуманітарний туризм, коли люди отримували велику кількість допомоги і реалізували її;
- ВПО часом маніпулюють, говорячи, що їх не розуміють, що вони в біді, прагнуть розжалобити волонтерів, можуть звинувачувати в упередженому ставленні, щоб отримати більше допомоги;
- є приклади шахрайства і зловживань з боку ВПО, в тч на робочих місцях, куди влаштувалися працювати в нових громадах;
- ВПО отримали багато допомоги, але коли виїхали з громади, то не попросилися з господарями і не підтримують контакт, що ображає жителів громади;
- є приклади конфліктів між ВПО, в тому числі дітьми, але звинувачують найчастіше місцевих жителів, їх репутація в громаді, якщо вона невелика може постраждати, є приклади, коли місцеві жителі через ВПО звільнялися з роботи;
- є порушення комендантської години, оскільки ВПО (подібні ситуації можуть бути з іншими ЦА) займали чергу за гуманітарною допомогою, навіть поліція не могла примусити людей розійтися;
- голови громад могли відмовлятися від гуманітарної допомоги, яка могла бути надана громаді, оскільки на всіх потребуючих допомоги не вистачало, відтак влада хотіла уникнути конфлікту в громаді;
- є несправедливі скарги і звернення в поліцію і прокуратуру з боку ВПО на волонтерів, щодо розкрадання гуманітарної допомоги — це поширене звинувачення, в тому числі в повсякденному спілкуванні.

«Люди жили з Бучі, родини, кошти з них не брали, допомагали, давали картоплю. Як вони виселилися — лишили безпорядок. Було неприємне враження, я побачив пізніше, бо вони залишили ключі, ми не мали змогу побачити. Це залежить від людей — кожен має свій менталітет, культуру. Думаю, це часто трапляється.» (Приймаючі громади)

«Гуманітарний туризм — люди ходять і набирають допомогу, надто багато вимагають деколи. Люди брали брендові речі і перепродували в інтернеті. Може молодці, потребували грошей і знайшли можливість. Вони мали їсти і спати...» (Приймаючі громади)

ЦА рідні громади

Респонденти, що представляли рідні громади вказували на ряд гострих і болючих проблем, з якими вони зіштовхнулися або стали свідкам що при розподілі та видачі гуманітарної допомоги:

- волонтерів звинувачують в низькій якості допомоги, що вони роздають «непотріб»;
- волонтери не завжди можуть отримати підтримку у громаді, знайти потрібне приміщення для роботи і видачі допомоги;

- несправедливий розподіл, є люди, що отримували допомогу багато разів, а є ті, що не отримували зовсім;
- старші люди, люди з інвалідністю не можуть вистояти в чергах, тому не отримують допомогу, хоча мають право на неї;
- є конкуренція і взаємні звинувачення між волонтерськими штабами, особливо, якщо керівники представляють певні політичні сили — є випадки поширення неправдивої інформації, щоб скомпроментувати конкурентів (ймовірно третіми силами);
- є випадки, коли, зі слів місцевих жителів, гуманітарна допомога в тому ж місті з'являлася на полицях магазинів або на базарі в продажі;
- є випадки масового розкрадання допомоги, зі слів волонтерів, коли у них в дорозі пропадали партії гуманітарної допомоги і це потребує розслідування правоохоронних органів, наразі у зловживаннях звинувачують волонтерів, ідуть розслідування, перевірки, що не сприяють ефективній роботі організацій.

«В волонтерських центрах кажуть, що були негативні заяви, що ви зібрали непотріб і роздаєте — не ті консерви, не ті смаки соків і так далі. У мене був 1 випадок, коли в приміщенні школи мав бути ремонт, а там був склад волонтерів, я пробував знайти волонтерам приміщення і почув відповідь в своїй школі — нам ще чужого барахла не вистачало, у нас своїх проблем вистачає.» (Рідні громади)

«Іноді допомога набирає політичного окрасу. 2 центри допомоги організовані між колишніми політичними конкурентами, тому є взаємні звинувачення в тому що «роздають гречку» заради голосів. Хтось займається антипіаром, бо ніби це не вони роблять по відношенню один до одного.» («Рідні громади»)

«Допомога була від релігійної організації, але не було механізму роздачі, то відповідальна лиш з поліцією могла зайти на своє робоче місце. Коли була організована волонтерська, я ставав свідком неадекватних реакцій людей, що вимагали кращих продуктів, ніж ті, що давали. Люди скандалили, лізли без черги, говорячи, що вони пенсіонери, інваліди. Траплялися некультурні люди — билися, проклинали. Це дуже демотивувало організаторів допомоги.» («Рідні громади»)

Способи вирішення та попередження конфліктів на ґрунті отримання/надання допомоги

- чіткий і прозорий облік, бази даних, публічна звітність отриманої та наданої допомоги;

- більш ефективна організація видачі гуманітарної допомоги — вкладання списків, продзвонювання ЦА, щоб всіх охопити, призначення часу отримання допомоги тощо;
- в Чернівцях була історія успіху, IT компанією був створений додаток обліку отриманої та виданої гуманітарної допомоги у місті, яким готові ділитися з іншими громадами;
- попередній запис на певний час, щоб не утворювалися живі багатогодинні черги, особливо вночі;
- правова відповідальність за продаж гуманітарної допомоги;
- розширювати групи допомоги, щоб всі потребуючі могли отримати, особливо якщо люди не мають доходу;
- адресна доставка допомоги найбільш потребуючим — старшим людям, інвалідам, матерям з маленькими дітьми;
- вивчення потреб, щоб люди могли отримати потрібну допомогу, наприклад, збір потреб в місцях спільного проживання ВПО і доставка необхідного;
- окреме вікно послуг для ВПО пільгових категорій (пенсіонери, люди з інвалідністю, мами з маленькими дітьми), оскільки їх багато, вони унеможливають отримання послуг непільговим категоріям.

Інші види дискримінації, конфліктів та непорозумінь

В усіх ЦА респонденти вказували на конфлікти і непорозуміння з роботодавцями, в тч при працевлаштуванні. Також є складнощі в роботі трудового законодавства в час війни, що призводить до того, що непрацюючих людей, що виїхали не можна звільнити, а тим, хто працює за них немає можливості оплатити їх роботу. Також респонденти згадували випадки, коли з певних нормативних перешкод не виплачувалася, затримувалася зарплата, яка мала би бути виплачена.

Інші вказані конфлікти з різних причин окрім побутових, емоційних, світоглядних чи пов'язаних із гуманітарною допомогою:

- чоловікам ВПО важче влаштуватися на роботу, роботодавець не хоче мати справу з військоматом, якщо працівника призвуть у армію (ЦА ВПО);
- місцевих жителів не беруть на роботу, а їх дітей в садок, родини не отримують допомогу, оскільки в пріоритеті ВПО (ЦА приймаючі громади);
- через пропуску в громадах, які були окуповані або де йшли бойові дії, багато людей, що давно виїхали з таких громад, мають статус ВПО, вони по факту можуть бути місцевими мешканцями, але отримують статус ВПО і допомогу;
- ідуть розслідування діяльності волонтерів, звинувачення волонтерів у пропажі гуманітарної допомоги, тоді як вантажі могли зникати по дорозі до міста у великих розмірах, вагонами і фурами, до відповідальності можуть притягнути людей, що не відповідають за зловживання (ЦА приймаючі громади);

- складнощі із роботою трудового законодавства у військовий час — комусь не виплачують зарплату, яку мали би платити, когось хочуть звільнити, але не мають права, людина не працює, але отримує зарплату, тоді як роботу виконують інші працівники;
- дуже складна ситуація із працевлаштуванням у громадах, що постраждали від бойових дій, великий рівень безробіття — «репатріанти» та місцеві жителі можуть не мати доходу взагалі (ЦА репатріанти і рідні громади);
- ВПО роботодавці не хочуть брати на роботу, оскільки людина може поїхати з міста;
- конфлікти через підозри одне одного в роботі на ворога (ДРГ, наводчики тощо) (ЦА рідні громади).

Способи попередження та профілактики конфліктів, шляхи до примирення, посилення порозуміння та згуртованості в громаді

В усіх ЦА респонденти давали рекомендації, які сприяли б вирішенню та попередженню конфліктів в громадах, а також сприяли б укріпленню порозуміння та згуртованості між різними ЦА. Часто рекомендації передбачали ряд активностей та зусиль з боку місцевої влади — це організація комунікації та інформаційної, просвітницької роботи, заходів, діалогів, служб допомоги тощо.

Також, на думку респондентів, до роботи з вирішення та профілактики конфліктів мають бути залучені фахівці, медіатори, які сприяли б налагодженню діалогу, пошуку формату заходів (медіацій). Є необхідність у військовий час більш активної роботи психологів та просвітництва в темі травм та хронічного стресу, ПТСР тощо.

