

DOI : <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2022-6-3>

УДК: 364.2:316.77

Лариса Михайлівна Хижняк
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-4966-3203>
доктор соціологічних наук, професор,
професор кафедри прикладної соціології та соціальних комунікацій,
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
м. Харків, Україна,
e-mail: l.khyzhniak@karazin.ua

Вікторія Вікторівна Сичова
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-5001-8389>
доктор наук з державного управління, професор,
професор кафедри соціології управління та соціальної роботи,
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
м. Харків, Україна,
e-mail: v.sychova@karazin.ua,

Олександр Володимирович Хижняк
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-5729-2783>
доктор соціологічних наук, доцент,
проф. кафедри міжнародних відносин, міжнародної інформації та безпеки,
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
м. Харків, Україна,
e-mail: o.khyzhniak@karazin.ua

УЯВЛЕННЯ ПРО БЕЗДОМНИХ ОСІБ ЯК ЕЛЕМЕНТ КОМУНІКАЦІЇ З НИМИ

У науково-методичній статті узагальнено основні зрушення, що відбулися в українському комунікативному просторі по відношенню до бездомних осіб: 1) з метою подолання стигматизації бездомності та забезпечення комплексного обслуговування бездомних в Україні проходить гуманізація назви центрів, що опікуються особами, які опинилися в ситуації бездомності; 2) набуває поширення комунікування з бездомними особами в межах розвитку соціального підприємництва; 3) тема бездомності актуалізована в масмедійному просторі; 4) включеність благодійних фондів та організацій в активне комунікування з бездомними. Наведено авторську програму комунікативного тренінгу з соціальними працівниками з метою формування у них уявлення про бездомних осіб, відчуття особистісної безпеки та комунікативної компетентності.

Ключові слова: бездомність як соціальне явище, бездомні особи, уявлення про бездомних осіб, комунікації з бездомними, комунікативний тренінг, соціальна реінтеграція бездомних осіб, соціальні послуги бездомним особам, соціальні працівники, фахівці соціальної сфери.

Вступ. Ринкова трансформація економіки України обумовила реформування системи надання соціальних послуг. Утім, надання соціальних послуг, зокрема бездомним особам, характеризується недостатньою ефективністю, недосконалістю. На початок січня 2021 р. у центрах обліку бездомних осіб перебувало на обліку 50,5 тис. бездомних осіб (*Основні напрями*, 2021). Водночас, заклади соціального захисту для бездомних осіб розраховані на 1623 ліжко-місця. Більше того, мережа закладів для бездомних осіб та спеціалізованих установ для звільнених осіб зменшилась на 14 одиниць, у порівнянні з 2018 роком (115 закладів), та становить 101 суб'єкт різних форм власності у 2021 році (*Реінтеграція бездомних осіб*, 2019; *Основні напрями*, 2021). В останні роки до осіб, які потребують житла, додалися внутрішньо переміщені особи, які на початок червня 2021 р. склали 1 469,7 тис. осіб, переселених з тимчасово окупованих територій Донецької та Луганської областей, Автономної Республіки Крим, м. Севастополя (*Реінтеграція бездомних осіб*, 2019; *Основні напрями*, 2021). У результаті широкомасштабного російського вторгнення на територію України (з 24.02.2022 р.) зростає кількість бездомних осіб: лише за офіційними даними на початок

травня цього року без житла залишилося 400 тис. українців (135 тис. заявок про пошкоджене або зруйноване житло) (Мельник, 2022).

Серед бездомних осіб виділяють як мінімум дві категорії: бездомні, які перебувають у соціальному становищі бездомності (безпритульні особи та особи, які мають притулок), а також безпритульні, які проживають на вулиці, в парках, підвалах, під'їздах будинків, на горищах, об'єктах незавершеного будівництва, в інших місцях, непризначених та непридатних для проживання, у тому числі жилих приміщеннях, що перебувають в аварійному стані (*Про основи соціального захисту*, 2005, ст. 2). Від уявлення про бездомність залежить ставлення до бездомних і безпритульних осіб, що актуалізує предметне поле процесу та характер системи комунікації із зазначеними категоріями громадян.

Уявлення про бездомність і бездомних осіб, зазвичай, має негативну конотацію, що робить комунікацію з ними в українському суспільстві надзвичайно проблематичною з декількох причин. По-перше, поширеним є використання в повсякденній лексиці образливого стереотипу бездомних людей (*рос.* «бомжів» – аббревіатура від словосполучення «без определенного места жительства»), яким приписується аморальність, кримінальність, асоціальність. По-друге, існує неоднозначність повідомлень у засобах масової інформації щодо проблеми бездомності. По-третє, вплив публікацій у ЗМІ на формування в інформаційно-комунікативному просторі переважно негативного образу бездомних призводить до сприйняття в суспільній свідомості зазначених осіб, які різняться за багатьма ознаками, переважно негативно, з поганою репутацією. М. Соха (2010) на підставі порівняльного аналізу повідомлень у ЗМІ поділила їх на три групи: повідомлення, що наголошують на прямому зв'язку між відсутністю житла й кримінальною поведінкою (викликають страх перед тими, хто проживає на вулиці); трагічні повідомлення, в яких описуються події, де бездомні особи стали безпорадними жертвами (формують у читачів жалість, провину, сором за власну черствість); глузливі повідомлення, в яких бездомні люди постають як неформали, які бездомність обрали і відстоюють самостійно за власним вибором.

Права бездомних осіб підіймаються, як правило, лише в наукових та офіційних публікаціях, що поширюються в обмеженому інформаційному просторі. Між тим гостроту теми дотримання прав бездомних осіб в Україні фіксують аналітики міжнародних організацій. За даними дослідження, проведеного Моніторинговою місією ООН з прав людини в Україні, державна підтримка бездомних (безпритульних) людей в країні не відповідає сучасним вимогам: «зокрема в Київській, Вінницькій, Тернопільській, Закарпатській, Луганській та Запорізькій областях органи місцевого самоврядування не створили притулків для бездомних людей і не надають жодного фінансування закладам, організованим громадськими об'єднаннями чи релігійними організаціями» (*Безпритульні та COVID*, 2020).

Найбільш проблемними зонами соціального забезпечення безпритульних (бездомних) осіб міжнародними експертами називаються такі: страждання від COVID-19; ризик обмороження та переохолодження у зимовий час; обмеженість доступу до притулків, в тому числі через гендерну асиметрію (деякі притулки приймають переважно чоловіків і недоступні для жінок); перешкодами в доступі до медичного обслуговування (тестування і лікування) через відсутність у багатьох бездомних осіб документів, що посвідчують особу; невирішені питання з фінансуванням муніципальних притулків для бездомних осіб, внаслідок чого виникають проблеми з опаленням притулків та відкриттям пунктів обігріву взимку (*Report*, 2021).

