МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота
бакалавра

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ

Виконала: студентка 4-го курсу,
гр. 6.2311-ср-з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
А.В. Панченко

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, доцент,
к.філос.н. Маловічко О.В.

Рецензент: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.психол.н. Бойко Г.В.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи
_____Т. І.Бутченко
«____» _____2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Панченко Анастасії Віталіївні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Організація соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами
керівник роботи Маловічко Олена Владиславівна, к.філос.н. доцент
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» грудня 2025 року № 1993-с
2. Строк подання студентом роботи 21 травня 2025 року
3. Вихідні дані до роботи Артеменко А., Батаева К. Мілітарна ідентичність та соціальна адаптація ветеранів АТО/ООС: монографія. Харків: Вид-во ХГУ «НУА». 2022. 192 с.; Бриндіков Ю. Л. Реабілітація військовослужбовців учасників бойових дій в системі соціальних служб: теоретико-методичні основи: монографія. Хмельницький: Поліграфіст. 2018. 372 с.; Віцукаєва К. Соціальний супровід клієнта: навч. посіб. Одеса: Букаев Вадим Вікторович. 2017. 322 с.; Коленіченко Т., Вербицька А., Петрик О. Сприяння у працевлаштуванні та створенні бізнесу як шлях до реінтеграції військовослужбовців та ветеранів АТО/ООС в умовах сучасного суспільства: навч.-метод, посіб. Київ: Гнозіс. 2021. 144 с.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Дослідити сучасний стан організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами; 2. Визначити основні поняття дослідження: «соціальна підтримка», «ветерани», «демобілізовані особи»; 3. Проаналізувати принципи та методи дослідження організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами; 4. Охарактеризувати ветеранів та демобілізованих осіб як клієнтів соціальної роботи; 5. Проаналізувати правове забезпечення соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні; 6. Дослідити соціально-комунікативні практики використання цифрових ресурсів у процесі надання соціальної підтримки ветеранам та демобілізованим особам: аналіз інформаційних запитів та доступності онлайн-сервісів; 7. Розробити рекомендації щодо вдосконалення соціально-комунікативних практик використання цифрових ресурсів у процесі надання соціальної підтримки ветеранам та демобілізованим особам.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Маловічко О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	24.12.2024	15.01.2025
Розділ 2	Маловічко О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	14.02.2025	01.03.2025
Розділ 3	Маловічко О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	27.03.2025	15.04.2025

6. Дата видачі завдання 24 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Листопад - грудень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Січень – лютий 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Січень – лютий 2025	*виконано*
4.	І розділ	Березень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Квітень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Травень 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Травень 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Травень 2025	*виконано*

Студент _____ А.В. Панченко

Керівник роботи _____ О.В. Маловічко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.О. Широбокова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 61 сторінок, 54 позицій у списку літератури, 2 додатків

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ВЕТЕРАНИ, ДЕМОБІЛІЗОВАНІ ОСОБИ

Мета дослідження: виявити теоретичні та нормативно-правові засади, проаналізувати вітчизняний і міжнародний досвід, а також розробити практичні підходи до удосконалення організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні в умовах воєнного стану та повоєнної реінтеграції.

Об'єкт дослідження: соціальна робота з ветеранами та демобілізованими особами в сучасних умовах українського суспільства.

Предмет дослідження: особливості організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в умовах війни та поствоєнної реінтеграції в Україні.

Методи дослідження: аналіз, узагальнення, аналогія, аналіз документів.

Гіпотеза: ефективність соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в умовах війни та поствоєнної реінтеграції в Україні значною мірою залежить від здатності системи соціального захисту інтегрувати індивідуалізований підхід, інноваційні технології, міжсекторальну взаємодію та адаптовану нормативно-правову базу, що враховує бойовий досвід, психосоціальні потреби та потенціал ветеранів до активного включення в життя громади.

Висновки: 1. Ветерани та демобілізовані особи потребують цілісної, індивідуалізованої системи соціальної роботи.

2. Нормативно-правова база України щодо підтримки ветеранів є розгалуженою, однак потребує подальшої адаптації до реальних викликів.

3. Інформаційне забезпечення соціальної роботи з ветеранами в Україні залишається фрагментарним, із низьким рівнем обізнаності та відсутністю персоналізованих каналів комунікації. Рекомендації дослідження спрямовані на оптимізацію ресурсів і покращення доступу до підтримки в умовах повоєнної реінтеграції.

SUMMARY

The qualification work consists of 61 pages, 54 items in the list of references, and 2 annex.