Перелічимо рекомендації, що давали респонденти, розділимо рекомендації за напрямками:

Інформаційний напрямок:

- створювати і поширювати зрозумілі для місцевих та ВПО правила взаємодії і поведінки особливо в місцях колективного проживання, це буде попереджати конфлікти;
- надавати чітку і зрозумілу інформацію про права на отримання гуманітарної допомоги для різних ЦА;
- проводити ефективну інформаційну роботу, забезпечувати доступ до інформації про різні види допомоги для місцевих жителів та ВПО;
- створювати та поширювати цифрові інструменти, що допомагали б ВПО знаходити потрібну інформацію, допомогу та послуги;
- уникати матеріалів у ЗМІ, що сприяють конфліктам, загострюють непорозуміння.

Розподіл ресурсів у громаді, видача гуманітарної допомоги, забезпечення потреб:

- забезпечувати базові побутові умови ВПО та місцевим жителям, в тому числі соціальне житло, фінансову та гуманітарну допомогу родинам, що потребують;

- підтримувати соціальну справедливість — рівний доступ усіх груп до послуг та ресурсів громади;
- вивчати потреби різних груп і надавати допомогу за потребами;
- були думки, що допомогу можна видавати за невелику пожертву, тоді любителів безкоштовної допомоги стане менше, люди, ймовірно, не будуть брати зайвого.

«Вирішення базових побутових умов. щоб не жили по 5 в кімнаті. В спортивному залі не можна жити кілька місяців. Людям, які готові приймати і приймають переселенців, людям, яким обіцяли допомогу за переселенців, її треба платити, сказали, то треба зробити.» (Рідні громади)

«Зробити платно, за мінімальну плату, щоб люди перестали брати зайве, не стало б бійок і черг.» («Репатріанти»)

Громадський сектор (у співпраці з місцевою владою):

- розвивати громадський сектор, посилювати спроможність організацій;
- забезпечити ефективну організацію роботи гуманітарних центрів — облік допомоги та бази даних потребуючих, отримувачів, створити ефективна систему видачі та доставки допомоги до ЦА;
- покращувати координацію і співпрацю державних структур між собою та державних структур з благодійними організаціями;
- проводити громадські слухання з різних питань;
- залучати гранти і втілювати корисні соціальні та бізнес проекти у громаді;
- створити працюючі механізми громадського контролю за представниками місцевої влади заради упередження зловживань в розподілі гуманітарної допомоги;
- залучати ВПО до волонтерських проектів і оплачуваних громадських робіт після початкового періоду адаптації;
- організовувати громадські оплачувані робочі місця у громаді;

«Треба формувати базу даних, брати паспортні дані, контролювати. Я працювала на багатьох складах, але не всі склади так організовані, не всюди є обладнання. Зараз вчаться потроху самі працівники, як з цим працювати. Одна з протестантських церков, вони кожні 2 тижні видають пайки і у них вже є система обліку, все системно робиться, вже прилаштувалися — вже зараз є системний підхід.» (ВПО)

«Щоб люди знали, що вони не можуть щодня ходити і отримувати допомогу. А є люди, які взагалі не знають, що можна отримувати — треба це попереджувати. Людина має знати, що існує єдиний механізм, є база, людині передзвонюють, питають про потреби, говорять куди і коли

прийти, де стати на облік. Це має бути з боку міської чи обласної військової адміністрації.» (Приймаючі громади)

«Переселенці ставляться до волонтерів, як до обслуговуючого персоналу, тому їх треба залучати їх на допомогу обов'язково. Певний час вони отримують допомогу, а потім залучати до волонтерського центру. Тоді вони будуть бачити, що це не з неба падає — це вартує зусиль. Добре якщо їм буде якась зарплатня. Не розділяти тих, хто допомагає і кому допомагають. Волонтери теж потребують допомоги, щоб їх розвантажили.» (Приймаючі громади)

«Влада більше має контролювати видачу цієї допомоги. Для мене важливо, щоб не продавали гуманітарку, бо буває, що отримують і продають... Ми все тримаємо в собі, а треба мати характер — підійти і сказати, коли щось несправедливо, як з цією гуманітаркою.» («Репатріанти»)

Заходи, що сприятимуть згуртуванню (діалоги, медіація тощо):

- проводити діалоги порозуміння між різними групами місцевих жителів та ВПО, владою та громадою (щодо мови, релігійних питань та інших гострих тем), як приклад, в форматі подібному до фокус-групових бесід (респонденти не згадували термін медіація);
- проводити культурні та спортивні, а також громадські заходи в громаді, що сприяли б неформальній комунікації між жителями громад, ВПО та «репатріантами»;
- залучати молодь до активностей громади, молодь краще вміє вирішувати конфлікти, знаходити порозуміння, оскільки має менше стереотипів, є більш толерантною.

«Люди не розуміють одне одного, не можуть поставити себе на іншого місце. ...переселенці часто думають лише про себе, але треба думати, що вони порушують звичайний хід життя в громаді. Кожен зі своєї колокольні думає, а треба спілкуватися. Я це зміг зробити в церкві, коли спільна робота була, було спілкування. І я чув, як місцеві переосмислювали своє ставлення до переселенців, коли вони чули їх історії. Такі кола, як у нас — цікаво спілкуватися з представниками з усієї України.» (ВПО)

Освітні, просвітницькі програми:

- поширювати інформацію просвітницьку про ненасильницьке спілкування, недискримінацію — підвищувати культуру комунікації;
- створити освітні хаби, що могли б займатися просвітницькою та освітньою роботою, а також допомогою в написанні, отриманні та реалізації грантів для ВПО та інших ЦА;

- залучати ЗМІ до просвітницької роботи в питаннях порозуміння в громадах;
- працювати з дітьми та молоддю в темі порозуміння в садочках, школах та ВУЗах.

«Організація освітніх хабів, як наші бібліотеки проводять, люди приходять, знайомляться, лекції, психологи — є і ВПО, і місцеві. І багато грантів є, що розраховані для ВПО. Але люди не вміють написати, не впевнені в своїх силах. Організувати хаби, щоб людям допомагали грант знайти чи об'єднувати їх на власну справу, щоб вони отримували на перший час гроші. Це хороший вихід, грантів є достатньо, на хороші суми для ВПО.»
(Приймаючі громади)

Психологічний напрямок:

- підвищувати рівень психологічних знань місцевих жителів, ВПО та «репатріантів», розуміння стресових та травматичних станів для усіх ЦА, навичок першої психологічної допомоги та самодопомоги;
- створення системи доступної та безкоштовної психологічної допомоги для усіх ЦА та груп у громадах.

Юридичний напрямок, нормативне регулювання:

- створювати діючу і реальну дорожню карту по адаптації ВПО в приймаючих громадах, брати за основу досвід європейських країн, де розписані усі права, надається допомога, але після певного часу ВПО мають почати самостійно жити в громаді, без допомоги;
- знайомити ВПО та представників інших ЦА з їх правами і механізмами їх захисту;
- надання безкоштовної юридичної допомоги та консультації ВПО та місцевим жителям.

«Необхідно залучати ВПО до роботи до роботи, до згуртованості, коли вони вже можуть. Ми працюємо з організаціями в інших країнах, там все прописано, все структуровано і чітко, коли і що треба зробили. Є схема і дорожня карта. У нас є багато шелтерів, де правил немає, через це виникають конфлікти. Ніхто не каже, але очікують, що люди будуть знати і розуміти.» (Приймаючі громади)

«Створити спільну справу, щоб не було розділення між місцевими та переселенцями. Ярмарки, консультації різні — надання роботи, житла, мовне питання. Просвітництво щодо дискримінації, якісь брошурки, щоб переселенці знали свої права. Знали до кого можна звернутися. У нас працюють суди та правоохоронні органи, захист є, не знають своїх прав.»
(Рідні громади)

Економічний та інвестиційний напрямок:

- залучати гранти на розвиток підприємництва, таких грантів зараз є багато для ВПО;
- створювати робочі місця та залучати інвестиції у громаду, в тч на грантові кошти;
- на думку респондентів, є непомічена і незалучена ЦА — це чоловіки, що повернулися в Україну із закордону (довгий час проживали закордоном, мають там родини, хоча громадянство є українським), щоб піти в ЗСУ або добровольцями, але з певних причин вони не потрапили в ці структури, водночас, вони не можуть повернутися закордон і вимушено мають залишатися в Україні, ймовірно на довгий час. Таким людям, на думку волонтерів, треба давати гранти на розвиток бізнесу, бо багато з них мають чи мали свої справи — це буде працювати на громади, відбуватиметься створення робочих місць тощо.

«Створювати підприємство, що може допомагати ЗСУ — колективна робота гуртує. Треба створювати робочі місця. Зробити олімпіаду з української мови, показувати, що люди зі східної України можуть знати мову добре, не гірше ніж на Західній Україні чи Центрі.» (ВПО)

РЕЗУЛЬТАТИ КІЛЬКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ

Серед учасників і учасниць опитування переважають жінки й насамперед це стосується ЦА «репатріанти», серед якої частка жінок становить 75%. Найбільшими групами за віком є групи людей віком 25–34 років, 35–44 років та 45–54 років. Учасники опитування віком 35–44 років є відносно більшістю серед ЦА «ВПО» та «репатріанти» (відповідно, 26% і 28%). ЦА «репатріанти» включає більше молодих людей віком від 25 до 35 років (25%), ніж інші групи. У групі «рідні громади» відносно більшість складають люди віком від 45 до 55 років (26%) (Рисунок 1).