Н. Романова та К. Черна (2016) визначили стан і зафіксували проблеми, з якими стикаються благодійні організації і фонди у процесі реалізації соціальних програм реінтеграції бездомних осіб. У дослідженні, що провели А. Боброва, К. Бабич, Г. Герасим та М. Сав'яненко (2020), визначено два типи проблем щодо реалізації прав і соціального захисту під час пандемії COVID-19, а саме: «Проблеми, що існували задовго до пандемії та лише поглибилися під час карантину: поліціювання бездомності, доступ бездомних людей до охорони здоров'я, житла, води, перекладання функцій держави на волонтерські та громадські організації (ГО). Проблеми, що виникли внаслідок жорстких карантинних обмежень: збільшення кількості бездомних людей, зміна портрету бездомних під час карантину, обмеження пересування містом, ускладнення роботи громадських і волонтерських організацій» (Боброва та ін., 2020).

Статус бездомності позбавляє особу багатьох можливостей, а саме: формального працевлаштування на постійну престижну роботу, комфортних умов повсякденного життя, поваги й позитивного іміджу серед

соціального оточення (громадян). А самі бездомні особи є неоднорідною групою. Наприклад, дослідники відзначають, що в різних країнах світу існують так звані «видимі» бездомні та реальні. Останні мають різний бездомний досвід, по-різному усвідомлюють своє становище, мають різні бажання та бачення своєї життєвої перспективи. Д. Попова та А. Рябчук (2018) дослідили чинники та гендерні відмінності бездомності в Україні. До бездомних осіб вони віднесли тих, «... які ночують на вулиці чи інших місцях, непридатних для проживання (в парках, підвалах, під'їздах будинків, на горищах, об'єктах незавершеного будівництва тощо); людей, які тимчасово перебувають у закладах для бездомних осіб або для жертв насильства в сім'ї» (с. 55). Науковці об'єднали в зазначеній дефініції дві категорії осіб, чітко розведених у законодавстві України, – бездомних і безпритульних (*Про основи соціального захисту*, 2005, ст. 2). Утім комунікація з різними категоріями бездомних осіб залежить від уявлення про них.

Компаративний аналіз стану бездомності в українському суспільстві дозволив О. Давидюк (2013) обґрунтувати основні тренди та динаміку бездомності з 2006 по 2012 роки. Аналіз правового забезпечення надання соціальних послуг бездомним особам дозволив В. Литвиненко (2019) зробити висновки щодо захисту прав бездомних, типологізації установ, що надають соціальні послуги бездомним, видів і підстав фінансування відповідних соціальних послуг: «1) у зв'язку з бездомністю соціальні послуги надаються особам, які проживають у непридатних місцях для проживання і мають тимчасовий притулок; 2) установи, які надають соціальні послуги у зв'язку з бездомністю, поділяються на установи: для дітей та для повнолітніх осіб; для ведення обліку бездомних осіб та безпритульних дітей та для тимчасового проживання або перебування; 3) соціальні послуги у зв'язку з бездомністю надаються: платно і безоплатно; у соціальних установах та поза їхніми межами; 4) видами соціальних послуг, які надаються бездомним особам, є інформаційні, юридичні, побутові, медичні, реабілітаційні та інші» (с. 78).

Представляється, що збільшення уваги з боку центральної влади до проблем бездомних з 2012 р. спонукало науковців обґрунтувати необхідність зміни уявлень про зазначену категорію громадян, подолання зневажливого ставлення до бездомних осіб з метою поліпшення комунікації з ними у центрах надання соціальної допомоги бездомним (Бульба, Кулініч, Меляков, 2012).

Поступова зміна уявлення про бездомних, нові форми комунікації з бездомними особами обумовили удосконалення методів соціальної роботи з ними. Г. Кучер (2017) навела успішний досвід комплексного підходу до реінтеграції бездомних осіб, накопичений у м. Умань. До складу Уманського Комплексу надання соціальних послуг бездомним, звільненим та особам з залежностями входять: Центр соціальної адаптації звільнених осіб (з відділеннями денного, тимчасового перебування, стаціонарного для пенсіонерів та інвалідів, підсобним господарством, лікувально-виробничими майстернями, міні виробництвом, професійним навчанням); Будинок нічного перебування (з перукарнею, майстернею з лагодження одягу і взуття, банком одягу і взуття); Центр реінтеграції бездомних осіб (з відділеннями денного перебування, для жінок, сімей з дітьми, чоловіків, осіб з проблемами вживання психоактивних речовин та залежностями); Соціальний готель. Дослідниця переконана, що «...комплексна система охоплення бездомних осіб соціальними послугами на рівні територіальної громади є найоптимальнішою..., дає позитивні результати і заслуговує для наслідування» (с. 81–83). При цьому комплексний підхід в роботі з бездомними особами має мати відповідний комунікативний супровід.

Ю. Горемікіна (2020) узагальнила кращі зразки інноваційних практик соціальної роботи з вразливими групами громадян та оцінила можливості їхньої реалізації в українських умовах. Інноваційні практики потребують і нового комунікативного супроводу. В. Николаєва, Н. Малярчук та Л. Овчарова, проаналізувавши стан сучасної європейської соціальної політики, дійшли висновку, що одним із найперспективніших напрямів соціального захисту населення в країнах ЄС стає соціальне обслуговування (Николаєва та ін., 2021, с. 5). Додамо, що модель ефективного соціального обслуговування бездомних осіб як досить закритої соціально вразливої групи має включати адаптований до ситуації комунікативний елемент.

Останніми роками в українському суспільстві активізується включеність у комунікацію з бездомними благодійних фондів та організацій, у тому числі міжнародних. Насамперед, йдеться про програми забезпечення соціального функціонування та реінтеграції бездомних осіб, що доводять свою ефективність. Частина з цих програм адаптується до умов українського суспільства і конкретних ситуацій. Однак нагальною потребою є наукове обґрунтування нових інноваційних соціальних проєктів соціальної реінтеграції різних груп

бездомних осіб (як традиційних, так і особливо нових), які виникають внаслідок поглиблення кризових явищ у суспільстві, карантинних обмежень, спричинених пандемією COVID-19, а також війни, яку веде РФ проти України. І це завдання виявляється найбільш складним, бо потребує як зміни уявлення про цю категорію населення, зокрема численних стереотипів щодо них, так і трансформації комунікації з ними в цілому.

Мета статті – обґрунтувати необхідність формування уявлення про бездомних осіб як елемент комунікації у процесі надання їм соціальних послуг для подолання негативного ставлення соціуму до цієї соціально вразливої групи, а також підтримки їхньої життєдіяльності та можливої соціальної реінтеграції. Завдання, поставлені авторами статті: 1. Визначити основні зрушення, що відбуваються в українському комунікативному просторі по відношенню до бездомних осіб. 2. Визначити особливості комунікації з бездомними особами в контексті ситуаційного, процесного та системного підходів. 3. Розробити шляхи формування уявлення про бездомних осіб.