SOCIAL WORK, VETERANS, DEMOBILIZED PERSONS

The purpose of research: to identify theoretical and legal foundations, analyze domestic and international experience, and develop practical approaches to improving the organization of social work with veterans and demobilized persons in Ukraine under martial law and post-war reintegration.

Object of research: social work with veterans and demobilized persons in the current conditions of Ukrainian society.

Subject of the research: features of the organization of social work with veterans and demobilized persons under war conditions and post-war reintegration in Ukraine.

Research methods: analysis, generalization, analogy, document analysis.

Hypothesis: the effectiveness of social work with veterans and demobilized persons under war conditions and post-war reintegration in Ukraine largely depends on the ability of the social protection system to integrate an individualized approach, innovative technologies, intersectoral cooperation, and an adapted legal framework that considers combat experience, psychosocial needs, and the potential of veterans for active community involvement.

Conclusions:

1. Veterans and demobilized persons require a holistic, individualized system of social work.

2. Ukraine’s legal framework for supporting veterans is extensive but requires further adaptation to real challenges.

3. Information support for social work with veterans in Ukraine remains fragmented, with a low level of awareness and lack of personalized communication channels. The study’s recommendations aim at optimizing resources and improving access to support in the context of post-war reintegration.

ЗМІСТ

ВСТУП ……..……..3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ……..6
1.1. Сучасний стан досліджень організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами……6
1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна підтримка», «ветерани», «демобілізовані особи» ……..10
1.3. Принципи та методи дослідження організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами……..18
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ……...22
2.1. Ветерани та демобілізовані особи як клієнти соціальної роботи……...22
2.2. Правове забезпечення соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні ……28
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ: РЕЗУЛЬТАТИ АНАЛІЗУ ВЕБ-РЕСУРСІВ ……...37
3.1. Соціально-комунікативні практики використання цифрових ресурсів у процесі надання підтримки ветеранам та демобілізованим особам: аналіз інформаційних запитів та доступності онлайн-сервісів ……..37
3.2. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення соціально-комунікативних практик використання цифрових ресурсів у процесі надання підтримки ветеранам та демобілізованим особам.....42
ВИСНОВКИ……..47
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……..49
ДОДАТКИ……56

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах затяжної російсько-української війни, яка триває з 2014 року й загострилася після повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року, організація соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами є одним із ключових викликів для держави та суспільства. Збройний конфлікт спричинив різке зростання кількості громадян, які після участі в бойових діях потребують підтримки та реінтеграції. За даними на 2024 рік, в Україні налічується понад мільйон ветеранів, і ця цифра продовжує зростати. Значна частина з них стикається з труднощами повернення до цивільного життя: психологічні травми, проблеми зі здоров'ям, працевлаштуванням та соціальною адаптацією.

Організація ефективної соціальної роботи є запорукою повернення цих осіб до повноцінного життя та стабільного функціонування їхніх родин. Це питання має не лише особистісний, а й стратегічний характер, оскільки впливає на згуртованість суспільства, економіку та національну безпеку.

В умовах розвитку цифрових технологій і зростання ролі онлайн-ресурсів, особливого значення набуває вивчення інформаційного забезпечення соціальної роботи через вебплатформи.

Проблемна ситуація: організація соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні є складним і багатогранним завданням. Різке зростання кількості осіб, що повертаються з фронту, створює надмірне навантаження на систему соціального захисту, яка демонструє обмежену спроможність адаптуватися до нових викликів. Існуючі моделі соціальної роботи часто виявляються негнучкими та не охоплюють повний спектр потреб, що виникають при поверненні до цивільного життя – зокрема фізичні, психологічні та соціальні труднощі.

Попри наявність нормативної бази, законодавчі ініціативи не завжди відповідають актуальним викликам. У багатьох випадках підтримка є фрагментарною та не охоплює ключові напрями: професійну перепідготовку, довготривалу психосоціальну підтримку, доступ до медицини та житлових програм. Війна загострила економічну кризу , що обмежує фінансові й кадрові ресурси державних і громадських структур. Це, у поєднанні з низьким

рівнем поінформованості ветеранів про доступні послуги, призводить до недостатнього охоплення цільової аудиторії. Поширювана інформація часто є неповною, неактуальною або розрізненою, що знижує ефективність соціальної роботи.

Суттєвим бар'єром є відсутність координації між державними структурами, громадськими організаціями та волонтерами. Внаслідок цього виникає дублювання зусиль у одних напрямах і прогалини – в інших, що унеможливлює створення цілісної системи підтримки.

Додаткову проблему становить недостатня інтеграція цифрових технологій у практику соціальної роботи. Обмежене використання онлайн-платформ, сервісів та порталів звужує можливості інформування та надання послуг, знижуючи доступність підтримки.