Рисунок 1. **Що з нижченаведеного найкраще характеризує нинішні умови проживання вашої сім'ї?**



УМОВИ ПРОЖИВАННЯ

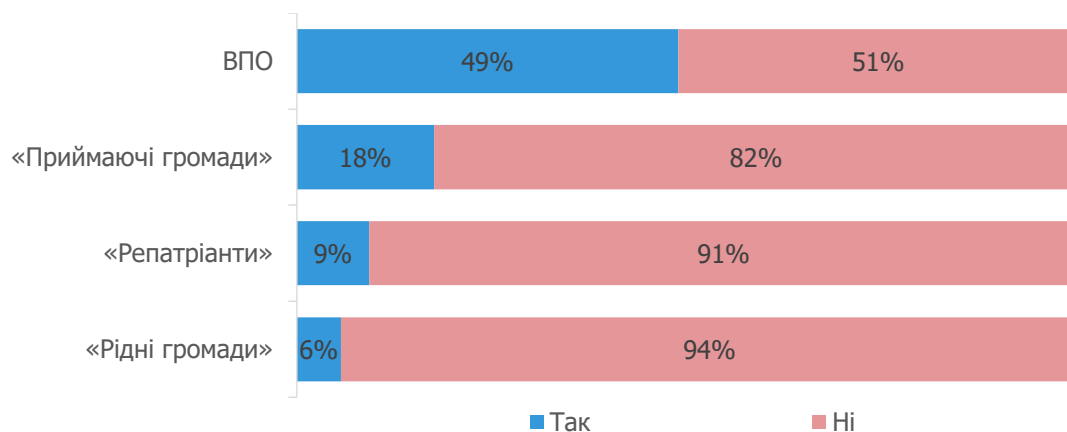
Існує значна різниця в умовах проживання ВПО. Респонденти з інших трьох груп мешкають здебільшого у власних домівках (89–95%), а решта 5–8% наймає житло. Відносна більшість опитаних ВПО мешкає в місцях тимчасового розміщення (42%). Крім того, значна їх частка живе в окремих помешканнях з орендною платою (21%) або без неї (23%) (Рисунок 2).

Рисунок 2. **Що з нижченаведеного найкраще характеризує нинішні умови проживання вашої сім'ї?**



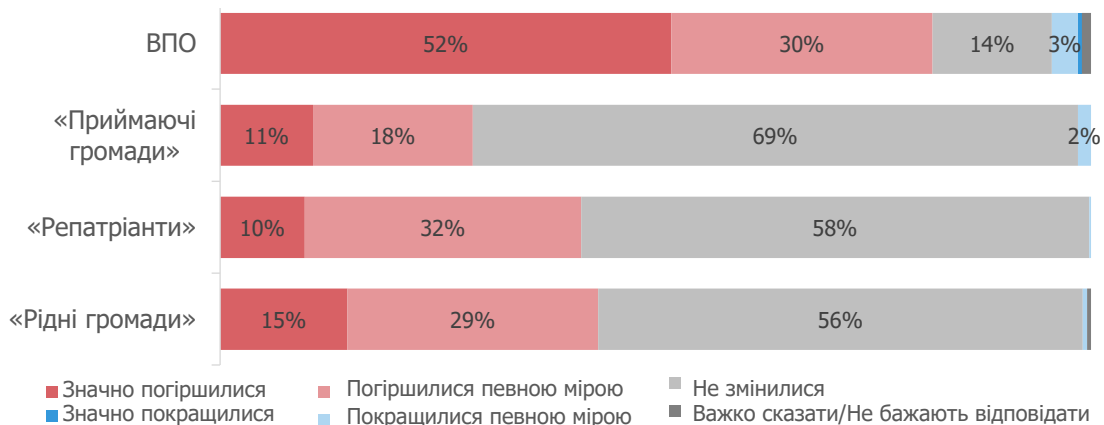
Відповідно, саме серед ВПО найбільша частка респондентів мешкає разом з іншими сім'ями (49%). Проте і серед представників «приймаючих громад» ця частка є також достатньо високою: серед респондентів майже кожна п'ята сім'я (18%) живе разом з іншою сім'єю в одному помешканні

Рисунок 3. **Чи живуть разом із вами інші сім'ї?**



Нові умови проживання ВПО набагато погіршилися в порівнянні з тими умовами, в яких вони жили перед початком повномасштабної агресії: 52% респондентів з цієї ЦА вважають, що їхні умови життя значно погіршилися. Інші 30% зазначили, що їхні умови проживання погіршилися певною мірою. Відповідно, частка тих ВПО, чії умови проживання не змінилися або навіть покращилися, становить лише 17%. І навпаки, більшість серед решти груп респондентів зазначила, що їхні умови проживання не змінилися (від 56% до 69% в різних групах). Разом із тим, значна частина респондентів з інших ЦА (від 29% до 43%) так само покаржилися на погіршення їхніх умов проживання (Рисунок 4).

Рисунок 4. Чи змінилися умови вашого проживання в порівнянні з ситуацією до 24 лютого?



ДОСТУП ДО ОСНОВНИХ ПОБУТОВИХ ЗРУЧНОСТЕЙ

Опитування було проведено до початку масштабних атак Російської Федерації на енергетичну систему України, отже більшість респондентів з усіх груп зазначила, що їхні помешкання повністю забезпечені електроенергією.

В цілому більшість респондентів з усіх груп мають доступ до основних побутових зручностей. Помешкання, де живуть ВПО, меншою мірою підключені до газопостачання, у той час як «репатріанти» та «рідні громади» рідше мають у себе гарячу воду.

Досить тривожним сигналом є також те, що значна частина сімей з числа «репатріантів» та представників «рідних громад» не мають доступу до сховищ у разі небезпеки (відповідно, 38% і 36%). Серед ВПО і представників «приймаючих громад» частина осіб, які не мають доступу до сховищ, становить, відповідно, 25% і 20% (Рисунок 5-Рисунок 8).

Рисунок 5. Доступ до основних побутових зручностей (ВПО)

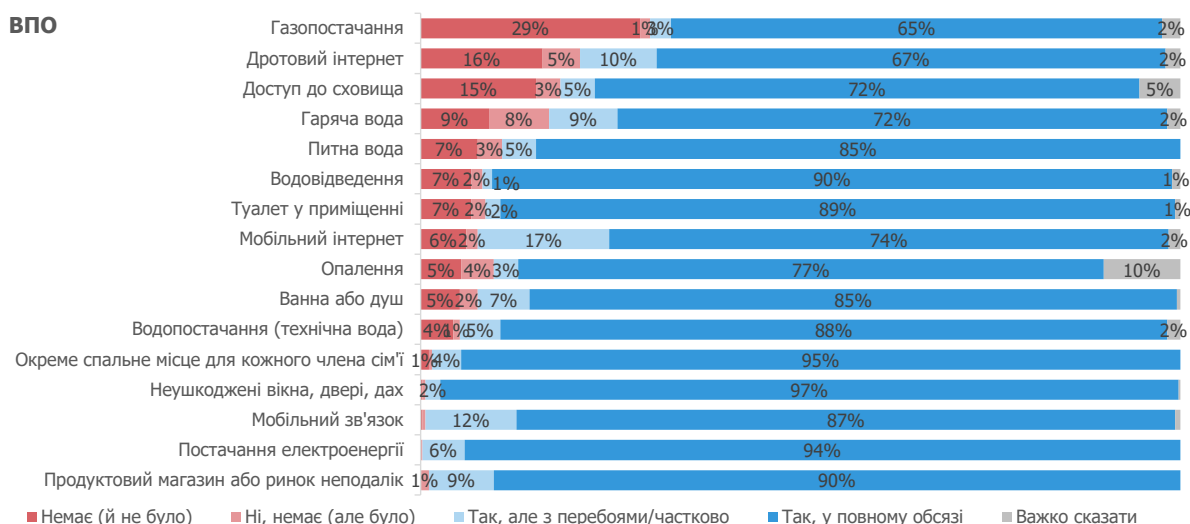


Рисунок 6. Доступ до основних побутових зручностей («приймаючі громади»)

«Приймаючі громади»