Для реалізації вказаної мети та завдань використано такі методи дослідження: теоретичний аналіз основних підходів до феномену бездомності в міждисциплінарному дискурсі (для конкретизації специфіки комунікації з бездомними особами), систематизація та узагальнення для виявлення вектору трансформації уявлення про бездомність у сучасному українському суспільстві (для з'ясування зрушень у комунікативному просторі щодо ставлення до бездомних осіб; специфіки комунікації як ситуації, як процесу і як системи; розробки напрямів формування та розвитку уявлення про бездомних осіб).

Результати дослідження. Уявлення про бездомність формується у пересічних громадян різними шляхами, особливо в повсякденних практиках через спостереження за «видимими» бездомними особами. Комунікації пересічних громадян в повсякденному житті з бездомними особами можна фіксувати за рахунок топологічних й темпоральних характеристик. Ці характеристики мають протилежні прояви, бо коливаються від негативного образу бездомних осіб і конфліктної комунікативної поведінки з обох сторін до надання бездомним особам допомоги. Дії громадян щодо бездомних можна фіксувати за ознаками вчинків, а саме: допомога безпосередньо; допомога через благодійні фонди, центри; прохання інших допомогти; прояви агресії; скарги до організацій. Емоційна реакція на бездомних осіб може включати емпатію; розгубленість; нехтування (байдужість); бажання допомогти та ін.

Основні зрушення, що відбулися в українському комунікативному просторі по відношенню до бездомних осіб. Узагальнимо деякі з них на прикладі роботи різних інститутів – на рівні державних органів, органів місцевого самоврядування, державно-приватного партнерства, мас-медіа.

По-перше, з метою подолання стигматизації бездомності та забезпечення комплексного обслуговування бездомних в Україні в останні роки в різних регіонах проходить гуманізація назви центрів, що опікуються особами, які опинилися в ситуації бездомності. Наприклад, Миколаївська міська рада в 2011 році перейменувала міський Притулок для осіб без визначеного місця проживання, які ведуть бродячий спосіб життя, в Центр реінтеграції бездомних громадян. А в 2020 році з метою забезпечення ефективності роботи зазначеного Центру, відповідно до сучасних вимог, затвердила відповідне Положення і поклала контроль за виконанням рішення на постійні комісії міської ради (*Про затвердження Положення*, 2020). Ще один приклад. У Вінниці відбулася реорганізація комунальної установи «Вінницький обласний центр реінтеграції бездомних громадян» шляхом перетворення в комунальний заклад «Обласний комплексний центр надання соціальних послуг» (*На Вінниччині створено*, 2018). Разом із тим, залишаються й традиційні назви притулків для бездомних осіб (наприклад, Рівненський центр для безхатченків), хоча в них силами органів місцевого самоврядування активно проводяться реконструкція і розширення соціальних послуг (*Рівненський центр*, 2020). Деякі Центри по роботі з бездомними особами опікуються комунікативною складовою своєї роботи, мають власний сайт, навіть із сучасною візуалізацією. Проте у них існує проблема оперативного оновлення інформації на ньому, що, звісно, не сприяє ефективній комунікації та координації роботи із зацікавленими особами з надання соціальної підтримки бездомним особам, групами, організаціями (*Центр обліку*, 2022).

По-друге, набуває поширення комунікування з бездомними особами в межах розвитку соціального підприємництва, потенціал якого видається значним і важливим. Прикладом є функціонування соціального підприємництва на базі Дрогобицької міськрайонної громадської організації «Спільнота взаємодопомоги «Наша Хата». Ця організація діє не лише в Дрогобицькому районі, але й в інших регіонах України. У ній безпритульні люди отримують притулок, підтримку, розуміння, почуття захищеності. «Спільнота

взаємодопомоги «Наша Хата» наразі налічує близько 70-ти осіб, з них 10 – неповнолітні діти. Вони добровільно перебувають у колі опікуваних осіб, які опинилися «без даху над головою» (у складній життєвій ситуації), стають проблемною соціальною групою (Реставрація, 2021).

По-третє, активізується партнерство між органами місцевої влади та громадськими організаціями з питання соціального захисту бездомних осіб у містах України. Прикладом може слугувати договірна практика роботи Житомирської міської ради та Житомирської обласної громадської організації «Милосердя» на підставі укладеного договору «Про здійснення заходів, спрямованих на соціальний захист бездомних осіб у місті Житомирі» (Боднар, 2019).

По-четверте, відбувається медіатизація соціальної роботи, як і сучасного суспільства в цілому. Тиск мас-медіа на уяву про бездомність і бездомних людей в медіатизованому суспільстві значний, його варто враховувати. Медіатизація соціальної роботи сприяє взаємозв'язку комунікації, медіа та використанню медіа в повсякденному житті для формування у громадян уявлення про соціальний захист, соціальну роботу та соціальну допомогу групам, проблемність яких значною мірою обумовлюється соціальною нерівністю, різним рівнем адаптації громадян до суспільних змін та участю в цих змінах. Тож це процес формування уявлення в суспільстві про об'єкти соціальної роботи, комунікативну взаємодію з бездомними.

Зазначимо, що внаслідок медіатизації соціальної роботи поширюються два протилежні ставлення до бездомних осіб. З одного боку, є приклади мас-медійної підтримки бездомних осіб за рахунок поширення позитивного досвіду допомоги представникам цієї групи. Численні волонтерські організації опікуються людьми з вулиці, яких за підрахунками Спільноти Святого Егідія (осередку міжнародного християнського руху в Україні) лише в Києві від 5 до 20 тисяч осіб (Ганах, 2021). У той час, як міська влада Києва дає цифру близько 3000 бездомних осіб, тобто тих, хто звернувся офіційно. А з іншого боку, відбувається формування образу бездомних осіб як негідних мешкати поряд з житловим сектором звичайних громадян. Так, мешканка Черкас так описала бездомного на подвір'ї її багатоповерхівки, з яким тривалий час конфліктують громадяни: «Він п'є. Він смердючий. Він кричить у дворі. По під'їздах його ганяють з одного до другого. У нього там вже хтось скільки корости всякої» (Криниця, Гончарук, 2022).

Зазначимо, що тема бездомних осіб у світі в медійному просторі вже тривалий час представлена як мінімум трьома напрямками: науковим дискурсом, де бездомні визначаються як бідні особи; звичайними медіа, що формують негативний образ усіх бездомних людей як злочинців і наркоманів, причиною стану яких стали лінощі, а низка соціальних чинників; так званими «вуличними» виданнями, що сприяють тому, щоб бездомні особи були почутими.