Стигматизація ветеранів у суспільстві також ускладнює їх адаптацію й реінтеграцію, знижує рівень соціального прийняття. В умовах динамічної безпекової ситуації соціальні служби змушені оперативно перебудовувати свою діяльність, однак на практиці їм не завжди вдається забезпечити таку гнучкість.

Усе це підкреслює актуальність комплексного дослідження сучасних підходів до організації соціальної роботи з ветеранами, зокрема модернізації інформаційної складової – із залученням цифрових платформ і веб-ресурсів для підвищення якості, доступності та оперативності соціальних послуг.

Об'єктом дослідження виступає система організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні.

Предметом дослідження є особливості реалізації процесу соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в сучасних умовах, з урахуванням інформаційного забезпечення цієї діяльності.

Метою дослідження є всебічне вивчення методологічних, теоретичних та прикладних засад організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами, з акцентом на використання цифрових ресурсів, з метою визначення ефективних напрямів удосконалення системи підтримки у контексті воєнного стану та суспільної трансформації.

Для досягнення мети ми поставили перед собою наступні дослідницькі

завдання:

– дослідити сучасний стан організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами;

– визначити основні поняття дослідження: «соціальна підтримка», «ветерани», «демобілізовані особи»;

– проаналізувати принципи та методи дослідження організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами;

– охарактеризувати ветеранів та демобілізованих осіб як клієнтів соціальної роботи;

– проаналізувати правове забезпечення соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні;

– дослідити соціально-комунікативні практики використання цифрових ресурсів у процесі надання соціальної підтримки ветеранам та демобілізованим особам: аналіз інформаційних запитів та доступності онлайн-сервісів;

– розробити рекомендації щодо вдосконалення соціально-комунікативних практик використання цифрових ресурсів у процесі надання соціальної підтримки ветеранам та демобілізованим особам.

Гіпотеза. Забезпечення належного інформаційного супроводу процесів соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами за допомогою спеціалізованих веб-ресурсів сприятиме розширенню доступу до соціальних послуг, підвищенню їхньої якості та ефективнішій соціальній інтеграції зазначених категорій громадян в умовах збройного конфлікту й післявоєнного відновлення.

Структура роботи: кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ

1.1. Сучасний стан досліджень соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами

Формування системи соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні відбувалося паралельно з розвитком Збройних Сил і відповіддю держави на нові виклики періоду незалежності. Історико-політичний аналіз демонструє поступове усвідомлення важливості комплексної підтримки колишніх військовослужбовців та формування відповідної державної політики.

У 1990-х роках ухвалено базові закони, які визначали правовий статус військових і загальні засади їхнього соціального захисту. У 2004 році з'явилася Концепція гуманітарного та соціального розвитку Збройних Сил, а створення Громадської ради при Міноборони у 2005 році посилило взаємодію держави з громадянським суспільством.

Запровадження військового резерву у 2009 році актуалізувало питання адаптації резервістів, що підкреслило необхідність розбудови інституційної спроможності системи соціальної роботи у військовій сфері.

Після 2014 року, з початком збройного конфлікту, проблематика соціальної роботи з ветеранами набула стратегічного значення. Зростання кількості учасників бойових дій потребувало нових підходів у наданні допомоги, особливо у сферах адаптації, ресоціалізації, подолання психологічних наслідків.

Після повномасштабного вторгнення рф у 2022 році тематика соціальної роботи з ветеранами набула нової актуальності. Значне зростання чисельності демобілізованих осіб із досвідом бойових дій сприяло розширенню дослідницького поля, зокрема у питаннях ресоціалізації, працевлаштування, психосоціальної підтримки та розвитку послуг у громадах.

У межах цього розділу подано огляд актуальних досліджень, присвячених організації соціальної роботи з ветеранами, висвітлено наукові підходи останніх років і окреслено перспективи подальших досліджень у контексті трансформаційних процесів.

Огляд сучасної наукової літератури демонструє різноманіття підходів, що відображають складність реінтеграції військовослужбовців у мирне життя. Значний внесок зробили вітчизняні дослідники Т. Коленіченко, Ю. Акименко, О. Петрик та А. Вербицька. Їхні праці зосереджені на комплексному підході до адаптації ветеранів, з урахуванням психологічних чинників та особливостей інтеграції до громади.

Окрему увагу приділено економічним аспектам підтримки, зокрема працевлаштуванню та розвитку ветеранського підприємництва. Праці Т. Коленіченко та А. Вербицької містять аналітичні матеріали щодо державних програм зайнятості та практичні рекомендації для підтримки ініціатив у сфері малого та середнього бізнесу.