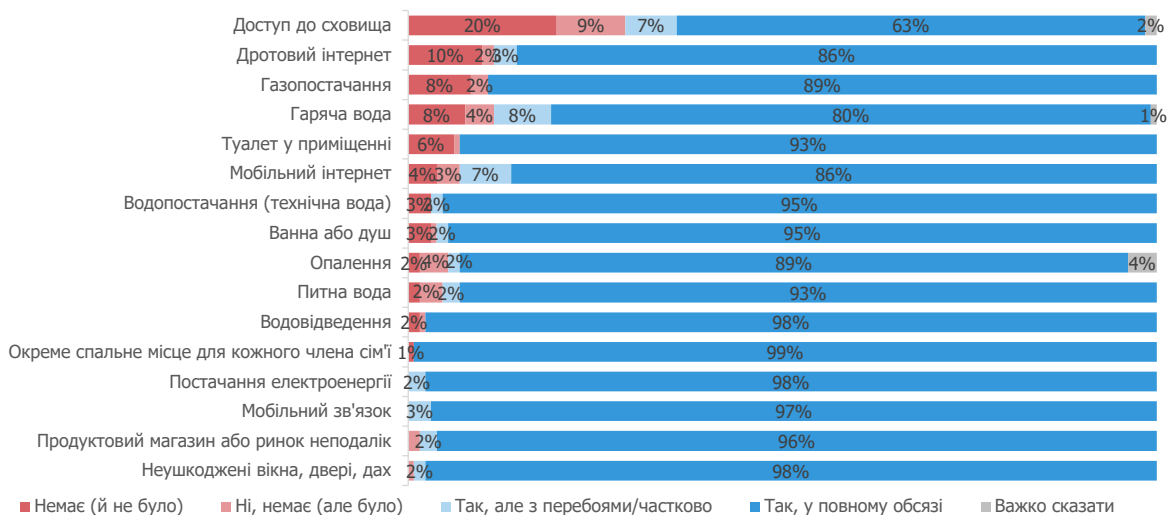


Рисунок 7. Доступ до основних побутових зручностей («репатріанти»)

«Репатріанти»

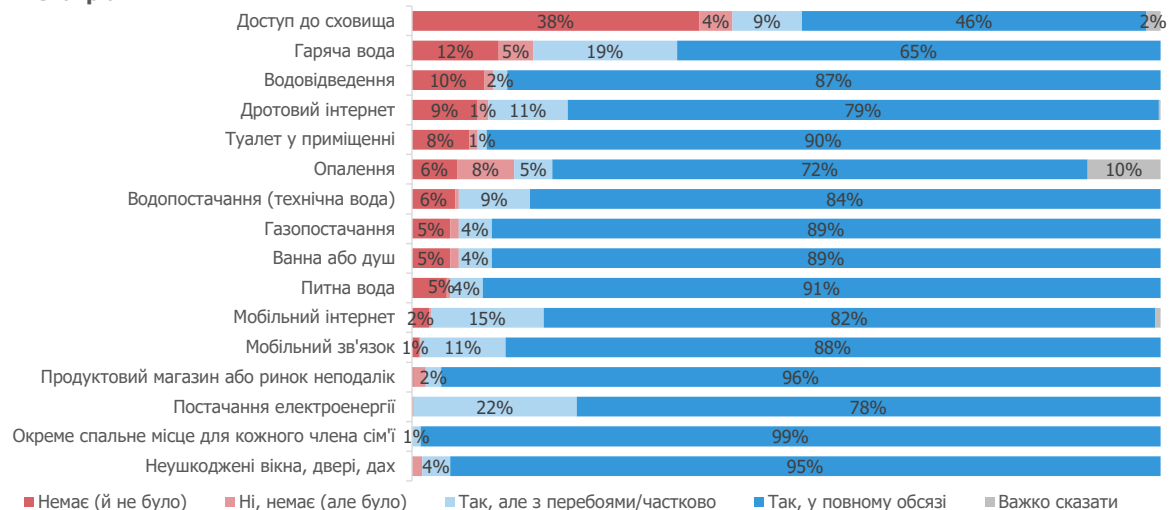
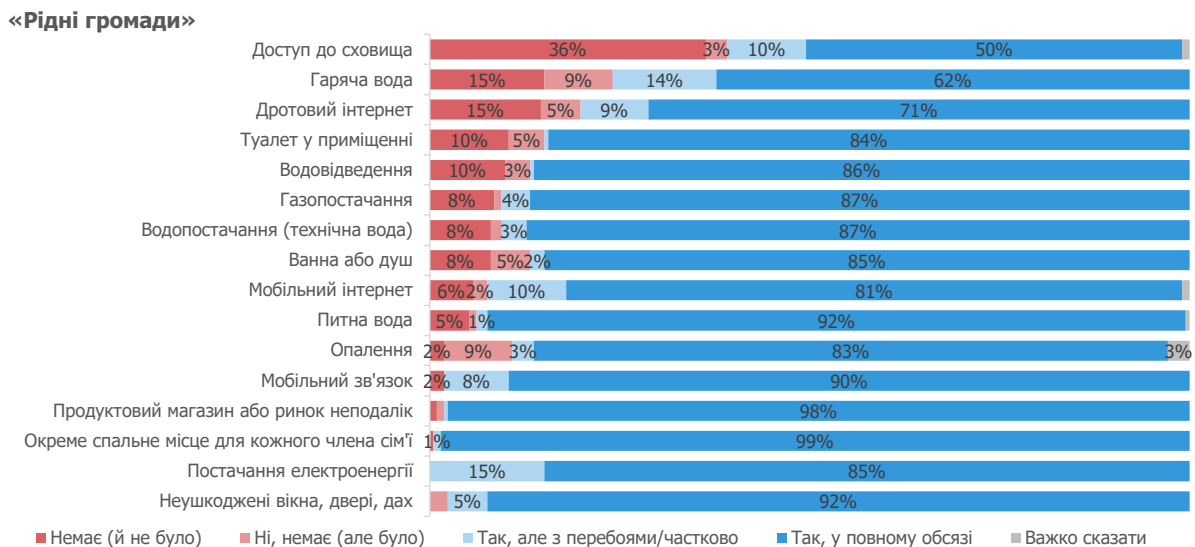
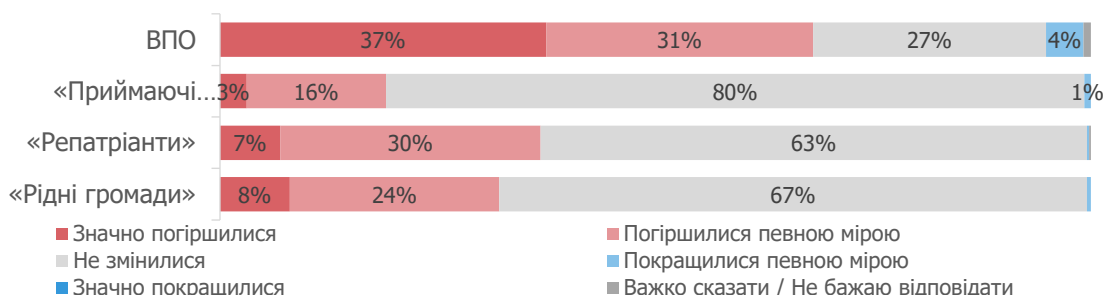


Рисунок 8. Доступ до основних побутових зручностей («рідні громади»)



Попри формальну наявність у більшості респондентів основних зручностей, значна кількість респондентів з усіх цільових аудиторій відзначає погіршення якості послуг. Найбільше таких респондентів серед ЦА «ВПО» (68%), найменше — серед представників приймаючих громад (18%). Про погіршення якості послуг заявляє приблизно один з трьох «репатріантів» і представників «рідних громад» (відповідно, 37% і 32%) (Рисунок 9).

Рисунок 9. Як змінилася ситуація з основними побутовими зручностями після 24 лютого?