Досвід оприлюднення у вуличних виданнях проблем соціально вразливих груп, у тому числі бездомних осіб, узагальнила М. Соха. Йдеться про газети й журнали, які присвячені проблемам бідності й безпритульності. Вони видаються громадськими організаціями та розповсюджуються безпритульними людьми. Наразі у світі кількість таких видань більше ста. Вуличні видання в сучасній Україні представлені такими медіа: «Дорога к дому» (Одеса), «Народна допомога» (Київ, 2008–2010 рр.), журнал «ЖиВУ»/Життя вулиці (Житомир, 2013 р.); журнал «Просто неба» (Львів, 2008–2017 рр., видання Спільноти взаємодопомоги «Емаус – Оселя») (Соха, 2020).

Мас-медіа також поширюють результати досліджень проблем бездомності. Наприклад, ось як виглядає соціальний портрет українського бездомного за даними Чернівецького міського об'єднання громадян «Народна допомога»: більшість бездомних – люди середнього, працездатного віку; у більшості чоловіки; серед бездомних високий відсоток освічених людей; лише 1% бездомних втратили житло через алкоголізм; переважна більшість бездомних заробляє зі збору вторсировини (Поліковська, 2009).

У медійному просторі поширюється інформація про роль та значення взаємодопомоги у вирішенні проблеми бездомності. Наприклад, позитивний досвід в ресоціалізації бездомних осіб мають спільноти взаємодопомоги: «Оселя» (вона є членом Міжнародного Руху «Емаус», що об'єднує такі спільноти взаємодопомоги у всьому світі) та ін. (Саноцька, 2015).

Комунікація з бездомними особами – на різних рівнях і в різних формах, інституціалізована й неінституціалізована, в повсякденних практиках, міжособистісна та групова, мас-медійна, вербальна, невербальна та паравербальна – реалізує комплекс функцій. Серед останніх визначимо головні: 1) інформаційна функція – містить інформування широкої громадськості про стан і проблеми, з якими

стикаються бездомні люди; 2) виховна функція – полягає в соціалізації дітей і молоді та покликана прищепити громадянам уявлення про бездомність як соціальну, а не лише особисту проблему, вирішення якої потребує комунікацій з бездомними особами; 3) функція соціалізації – сприяння надання бездомним особам певного соціального статусу, позиції в суспільстві; 4) функція просування послуг – сприяння змінам у наданні соціальної допомоги бездомним особам з боку державних органів та недержавних інституцій, пересічних громадян, спільнот, організацій.

В умовах децентралізації в Україні підвищується роль інформаційно-комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді (ОТГ). На думку З. Слосанської (2018), зазначена компетентність містить здатності «налагодження взаємодії з усіма жителями ОТГ, клієнтами, представниками органів місцевого самоврядування, представниками різноманітних соціальних агенцій, що надають соціальні послуги, а також із волонтерами, спонсорами, партнерами з метою інформування населення про специфіку соціальних послуг та можливості їх отримання; повідомлення про специфіку роботи різних соціальних служб, установ та організацій по відношенню до кожного конкретного або потенційного клієнта та перелік соціальних послуг, що ними надаються; обговорення та планування соціального замовлення соціальних послуг» (с. 95).

Комунікація з бездомними особами як ситуація, як процес і як система. Розглянемо соціальні комунікації з бездомними особами під кутом зору трьох підходів: ситуаційного, процесного і системного. Вони тісно пов'язані між собою як такі, що включають соціальний контекст і доповнюють уявлення про бездомних осіб, а в реальних практиках спілкування з ними мають бути поєднані, щоб спрямовувати комунікування на позитивний результат. Комунікація з бездомними особами має ситуаційно та процесно обумовлені характеристики, а також системні риси.

1) *Комунікація з бездомними особами як ситуація.* Ситуаційний підхід вважається загальнонауковим та універсальним і при цьому ймовірнісним (залежним від випадковостей), тому часто непередбачуваним. Він дозволяє в процесі дослідження й у практиках комунікації враховувати ситуаційно обумовлені характеристики бездомних осіб та їхні реакції на зовнішні впливи, у тому числі соціальну підтримку та допомогу з боку оточуючих. Використання ситуаційного підходу в практиках комунікацій з бездомними особами 1) передбачає визнання ролі ситуаційних впливів на ціль, мотиви, процес і результат комунікування і загалом базується на владі ситуації; 2) пов'язує комунікацію з конкретним часопростором, що часто характеризується турбулентністю і невизначеністю, що підвищує ризикованість конкретних актів комунікації; 3) вимагає орієнтуватися на повсякденність і реальні поточні проблеми бездомних осіб; 4) враховує соціальний контекст просторово-часового стану учасників комунікації, а також ситуативні й контекстуальні впливи на комунікативну поведінку, суб'єктивні уявлення й оцінки ситуації комунікантами; 5) дозволяє дати оцінку стану (внутрішньому і зовнішньому) конкретної бездомної особи та сприйняття нею цього стану. Ситуативна комунікативна поведінка передбачає наявність у комунікантів ситуативного мислення, тобто швидкого встановлення факторів ситуації і миттєвої реакції на них, адже результати одних і тих же комунікативних взаємодій у різних ситуаціях (особливо обумовлених соціокультурно) можуть істотно різнитися.

Таким чином, комунікація з бездомними особами як ситуація розглядається нами як ситуативна комунікативна поведінка, у якій комуніканти аналізують і враховують конкретний набір обставин і чинників, що їх зумовлюють, та мають можливість вносити корективи. Саме конкретною ситуацією визначається свідоме та несвідоме, раціональне та нераціональне в комунікації з бездомними особами. На рівні свідомості така комунікація спирається на ситуативне мислення.

2) *Комунікація з бездомними особами як процес.* Процесуальна природа соціальної комунікації реалізується в різних моделях передусім в залежності від характеристик і ситуації (соціально-психологічних, економічних, політичних, соціокультурних тощо) і типу комунікантів (як професійних, які спілкуються в межах своїх професійних завдань, так і непрофесійних – пересічних громадян); а також типу комунікативної дії за критерієм її інституціалізації (інституціалізована / неінституціалізована). Процесний підхід до комунікації з бездомними особами передбачає такі моменти: 1) врахування мети комунікації, її змістовного контексту та ресурсного забезпечення; 2) визначення просторової локалізації й часового параметру; 3) з'ясування процедури комунікативних взаємодій; 4) наявність можливості внесення змін в регламент, процедуру комунікації; 5) оцінювання ефективності процесу комунікації (самооцінка, експертна оцінка).

3) *Комунікація з бездомними особами як система*. При застосуванні системного підходу до спілкування з бездомними особами увага концентрується навколо таких питань: 1) елементи, що складають комунікативну дію як систему (мета повідомлення, кодування, канал, декодування, зворотній зв'язок) та внутрішні зв'язки між ними елементами; 2) функції та цілі конкретної комунікативної взаємодії; 3) наявність системних характеристик, що підтримують цілісність комунікації (наприклад, взаємні повага, увага, відповідальність, довіра між комунікантами); 4) сприйняття та реакція конкретної комунікативної взаємодії зовнішнім соціальним оточенням; 5) забезпечення узгодженості між комунікантами щодо прийнятих рішень; 6) визначення моделі локалізації та структурування комунікації як: епізод (є початок і передбачений кінець з тим чи іншим результатом); фазовий циклічний процес (вона проходить послідовні етапи, має специфічні характеристики, умови, параметри); структурований, послідовний процес, що обумовлений певним стандартом і відбувається за заздалегідь розробленою певною схемою, що мінімізує зовнішні впливи та неконструктивність учасників комунікації. На рівні свідомості така комунікація спирається на системне мислення.

Проблема формування позитивного образу бездомних осіб. Погоджуємося з аргументами В. Дудурича щодо продуктивної уяви, яку доцільно розглядати не лише як засіб комунікації, а як таку, що сама має комунікативну природу (Дудурич, 2017). Як справедливо відзначає М. Ліпін, «уява не заперечується раціональністю наявної соціальної системи, вона включається в цикли виробництва, інтенсифікується та мобілізується» (Ліпін, 2018, с. 118).

У комунікативному просторі для мобілізації сили уяви фахівців, покликаних на професійній основі турбуватися про бездомних осіб, необхідно бути впевненими в особистій безпеці та мати позитивне уявлення про бездомних.

По-перше, соціальним працівникам у процесі комунікації з бездомними особами вкрай необхідно відчуття особистісної безпеки і захищеності. Основними ризиками спілкування називають такі: ризик заразитися хворобами від бездомних осіб (практика, зокрема статистика, свідчить, що він не вище, ніж в звичайному публічному місці) і ризик втратити розуміння ситуації та почуттів і реакцій бездомних людей, що не сприяє адекватному сприйняттю ситуації при взаємодії з ними.

Відчуття захищеності у фахівців, що надають їм послуги, у пересічних громадян і бездомних осіб значно підірвала пандемія COVID-19, а наразі – війна, розв'язана Російською Федерацією проти України 24 лютого 2022 року. Чим нижче у соціальних працівників рівень відчуття особистісної безпеки, тим вище ймовірність їхнього психоемоційного вигорання. І. Брецько та О. Фінів (2018) розглядають особистісну безпеку «як свободу від нужди й звільнення від страху, тобто людина має почуватися захищеною від негативної дії численних загроз і мати право реалізувати плани та задуми власного життя так, як вона хоче» (с. 31). Це стосується як соціальних працівників, так і самих бездомних осіб, і має під собою об'єктивне і суб'єктивне підґрунтя. Безпека бездомних людей також проблематична, зважаючи на їхню повсякденну життєдіяльність, як правило, далеку від безпечних і комфортних умов. Крім того, психоемоційний стан бездомних осіб може провокувати їх агресивність навіть по відношенню до тих, хто намагається надати їм допомогу. З урахуванням того, що професії фахівців, задіяних у роботі з бездомними особами, є ризиконебезпечними, в практиках соціальної роботи доцільно мати науково обґрунтовані методики визначення особистісної безпеки надавачів соціальних послуг. Так, М. Пустовойт (2018) запропонувала такі емпіричні референти психологічної безпеки майбутніх фахівців ризиконебезпечних професій: задоволеність потреби в безпеці; життєві цілі, емоційна складова життя; результативність життя; інтернальний локус контролю; позитивна самооцінка (самоповага, впевненість у своїх силах, соціальна відповідальність тощо) (с. 258).

По-друге, позитивне уявлення про бездомність і бездомних осіб доцільно формувати у соціальних працівників під час їхньої професійної підготовки та в процесі підвищення кваліфікації за допомогою комунікативного тренінгу. Метою такого тренінгу має бути формування у фахівців соціальної сфери уявлення про бездомних осіб, відчуття особистісної безпеки та комунікативних компетенцій при наданні соціальних послуг бездомним особам.

Автори статті, як члени громадської організації «Соціальний комунікативний центр», розробили й реалізували 10 жовтня 2021 року тренінг «Щодо основ соціального захисту бездомних громадян» для фахівців системи соціального захисту та медпрацівників у Територіальному центрі соціального обслуговування

(надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради (директор О. Ковалевська) (на Харківщині, Україна). Тренінг був складовою проекту «Розвиток системи надання соціальних послуг», що реалізовувався, завдяки міжнародній фінансовій допомозі Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, у рамках проекту «Зміцнення ресурсів для сталого розвитку приймаючих громад на сході України».

Наведемо основні компоненти Програми зазначеного тренінгу:

- 1) Знайомство з учасниками тренінгу, з'ясування рівня обізнаності з темою, їх ставлення до бездомних (позитивні й негативні уявлення про бездомних).
- 2) Аналіз причини виникнення бездомності (метод сторітелінг; робота в групах).
- 3) Інтерактивне обговорення питання «Проблеми та страхи бездомних осіб», ідентифікація бездомних осіб як таких, що потребують соціального захисту.
- 4) Спростування міфів про бездомних (блок за методикою «Відкритий мікрофон»). Учасники тренінгу знайомляться з висловлюваннями щодо бездомних і діляться на дві групи за принципом, хто поділяє і хто не поділяє конкретне висловлювання. Потім по черзі до мікрофону виходять представники кожної групи і протягом 2 хвилин обґрунтовують свою точку зору. У кінці обговорення – підведення підсумку.
- 5) Дискусія «Чи завжди відсутність житла є чинником бездомності?»
- 6) Інтерактивне обговорення «Соціальний портрет бездомних».
- 7) Мінілекція: Законодавче забезпечення соціального захисту бездомних осіб в Україні.
- 8) Інтерактивне обговорення. Функціонування соціальних притулків, соціальних готелів в Україні.

Соціальна послуга надання притулку для бездомних осіб у місті Ізюм: проблеми, можливості.

- 9) Дискусії. Теми: Обговорення світового досвіду «війни» з бездомними. Обговорення світового досвіду щодо технологій соціального захисту та допомоги бездомним. Закордонний досвід функціонування закладів, що пропонують різноманітні послуги для бездомних людей: проблеми і перспективи.

- 10) Реакції на бездомних та технології запобігання конфліктів у взаємодії соціальних працівників та медперсоналу з бездомними.

- 11) Робота у групах (аналіз кейсів; ситуаційний метод: розроблення заходів із допомоги бездомним особам, спираючись на їхні історії-сповіді).