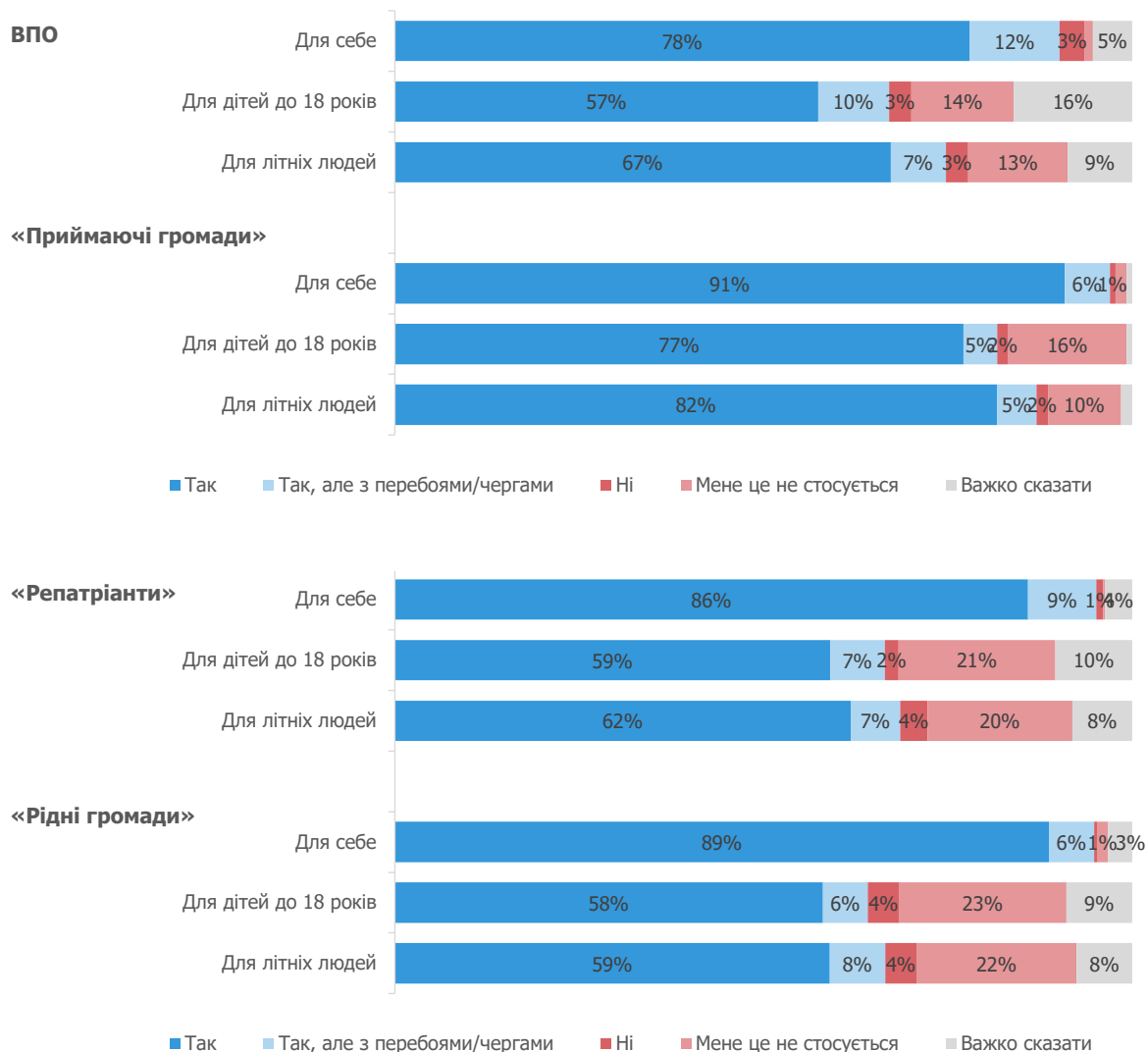


ДОСТУП ДО МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Переважна більшість респондентів має доступ до медичної допомоги, проте ВПО частіше скаржаться на наявність черг (12%). У частині доступу до медичної допомоги для дітей та осіб похилого віку ВПО мають майже однаковий з «репатріантами» і представниками «рідних громад» доступ до медичної допомоги.

Найкращий доступ до медичної допомоги для всіх членів родини (включно з дітьми та членами сімей похилого віку) мають представники «приймаючих громад» (Рисунок 10).

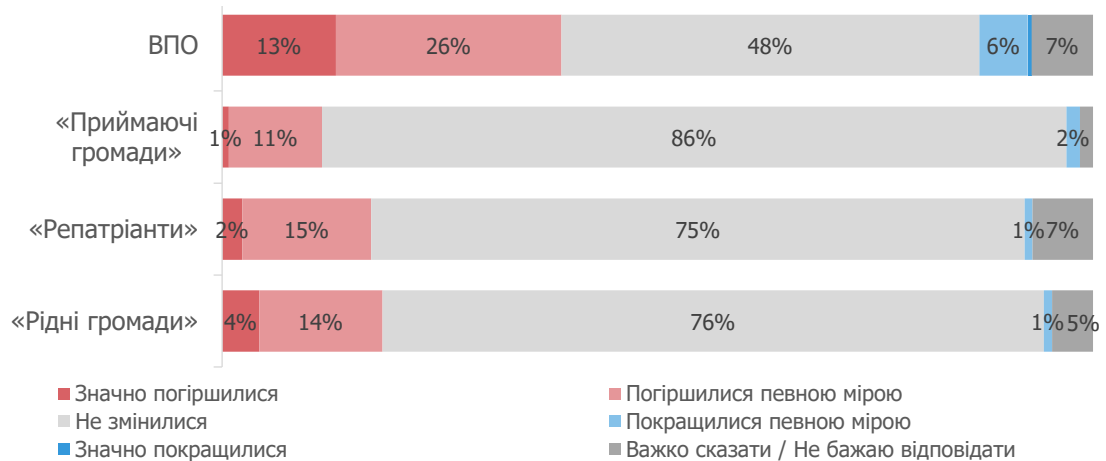
Рисунок 10. Чи маєте ви доступ до медичної допомоги?



Для представників трьох цільових аудиторій — «приймаючих громад», «репатріантів» та «рідних громад» — доступ до медичної допомоги залишився на рівні, який існував до початку повномасштабної агресії; про це заявили від 76% до 82% респондентів із цих ЦА (найвищу оцінку надали представники «приймаючих громад»). А серед ВПО лише 48% зазначили, що рівень отримуваної ними медичної допомоги не змінився, у той час як 39% відзначили погіршення доступу до медичної допомоги. І водночас 6% ВПО відзначили покращення доступу до медичної допомоги.

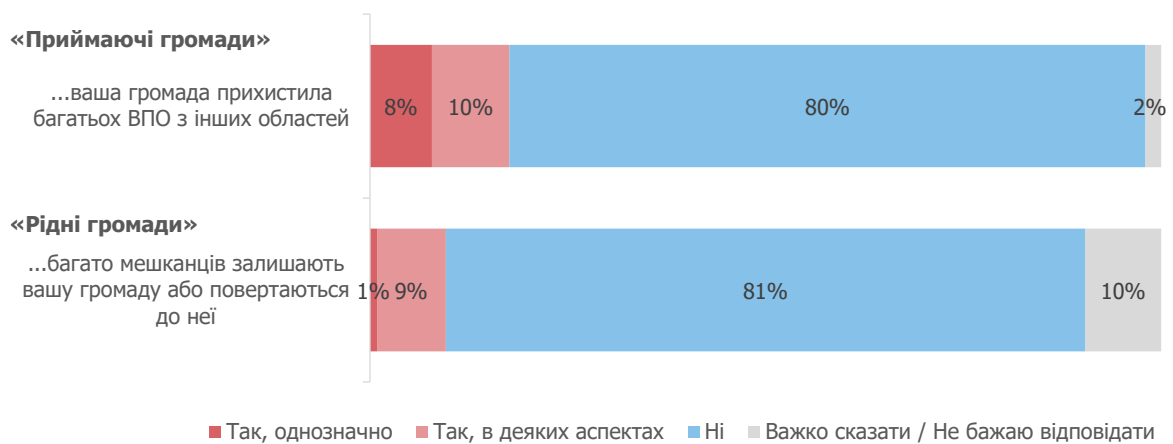
Серед представників «приймаючих громад», «репатріантів» та «рідних громад» частина тих, хто відзначив погіршення доступу до медичних послуг, становить від 11% до 18% (Рисунок 11).

Рисунок 11. Як змінилася ситуація з доступом до медичної допомоги після 24 лютого?



У той же час респонденти у своїй більшості не пов'язують погіршення доступу з фактом прибуття до них (або від'їзду від них) великої кількості переміщених осіб (Рисунок 12).

Рисунок 12. Чи пов'язане погіршення умов проживання, основних побутових зручностей та доступу до медичної допомоги з тим фактом, що...



КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ НА ПОБУТОВОМУ ҐРУНТІ

Конфліктні ситуації, пов'язані з побутовими питаннями, найчастіше виникають у представників «приймаючих громад». Саме в цій аудиторії найменша частина респондентів відзначила, що з ними ніколи не траплялися ситуації з числа запропонованих для оцінювання. Господарів найчастіше дратує, коли ВПО залишають своє тимчасове житло в безладі — не прибирають за собою, псують речі господарів, речі господарів зникають тощо. 26% кажуть, що таке трапляється рідко, а інші 11% стверджують, що

вони час від часу або навіть часто стикалися з такими ситуаціями. Менше половини респондентів з цієї ЦА стверджують, що з подібними ситуаціями ніколи не стикалися. Друге місце посідає ситуація, коли власники житла одночасно намагаються отримати і компенсацію від держави, і платню від ВПО за житлово-комунальні послуги — з такими випадками стикався кожен п'ятий респондент з числа представників «приймаючих громад», причому понад половина з них стикалися з таким доволі часто. Інші конфліктні ситуації виникають рідше, але все ж таки від 20 до 25% представників «приймаючих громад» відзначили, що бодай зрідка мали подібний досвід. Респонденти з числа представників ЦА «приймаючі громади» найрідше зазначали, що їм відомі конфлікти між ВПО та персоналом місць колективного розміщення.