Таким чином, узагальнення наукової літератури, а також результати розробленого та проведеного нами комунікативного тренінгу дозволяють зробити висновок про те, що уявлення про бездомних осіб можна цілеспрямовано формувати і воно має бути продуктивним.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Бездомність – соціальна проблема, що наразі актуалізована і розглядається в глобальному і локальному ракурсах, має соціокультурні особливості не лише в різних країнах, а й в різних регіонах однієї країни. Останніми роками фіксуються два основних тренди. По-перше, дослідження бездомності та бездомних осіб стає більш інструментальним, ніж пояснювальним. По-друге, тема формування уявлення про бездомних осіб із абстрактно-пізнавальної переміщується в практичну площину і вимагає розробки та впровадження науково обґрунтованих соціальних технологій комунікації з ними. Тому комунікативні тренінги в процесі підвищення кваліфікації фахівців, задіяних в наданні соціальних послуг бездомним особам, мають формувати у перших уявлення про бездомних осіб, що дозволить їм критично осмислювати, інтерпретувати та створювати відповідний образ отримувачів цих послуг.

Застосування ситуаційного, процесного та системного підходів дозволило визначити процес формування уявлення про бездомних осіб як творчу активність, елемент ефективної комунікації відповідних фахівців із бездомними особами при наданні соціальних послуг.

Висвітлення в ЗМІ комунікацій з бездомними особами впливає на уявлення фахівців із соціальної роботи та пересічних громадян про цю проблемну групу, формує уявлення громадськості про соціальну роботу з бездомними. Цікавими є вуличні видання, що здатні прорвати інформаційну ізоляцію, поширити в інформаційному просторі повідомлення журналістів, громадських організацій і самих бездомних про життєдіяльність останніх.

У подальшому варто зосередити увагу науковців на міждисциплінарному підході до методичного супроводу соціальної роботи в Україні, дослідженні моделі інтегрованих соціальних послуг для бездомних осіб. Перспективним напрямом стає дослідження цифрових комунікацій із «новими бездомними», до яких

відносять кібербездомних – людей, які ночують в цілодобових інтернет-кафе, макбездомних – тих, хто ночують в цілодобових «Макдональдсах».

Література

- Безпритульні та COVID: у шести областях України взагалі відсутні притулки для безхатченків. *ZMINA: Центр прав людини*. 2020, 13 лип. URL : <https://zmina.info/news/bezprytulni-ta-covid-u-shesty-oblastyah-ukrayiny-vzagali-vidsutni-prytulky-dlya-bezhatchenkiv/>
- Боброва А., Бабич К., Герасим Г., Сав'яненко М. Коронавірус і безпека бездомних людей: аналіз наслідків пандемії / Громадська організація «Центр дослідження суспільства» : Сайт. 2020, 15.09. <https://cedos.org.ua/researches/koronavirus-i-bezpeka-bezdomnykh-liudei-analiz-naslidkiv-pandemii/>
- Боднар В. Як дотримують прав бездомних в обласних центрах України. *Інформаційний портал «Права людини в Україні» Харківської правозахисної групи*. 2019, 25.06. URL : <https://khpg.org/1561472685> (дата звернення 22.04.2022).
- Брецько І., Фінів О. Континуальна взаємодія особистісної безпеки й психоемоційного вигорання особистості: теоретичні аспекти. *Психологічні перспективи*. 2018. Вип. 32. С. 23–34.
- Бульба В. Г., Кулініч О. В., Меляков А. В. Перспективи вдосконалення соціального захисту бездомних громадян в Україні. *Науковий вісник Академії муніципального управління*. Серія : Управління. 2012. Вип. 2. С. 66–72. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2012_2_10
- Ганах І. Квартира, дружба і один бутерброд: як люди допомагають бездомним. *Наш Київ*: веб сайт, 2021, 12 лип. URL : <https://nashkiiev.ua/people/kvartira-drouzhba-i-odin-bouterbrod-yak-lyudi-dopomagayut-bezdomnim>.
- Горемікіна Ю. В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. *Демографія та соціальна економіка*. 2020. № 3. С. 91–113.
- Давидюк О. Бездомність в Україні: причини та тенденції. *Політичний менеджмент*. 2013. № 1–2. С. 90–101.
- Дудурич В. Комунікативна природа продуктивної уяви. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету ім. Лесі Українки*. 2017. № 13–14 (362-363). Сер. : Філософські науки. С. 14–18.
- Криниця К., Гончарук В. «Господарює» у подвір'ї: черкаські одного з будинків скаржаться на бездомного. *Суспільне*, 2022, 6 квіт. URL : <https://suspilne.media/225760-gospodarue-u-podviri-cerkasci-odnogo-z-budinkiv-skarzatsa-na-bezdomnogo/>.
- Кучер Г. Створення у громаді інноваційних соціальних закладів для безхатченків (досвід міста Умань). *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2017. № 1. С. 78–84. URL : https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/1_2017_78-84.pdf
- Литвиненко О. Бездомність як підстава для надання соціальних послуг. *Трудове право*. 2019. № 2. С. 75–79.
- Ліпін М. Продуктивна уява як основа творчості. *Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи*. 2018. Вип. 2. С. 112–120.
- Мельник С. Держава не чекатиме на виплату репарацій, аби розпочати відновлення житла – Шуляк. *Економічна правда*. 2022, 5 трав. URL : <https://www.epravda.com.ua/news/2022/05/5/686671/>
- На Вінниччині створено «Обласний комплексний центр надання соціальних послуг» для осіб, які опинились у складних життєвих обставинах / *Вінницька обласна військова адміністрація*: Офіційний сайт. 2018, 15 січ. URL : <http://www.vin.gov.ua/news/ostanni-novyny/8072-na-vinnychchyni-stvoreno-oblasnyi-kompleksnyi-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-dlia-osib-iaki-opynylys-u-skladnykh-zhyttievyykh-obstavynakh>.
- Николаєва В. І., Мальячук Н. Г., Овчарова Л. М. Моделі соціальної політики і соціальної роботи в Європейському Союзі: особливості й характерні риси. *Науковий журнал Хортицької національної академії*. 2021. № 4. С. 184–193.
- Основні напрями запобігання бездомності до 2026 року: проект Постанови Кабінету Міністрів України від 2021 р. URL : <https://www.msp.gov.ua/projects/726/>
- Поліковська Ю. Непотрібних людей не буває. *Zahid.net*. 2009, 27 лип. URL : https://zahid.net/nepotribnih_lyudey_ne_buvaye_n1082597
- Попова Д. С., Рябчук А. М. Чинники жіночої бездомності в Україні. *Наукові записки НаУКМА. Соціологія*. 2018. Том 1. С. 54–64.

- Про затвердження Положення про центр реінтеграції бездомних осіб / Миколаївська Міська Рада : Сайт. 2020. URL: <https://mkrada.gov.ua/documents/33975.html>
- Про основи соціального захисту бездомних громадян та безпритульних дітей: Закон України від 2 червня 2005 року № 2623-IV. *Відомості Верховної Ради України* (ВВР). 2005. № 26. Ст. 354.
- Пустовойт М. Емпіричні референти психологічної безпеки майбутніх фахівців ризиконебезпечних професій. *Психологічні перспективи*. 2018. Вип. 32. С. 250–260.
- Реінтеграція бездомних осіб, соціальний патронаж осіб, які відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк: інформація про результати роботи за 2019 /Міністерство соціальної політики України : вебсайт. 2020, 20 трав. URL : <https://www.msp.gov.ua/news/18677.html>
- Реставрація старих меблів та одягу бездомними. *Велика ідея*: Інтернет-сайт. URL : <https://bigggidea.com/project/restavratsiya-starih-mebliv-ta-odyagu-bezdomnimi/>.
- Рівненський центр для безхатченків надав притулок 198 бездомним / Рівненська обласна державна адміністрація : Офіційний сайт. 2020, 12 листоп. URL : <https://www.rv.gov.ua/news/rivnenskij-centr-dlya-bezhatchenkiv-nadav-pritulok-198-bezdomnim>.
- Романова Н. Ф., Черна К. В. Реалізація соціальних програм реінтеграції бездомних осіб благодійними фондами та організаціями. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Сер. 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2016. Вип. 21. С. 148–154.
- Саноцька О. Продуктом нашого підприємства є не лише речі, але й люди, які змінюють своє життя [Інтерв'ю]. *Гурт: інформаційний портал*. 2015. <https://gurt.org.ua/interviews/29209/>.
- Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія / за наук. ред. В. А. Поліщук. Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. 382 с.
- Соха М. Вуличні видання як голос бідних. 2020, 13 груд. URL : <https://medialab.online/news/holos-bidnykh/>.
- Соха М. Не бачити в людині «бомжа». *DM Media sapiens*: Інтернет-видання, 2010, 18 груд. URL : <https://ms.detector.media/profstandarti/post/10731/2010-12-18-ne-bachyty-v-lyudyni-bomzha/>.
- Центр обліку та нічного перебування бездомних осіб / Львівська міська рада : Сайт. URL : <https://city-adm.lviv.ua/portal/catalog/urad-i-suspilstvo/socialnij-zahist/socialni-sluzhbi/socialni-sluzhbi-dla-bezdomnih-gromadan/6150>.
- Report on the human rights situation in Ukraine (1 August 2020 to 31 January 2021) VII. Leave no one behind – economic and social rights. A. Homeless persons. P. 22-25. <https://reliefweb.int/report/ukraine/report-human-rights-situation-ukraine-1-august-2020-31-january-2021-enruuk>

References

- Bobrova, A., Babych, K., Herasym, H. & Savianenko M. (2020). Coronavirus and safety of the homeless: the analysis of the effects of a pandemic / NGO "Center for the Study of Society": Website, September 15. <https://cedos.org.ua/researches/koronavirus-i-bezpeka-bezdomnykh-liudei-analiz-naslidkiv-pandemii/> (ukr).
- Bodnar, V. (2019). How the rights of the homeless are respected in the regional centers of Ukraine. *Information portal "Rights in Ukraine" of the Kharkiv Human Rights Group*, 25.06. <https://khpg.org/1561472685> (ukr).
- Bretsko, I. & Finiv, O. (2018). Continuous interaction of personal security and psycho-emotional burnout: theoretical aspects. *Psychological perspectives*. Issue. 32. 23–34. (ukr).
- Bulba, V. H., Kulinich, O. V. & Meliakov, A. V. (2012). Prospects for improving the social protection of homeless people in Ukraine. *Scientific Bulletin of the Academy of Municipal Administration. Series: Management*. Issue. 2. 66–72. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2012_2_10 (ukr).
- Davydiuk, O. (2013). Homelessness in Ukraine: causes and trends. *Political management*. N 1–2. 90–101 (ukr).
- Dudurych, V. (2017). Communicative nature of productive imagination. *Scientific Bulletin of Lesia Ukrainka East European National University*. № 13–14 (362-363). Ser. : Philosophical Sciences.14–18(ukr).
- Center for Accounting and Night Stay of Homeless Persons / Lviv City Council: Website. 2022. <https://city-adm.lviv.ua/portal/catalog/urad-i-suspilstvo/socialnij-zahist/socialni-sluzhbi/socialni-sluzhbi-dla-bezdomnih-gromadan/6150> (ukr).

- Hanakh, I. (2021). Apartment, friendship and one sandwich: how people help the homeless. *Our Kyiv*: website, July 12. <https://nashkiev.ua/people/kvartira-drouzhba-i-odin-bouterbrod-yak-lyudi-dopomagayut-bezdomnim> (ukr).
- Homeless and COVID: there are no homeless shelters in six regions of Ukraine (2020). ZMINA: Center for Human Rights, July 13. <https://zmina.info/news/bezprytulni-ta-covid-u-shesty-oblastyah-ukrayiny-vzagali-vidsutni-prytulky-dlya-bezhatchenkiv/> (ukr).
- Horemykina, Yu. V. (2020). Innovative practices of social work with vulnerable groups in Ukraine. *Demography and social economy*. N 3. 91–113 (ukr).
- Krynytsia, K. & Honcharuk, V. (2022). They «manage» in the yard: Cherkasy residents of one of the houses complain about the homeless. *Public*, April 6. <https://suspilne.media/225760-gospodarue-u-podviri-cerkasci-odnogo-z-budinkiv-skarzatsa-na-bezdomnogo/> (ukr).
- Kucher, H. (2017). Creation of innovative social institutions for the homeless in the community (experience of the city of Uman). *Bulletin of the Academy of Labor, Social Relations and Tourism*. № 1. 78–84. https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/1_2017_78-84.pdf (ukr).
- Lytvynenko, O. (2019). Homelessness as a basis for providing social services. *Labor Law*. № 2. 75–79 (ukr).
- Lipin, M. (2018). Productive imagination as the basis of creativity. *Pedagogical Innovations: Ideas, Realities, Perspectives*. Issue. 2. 112–120 (ukr).
- Melnyk, S. (2022). The state will not wait for the payment of reparations to begin the reconstruction of housing – Shuliak. *Economic truth*. May 5. <https://www.epravda.com.ua/news/2022/05/5/686671/> (ukr).
- Nykolaieva, V. I., Maliarchuk, N. H., Ovcharova, L. M. (2021). Models of social policy and social work in the European Union: features and characteristics. *Scientific Journal of the Khortitsa National Academy*. N 4. 184–193.
- On approval of the Regulations on the Center for Reintegration of Homeless Persons (2020). / Mykolaiv City Council. <https://mkrada.gov.ua/documents/33975.html> (ukr).
- On the basics of social protection of homeless people and homeless children (2005): Law of Ukraine of June 2, № 2623-IV. *Information of the Verkhovna Rada of Ukraine*. N 26. Art. 354 (ukr).
- Polikovska Yu. (2009). There are no unnecessary people. *Zahid.net*. July 27. https://zaxid.net/nepotribnih_lyudey_ne_buvaye_n1082597 (ukr).
- Popova D. S. & Riabchuk A. M. (2018). Factors of female homelessness in Ukraine. *Scientific notes of NaUKMA. Sociology*. Vol. 1. 54–64 (ukr).
- Pustovoiit M. (2018). Empirical referents of psychological security of future specialists of risky professions. *Psychological Perspectives*. Issue. 32. 250–260 (ukr).
- Reintegration of homeless people, social patronage of persons who have served a sentence of restraint of liberty or imprisonment for a definite term: information on the results of work for 2019 (2020). / Ministry of Social Policy of Ukraine : website, May 20. <https://www.msp.gov.ua/news/18677.html> (ukr).
- Report on the human rights situation in Ukraine (1 August 2020 to 31 January 2021). (2021) VII. Leave no one behind – economic and social rights. A. Homeless persons. P. 22-25. <https://reliefweb.int/report/ukraine/report-human-rights-situation-ukraine-1-august-2020-31-january-2021-enruuk> (eng).
- Restoration of old furniture and clothes by the homeless (2021). *Great idea*: website. <https://biggggidea.com/project/restavratsiya-starih-mebliv-ta-odyagu-bezdomnimi/> (ukr).
- Rivne Center for the Homeless provided shelter to 198 homeless people (2020) / Rivne Regional State Administration: Official website. October 12. <https://www.rv.gov.ua/news/rivnenskij-centr-dlya-bezhatchenkiv-nadav-pritulok-198-bezdomnim> (ukr).
- Romanova, N. F. & Cherna, K. V. (2016). Implementation of social programs for reintegration of homeless people by charitable foundations and organizations. *Scientific Journal of the National Pedagogical Dragomanov University*. Ser. 11. Social work. Social pedagogy. Issue 21. 148–154 (ukr).
- Sanotska, O. (2015). The product of our company is not only things, but also people who change their lives [Interview]. *Band*: information portal. <https://gurt.org.ua/interviews/29209/> (ukr).
- Slozanska, H. I. (2018). Social work in the territorial community: theories, models and methods: monograph / scient. ed. V. Polishchuk : TNPU named after V. Hnatiuk (ukr).