З іншого боку, ВПО відзначають, що вони рідше стикалися з конфліктними ситуаціями. Так, лише 13% ВПО знають про випадки, коли власники житла одночасно намагаються отримати і компенсацію від держави, і платню від ВПО за житлово-комунальні послуги, і цей показник є удвічі нижчим, ніж серед представників «приймаючих громад». Близько 15% ВПО бодай зрідка стикаються з ситуаціями побутових конфліктів у місцях колективного проживання та суперечками внаслідок відсутності чітких домовленостей між ВПО та власниками житла, а також через надмірне (на думку господарів) використання води, електрики тощо. Найменша частка ВПО (близько 10%) потрапляла в конфлікти через невідповідність звичок харчування господарів та ВПО (Рисунок 13, Рисунок 14)

Рисунок 13. Конфліктні ситуації на побутовому ґрунті (ВПО)



Рисунок 14. Конфліктні ситуації на побутовому ґрунті («приймаючі громади»)

«Приймаючі громади»



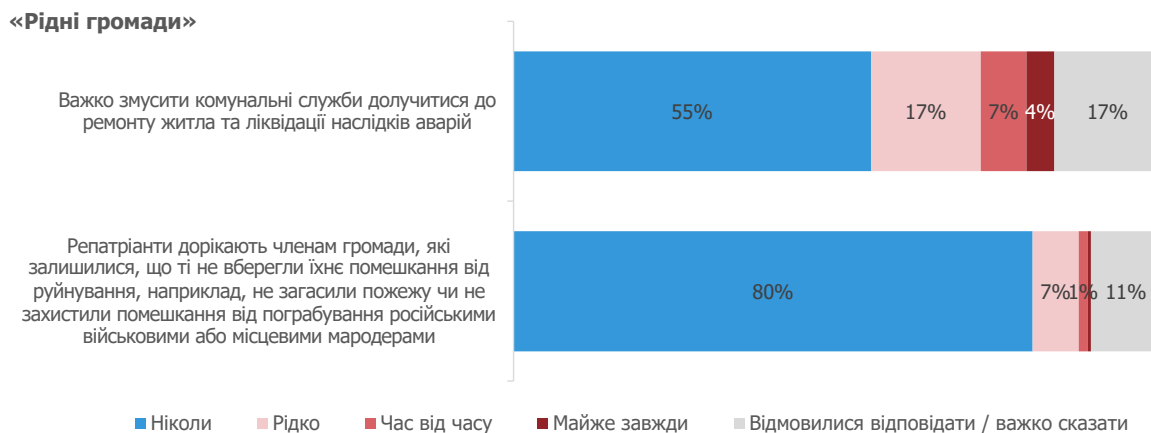
Серед «репатріантів» і представників «рідних громад» конфлікти виникають найчастіше не між представниками цих груп (наприклад, звинувачення сусідів, які поїхали або залишилися), а між мешканцями та комунальними службами — представники обох груп відзначають, що їм важко змусити комунальні служби долучитися до ремонту житла та ліквідації наслідків аварійних ситуацій. У той же час найбільше страждають від таких ситуацій представники «рідних громад» (лише 55% заявили, що подібні ситуації їм не траплялися). 66% репатріантів не мали конфліктів з комунальними службами. Однак, причиною цього може бути той факт, що ті сім'ї, задоволення житлових потреб яких вимагає найбільших зусиль з боку комунальних служб, поки що просто не повернулися додому (Рисунок 15, Рисунок 16).

Рисунок 15. Конфліктні ситуації на побутовому ґрунті («репатріанти»)

«Репатріанти»



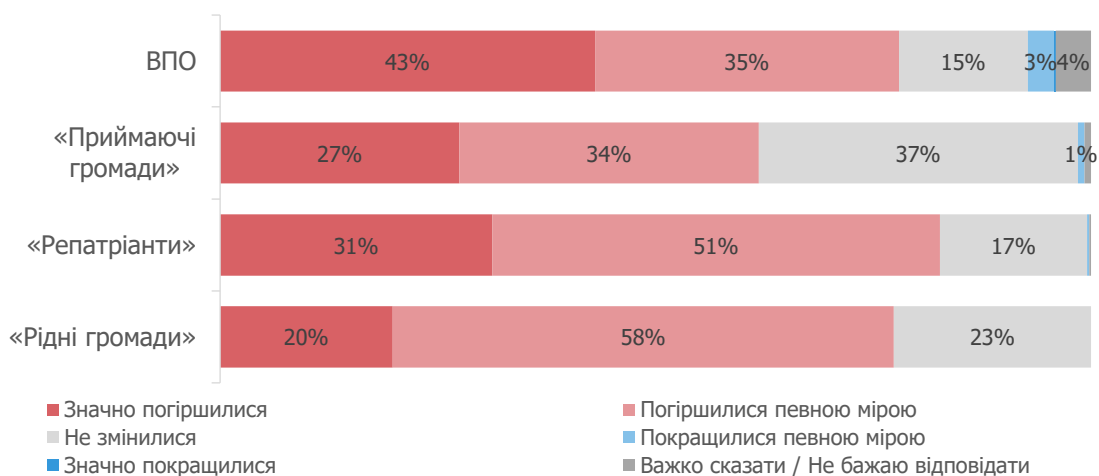
Рисунок 16. Конфліктні ситуації на побутовому ґрунті («рідні громади»)



ЕМОЦІЙНИЙ СТАН

З початку повномасштабної агресії відбулося погіршення емоційного стану серед представників усіх груп респондентів. Найстабільнішою в емоційному плані групою виявилися «приймаючі громади» — 37% респондентів заявили, що їхній емоційний стан не змінився. У решті груп респондентів ця частка коливається від 15 до 23%. Найбільше число (43%) тих, хто заявив про значне погіршення свого емоційного стану, спостерігається серед ВПО. Але й тут є невелика частка респондентів (3%), які заявили про покращення свого емоційного стану (Рисунок 17).

Рисунок 17. Як змінився ваш емоційний стан у порівнянні з ситуацією до 24 лютого?



У всіх групах респондентів, окрім представників «приймаючих громад», на перше місце серед ознак станів дистресу¹ вийшло «почуття суму або розчарування» — про таке почуття, навіть, якщо воно траплялося зрідка, заявили 87% ВПО, 82% «репатріантів» та 79% представників «рідних громад». Цей стан відзначають 61% представників «приймаючих громад». Проте для представників «приймаючих громад» найхарактернішою ознакою дистресу було «відчуття того, що більшості людей не можна довіряти» — це зазначили 63% респондентів.

Про відчуття того, що більшості людей не можна довіряти, досить часто повідомляли й представники інших ЦА: 51% ВПО, 74% «репатріантів» і 73% представників «рідних громад» (Рисунок 18 — Рисунок 21).

Рисунок 18. Оцінка дистресу (ВПО)



Рисунок 19. Оцінка дистресу («приймаючі громади»)



¹ Використано елементи експрес-тесту психологічного дистресу SCL-9-NR Сергія Дембіцького

Рисунок 20. Оцінка дистресу («репатріанти»)

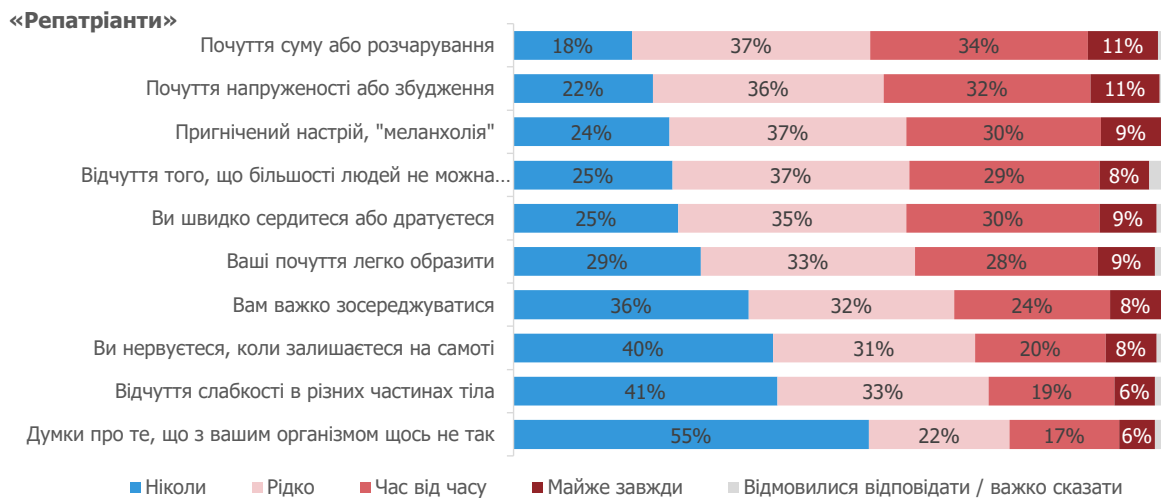
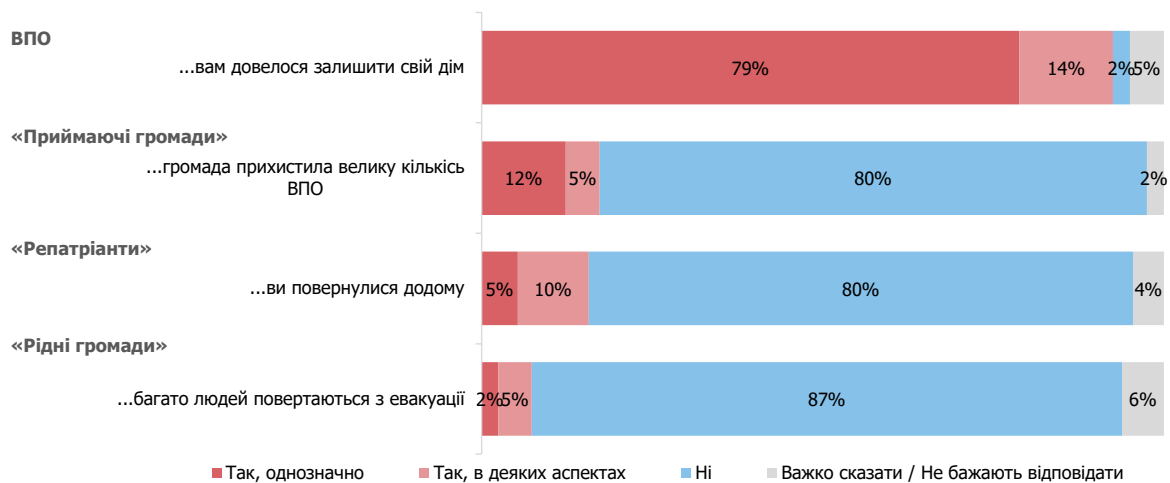


Рисунок 21. Оцінка дистресу («рідні громади»)



Разом із тим, лише ВПО пов'язують погіршення свого емоційного стану з тим фактом, що вони були змушені залишити свої домівки, адже більшість (від 80 до 87%) представників інших цільових груп не пов'язують погіршення свого емоційного стану зі статусом представників «приймаючих громад», «репатріантів» або «рідних громад» (Рисунок 22).

Рисунок 22. Чи погіршився ваш емоційний стан через те, що...



Для ВПО головною причиною погіршення їхнього емоційного стану є «туга за домом, за звичайним способом життя, рідними місцями, друзями» (37%). Багатьом із них (12%) немає куди повертатися. Лише 1% ВПО пов'язує погіршення свого емоційного стану з побутовими незручностями (Рисунок 23).

Рисунок 23. Чому ви вважаєте, що ваш емоційний стан погіршився через те, що вам довелося залишити свій дім? (ВПО)



КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ЩО ВИНИКАЮТЬ УНАСЛІДОК ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ

Отже, не викликає подиву той факт, що найбільша частка респондентів з усіх груп заявила, що найчастіше вони стикалися з випадками, коли «люди перебували у стресовій ситуації та могли виражати негативні емоції в неконтрольований та

неадекватний спосіб». Про такі випадки заявили 58% ВПО, 59% представників «приймаючих громад», 68% «репатріантів» та 74% представників «рідних громад».

ВПО та представники «приймаючих громад» нерідко стають також свідками того, як конфлікти спалахують «у відповідних місцях» — у чергах за гуманітарною допомогою та в місцях їх компактного проживання. Серед «репатріантів» та представників «рідних громад» поширеною причиною конфліктів є також ситуації, коли «репатріанти» намагаються ігнорувати війну та зміни, що сталися в їхніх громадах унаслідок війни, щоб «жити нормальним життям»: з такими ситуаціями стикалися 28% «репатріантів» та 53% представників «рідних громад» (останніх такі ситуації вочевидь дратують більшою мірою) (Таблиця 24-Рисунок 27).

Рисунок 24. Конфліктні ситуації, що виникають унаслідок емоційного стану (ВПО)

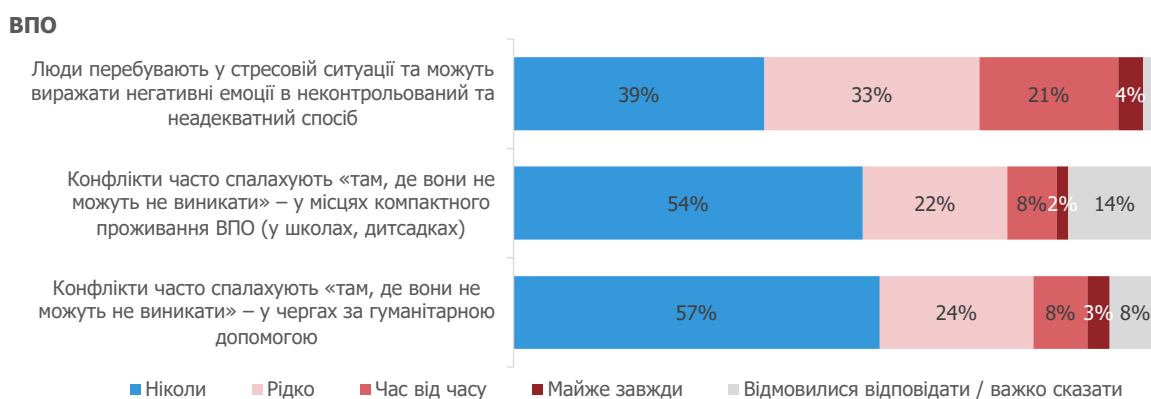


Рисунок 25. Конфліктні ситуації, що виникають унаслідок емоційного стану («приймаючі громади»)

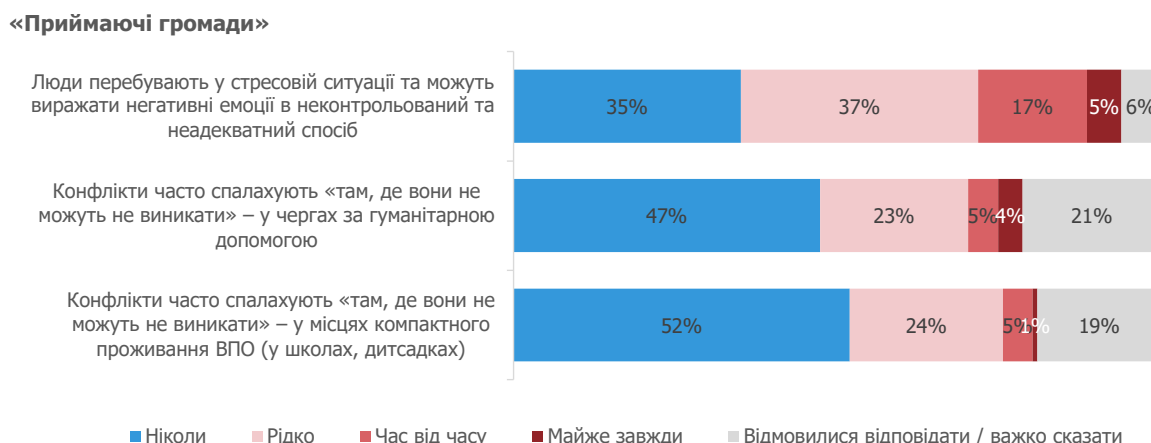


Рисунок 26. Конфліктні ситуації, що виникають унаслідок емоційного стану («репатріанти»)



Рисунок 27. Конфліктні ситуації, що виникають унаслідок емоційного стану («рідні громади»)



КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНІ З КУЛЬТУРНИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ ТА ЦІННОСТЯМИ

Серед причин потенційних конфліктів, що виникають унаслідок культурних особливостей та цінностей різних людей, у більшості груп на перший план виходять випадки, коли між людьми виникає напруга внаслідок великої різниці в досвіді переживання війни. З такими ситуаціями стикалися 52% ВПО, 66% «репатріантів» та 69% представників «рідних громад». Серед представників «приймаючих громад» з такими випадками стикалися 55% респондентів, а зазначена причина посіла в цій ЦА лише четверте місце серед причин потенційних конфліктів. З іншого боку, перші

місця посіли випадки, коли чоловіки «ховалися від військкоматів» (59%), а також мовні аспекти (56% і 55% стикнулися з фактом того, що людям було важко перейти на українську чи навпаки, а також важко було чути російську мову). Водночас, наведена класифікація причин конфліктів є достатньо умовною, адже респонденти з інших аудиторій так само досить часто чують звинувачення про те, що чоловіки не хочуть іти воювати, та мають конфлікти з мовних питань. Єдиним з наведених чинників, який не викликає конфліктних ситуацій, є поширення української мови в публічній сфері і в повсякденному житті (Рисунок 28-Рисунок 31).