- Sokha, M. (2020). Street publications as the voice of the poor. Dec. 13. [https://medialab.online/news/holos-bidnykh/\(ukr\)](https://medialab.online/news/holos-bidnykh/(ukr)).
- Sokha, M. (2010). Do not see a person as a "homeless person". *DM Media Sapiens*: Online-edition, Dec. 18. [https://ms.detector.media/profstandarti/post/10731/2010-12-18-ne-bachyty-v-lyudyni-bomzha/\(ukr\)](https://ms.detector.media/profstandarti/post/10731/2010-12-18-ne-bachyty-v-lyudyni-bomzha/(ukr)).
- The main directions of homelessness prevention until 2026 (2021) : the draft Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 2021. [https://www.msp.gov.ua/projects/726/\(ukr\)](https://www.msp.gov.ua/projects/726/(ukr)).
- «Vinnytsia Regional Integrated Center for Social Services» has been established in Vinnytsia Region for people in difficult life circumstances (2018). / Vinnytsia Regional Military Administration: Official website. Jan. 15. [http://www.vin.gov.ua/news/ostanni-novyny/8072-na-vinnychchyni-stvoreno-oblasnyi-kompleksnyi-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-dlia-osib-iaki-opynylys-u-skladnykh-zhyttievyykh-obstavynakh \(ukr\)](http://www.vin.gov.ua/news/ostanni-novyny/8072-na-vinnychchyni-stvoreno-oblasnyi-kompleksnyi-tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh-dlia-osib-iaki-opynylys-u-skladnykh-zhyttievyykh-obstavynakh (ukr)).

THE IMAGE OF THE HOMELESS AS AN ELEMENT OF COMMUNICATION WITH THEM

Larysa Khyzhniak, Dr Habil. in Sociology, Full Professor, Professor at the Department of Applied Sociology and Social Communications, V.N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, Ukraine, e-mail: l.khyzhniak@karazin.ua

Viktoriia Sychova, Dr Habil. in Public Administration, Full Professor, Professor at the Department of Sociology of Management & Social Work, V.N.Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, Ukraine, e-mail: v.sychova@karazin.ua

Oleksandr Khyzhniak, Dr Habil in Sociology, Associate Professor, Professor at the Department of International Relations, International information and Security, V.N. Karazin Kharkiv National University, Kharkiv, Ukraine, e-mail: o.khyzhniak@karazin.ua

The article considers the influence of the image of homeless people on the process of communication with them with the aim of their social reintegration.

Research methods: theoretical analysis of the main approaches to homelessness in interdisciplinary discourse, systematization, and generalization of the specifics and transformation of communication with homeless people in modern Ukrainian society.

The novelty of the study: it is emphasized that the idea of the homeless should be productive. The authors summarize the main changes that have taken place in the Ukrainian communicative space in relation to the homeless as a socially vulnerable and problematic group. First, in order to overcome the stigma of homelessness and provide comprehensive services to the homeless in Ukraine, the names of the centers caring for people in homelessness are being humanized. Secondly, communication with the homeless is becoming more widespread in the development of social entrepreneurship, the potential of which is significant. However, but scientists have not yet systematically and comprehensively studied, the existing studies have been technologically and organizationally unsound and, consequently, inexhaustible. Thirdly, the topic of homelessness is relevant in the media through the so-called street publications, which are becoming the "voice of the poor." As a rule, public organizations and the homeless themselves are involved in the process of spreading this idea through street publications. The latter distributes these publications, earning money to meet their needs. This world experience is also used in Ukrainian society, but it is somewhat limited and without sufficient support from state institutions, territorial communities, and local self-government. Fourthly, it is the involvement of charitable foundations and organizations in active communication with the homeless. First of all, we are talking about programs for the reintegration of homeless people, which show their effectiveness and act as an innovation that can spread in modern Ukrainian society. The author's program of communicative training was conducted with social workers in order to form in them a productive idea of communication with the homeless in the process of providing them with social services. At the same time, social workers in the process of communicating with the homeless need a sense of personal security and the availability of appropriate communicative competencies.

Keywords: homelessness as a social phenomenon, homeless people, productive image of homeless people, social communications with the homeless, communicative training, social reintegration of homeless people, social services for the homeless, social workers, social specialists.

Авторський внесок кожного із співавторів: Хижняк Л. М. – 34 %, Сичова В. В. – 33 %, Хижняк О. В. – 33 %.

Стаття надійшла до редакції / Received 25.05.2022

Прийнята до друку / Accepted 15.06.2022

Унікальність тексту 96 % (Unicheck ID1011511834)

© Хижняк Лариса Михайлівна, Сичова Вікторія Вікторівна, Хижняк Олександр Володимирович, 2022.