Рисунок 28. Конфліктні ситуації, пов'язані з культурними особливостями та цінностями (ВПО)



Рисунок 29. Конфліктні ситуації, пов'язані з культурними особливостями та цінностями («приймаючі громади»)



Рисунок 30. Конфліктні ситуації, пов'язані з культурними особливостями та цінностями («репатріанти»)

«Репатріанти»



Рисунок 31. Конфліктні ситуації, пов'язані з культурними особливостями та цінностями («рідні громади»)

«Рідні громади»



КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ЩО МОЖУТЬ ВИНΙΚАТИ В ХОДІ ОТРИМАННЯ АБО РОЗПОДІЛУ ГУМАНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ

Серед потенційних конфліктів, пов'язаних з питаннями підтримки, гуманітарної допомоги та працевлаштування, їхньою причиною часто є питання працевлаштування (при чому конфлікти однаковою мірою призводять як до надання переваги ВПО в порівнянні з місцевими мешканцями, так і до зворотних ситуацій).

Утім, респонденти з усіх ЦА погоджуються: той факт, що ВПО отримують допомогу, а місцеві мешканці — ні, здається несправедливим; із цим згодні 21% ВПО, 29% представників «приймаючих громад», 28% «репатріантів» та 21% представників «рідних громад». Невелика частка респондентів з усіх ЦА стикалася з конфліктами, які могли бути викликані тим фактом, що діти ВПО або, навпаки, місцевих мешканців мали кращий доступ до послуг у сфері освіти (Рисунок 32- Рисунок 35).

Рисунок 32. Конфліктні ситуації, пов'язані з наданням підтримки (ВПО)

ВПО



Рисунок 33. Конфліктні ситуації, пов'язані з наданням підтримки («приймаючі громади»)

«Приймаючі громади»



Рисунок 34. Конфліктні ситуації, пов'язані з наданням підтримки («репатріанти»)

«Репатріанти»



Рисунок 35. Конфліктні ситуації, пов'язані з наданням підтримки («рідні громади»)

«Рідні громади»



РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

З приводу розв'язання конфліктів представники всіх ЦА зазначають, що вони найчастіше намагаються зрозуміти людину, яка їх критикує, шукають аргументи та роблять спроби спокійно пояснити свій досвід і свою позицію. Такі варіанти поведінки найбільшою мірою характеризують усіх учасників опитування. Крім того, респонденти з усіх ЦА уникають конфліктів, або формально погоджуються, не змінюючи власної думки. Частка респондентів, які визнали, що підвищують рівень конфлікту, є мінімальною в усіх ЦА (Рисунок 36- Рисунок 39).

Рисунок 36. Моделі поведінки в контексті розв'язання конфліктів (ВПО)

ВПО



Рисунок 37. Моделі поведінки в контексті розв'язання конфліктів («приймаючі громади»)

«Приймаючі громади»



Рисунок 38. Моделі поведінки для розв'язання конфліктів («репатріанти»)

«Репатріанти»



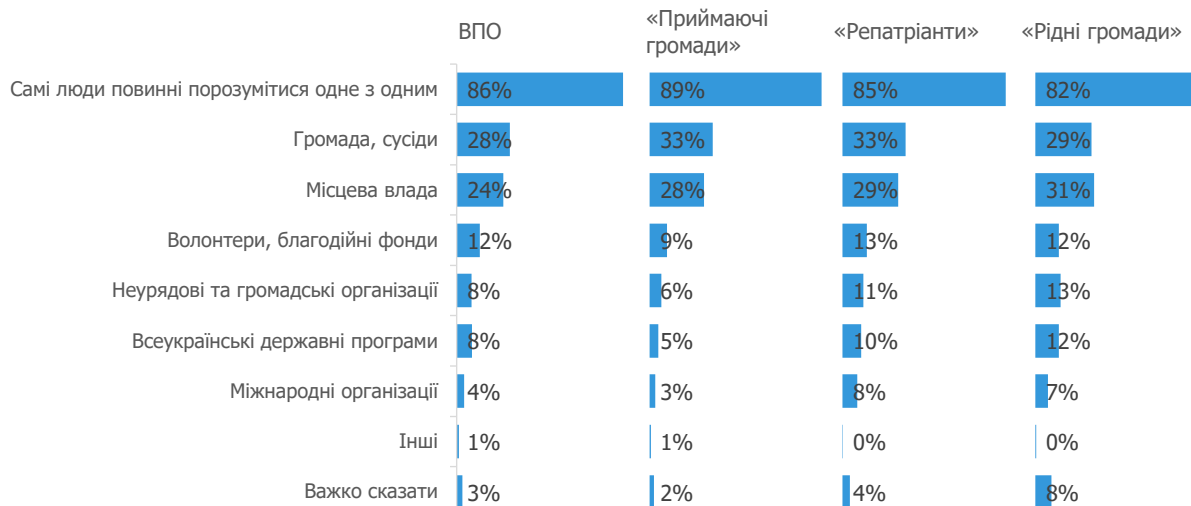
Рисунок 39. Моделі поведінки в контексті розв'язання конфліктів («рідні громади»)

«Рідні громади»



Крім того, респонденти з усіх ЦА висловлюють одностайну думку про те, що, якщо конфлікти виникають, люди мають розв'язувати їх самі (з цим погоджуються від 82% до 89% респондентів, залежно від ЦА). Набагато рідше (від 24 до 33%) пропонується залучати до розв'язання конфліктів громаду або місцеву владу; ще менше респондентів висловилися на користь решти варіантів (волонтери, громадські та інші організації) (Рисунок 40).

Рисунок 40. Хто і як має допомагати розв'язувати конфлікти, коли ті виникають?



У переліку дій, які люди можуть вчинити для розв'язання конфліктів та запобігання їм, перше місце серед усієї вибірки респондентів у цілому посідає варіант «толерантне ставлення до розбіжностей між людьми» (проте серед представників «приймаючих громад» на перше місце вийшов варіант відповіді «участь в допомозі постраждалим або організація такої допомоги»). Друге місце посіли відповіді «інтерес до життя громади», «бути її активним членом» (а ВПО часто додають ще й необхідність «позбавитися негативних стереотипів щодо мешканців інших регіонів»). «Допомога постраждалим» загалом посідає третє місце (але, як ми вже зазначали, перше місце з погляду представників «приймаючих громад»). Крім того, ВПО і представники «приймаючих громад» частіше, ніж представники інших груп, відзначають необхідність вивчати ментальність та звичаї різних регіонів України (Рисунок 41).

Рисунок 41. Що конкретно можуть зробити люди, громада, сусіди для запобігання непорозумінням та конфліктам і для посилення згуртованості?



«Створення додаткових робочих місць» та «забезпечення базових умов проживання для ВПО та місцевих мешканців», посідають перші місця у вибірці респондентів у цілому серед відповідей на запитання про те, як влада або неурядові організації можуть сприяти розв'язанню конфліктів або запобіганню їм. Варіант «створення робочих місць» найчастіше обирали ВПО та «репатріанти» (відповідно, 43% та 41%), а відповідь «забезпечення базових умов проживання» є актуальнішою для «приймаючих громад» (її обрали 41% респондентів) (Рисунок 42).

Рисунок 42. **Що конкретно можуть зробити місцеві органи влади або громадські організації чи благодійні фонди для запобігання непорозумінням та конфліктам і для посилення згуртованості?**



Серед ЦА «ВПО» та «приймаючі громади» третє місце поділили відповіді «організація діалогів та дискусій у громаді» та «поширення інформації про правила взаємодії, недопущення дискримінації, культуру комунікації» (ці відповіді обрав приблизно кожен третій респондент з цих ЦА). Серед «репатріантів» третє місце поділили відповіді «забезпечення ефективного та справедливого функціонування центрів гуманітарної допомоги» та «організація безкоштовних послуг психологів» (їх також обрав кожен третій). У ЦА «рідні громади» немає чіткого претендента на третє місце, адже в ній респонденти вказали також, на додаток до вищезгаданих відповідей, на потребу в «проведенні спільних культурно-спортивних заходів, які б стимулювали неформальне спілкування», у «створенні додаткових місць у дитсадках та школах», а також у «проведенні опитувань та громадських слухань» (Рисунок 42).

ОБ'ЄДНАВЧІ РИСИ ТА ПРАГНЕННЯ УКРАЇНЦІВ

Серед характеристик та прагнень українців, які стануть об'єднавчими під час війни, три риси вийшли на перше місце в усіх групах респондентів: патріотизм, довіра одне до одного та працьовитість (наполеглива праця).

Крім того, серед представників «приймаючих громад» приблизно кожний четвертий згадав любов до свободи, любов до української мови та культури, а також духовність/релігійність. В інших громадах ці характеристики не здобули подібної підтримки. ВПО та представники «рідних громад» часто згадували оптимізм. Крім того, представники «рідних громад» частіше згадували про гідність та здатність брати на себе й нести відповідальність.

Цікавим є те, що довіра одне до одного стала однією з об'єднавчих характеристик, утім, велика кількість опитуваних відчуває втрату довіри. Вочевидь тут існує прогалина, заповнення якої матиме найпотужніший позитивний вплив як на стан згуртованості, так і на емоційний стан українців (Рисунок 43).

Рисунок 43. Які риси та прагнення українців стануть об'єднавчими під час війни?



ДОДАТОК

ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ

Рисунок 44. Джерело доходу



Рисунок 45. Фінансовий стан