Питання ветеранського лідерства та стійкого розвитку розглядають О. Карпат, Л. Рищук, Т. Кулик та інші дослідники, які підкреслюють значення ветеранського підприємництва як інструменту соціально-економічної мобілізації [34].

Правовий вимір проблеми висвітлює С. Кучеренко [26], чий аналіз чинного законодавства дозволяє виявити прогалини у нормативному регулюванні та запропонувати напрямки його вдосконалення.

Вивчення зарубіжного досвіду підтримки ветеранів представлено в дослідженнях Ю. Фрідріха і Т. Луткефенда [31], які аналізують моделі соціальної реінтеграції в інших країнах та можливість їх адаптації до українських реалій.

Т. Марценюк та її колеги [28] акцентують увагу на гендерних особливостях соціальної підтримки, що сприяє кращому розумінню індивідуалізованих підходів у роботі з ветеранами.

Характерною тенденцією наукових досліджень є міждисциплінарність, що поєднує підходи соціальної роботи, психології, економіки, юриспруденції та педагогіки. Це сприяє формуванню цілісних програм підтримки, які охоплюють різні аспекти життєдіяльності ветеранів.

Особливий акцент робиться на ролі громадських організацій і волонтерських ініціатив у реалізації програм підтримки. У матеріалах БФ «Стабілізаційна підтримка» [54] підкреслюється потенціал партнерських моделей взаємодії між державними і громадськими структурами.

Узагальнення наукового доробку дозволяє стверджувати, що сучасна теоретична база з питань соціальної роботи з ветеранами вирізняється концептуальним різноманіттям, що відображає складність процесу реінтеграції та потребує системного бачення для формування ефективних рішень.

Вагомим внеском є праці Тетяни Захаріної, яка розробила комплексну концепцію соціальної реінтеграції ветеранів на основі системного, особистісно-орієнтованого, екосистемного та соціокультурного підходів. Вона запропонувала модель підтримки ветеранів у закладах вищої освіти як інструмент професійної адаптації та особистісної стабілізації.

У межах цієї концепції розроблено структурно-функціональну модель реінтеграції ветеранів у ЗВО, яка може бути застосована для впровадження цільових освітніх програм. Це підкреслює потенціал освітнього середовища як простору соціальної адаптації.

Також відзначено важливість оволодіння правовими механізмами, що дозволяє соціальним працівникам ефективніше реалізовувати індивідуальні плани підтримки. Поєднання правових знань і соціальних технологій підвищує результативність реінтеграції ветеранів у цивільне життя.

У контексті поглиблення аналітичного огляду заслуговує уваги методичне видання «Соціальний супровід військовослужбовців Збройних Сил України та членів їх сімей», підготовлене Науково-дослідним центром гуманітарних питань ЗС України [53]. Документ має значну практичну цінність у сфері соціальної роботи з військовими, демобілізованими та їхніми родинами.

Посібник пропонує структуровану модель соціальної роботи в межах ЗСУ: від виявлення потреб до оцінки ефективності допомоги. Розглянуто можливості надання послуг як діючим військовослужбовцям, так і членам їхніх сімей, зокрема загиблих, зниклих чи полонених.

Практично значущим є висвітлення механізмів міжвідомчої взаємодії – між офіцерами соціальної служби, територіальними центрами комплектування, органами влади та інститутами громадянського суспільства. Така координація є особливо важливою в умовах війни.

Посібник враховує сучасні виклики війни і демонструє системний підхід до подолання її соціальних наслідків. Він може слугувати орієнтиром для фахівців, які працюють із ветеранами, забезпечуючи реалізацію ефективних програм підтримки.

Вивчаючи сучасну наукову думку щодо соціальної роботи з ветеранами, слід відзначити міждисциплінарні напрацювання, де психологічні аспекти тісно інтегруються в соціальну практику. Актуальність психоемоційної підтримки зростає на тлі бойового досвіду значної частини населення. Дослідження психологів формують основу для розбудови ефективної системи допомоги.

Збірник матеріалів конференції «Військова психологія у вимірах війни і миру» висвітлює теми психологічної реабілітації, подолання ПТСР, адаптації до цивільного життя та взаємозв'язку між емоційними станами й готовністю до повернення з фронту. Також розглянуто поведінкові аспекти, мотивацію до служби та наслідки поранень.

Матеріали конференції засвідчують активну наукову діяльність у сфері психоемоційної підтримки військових і ветеранів. Дослідження сприяють діалогу між психологами, соціальними працівниками та іншими фахівцями, які формують систему підтримки. Їхнє значення полягає в створенні чутливої до потреб особистості моделі соціальної роботи, що забезпечує не лише підтримку, а й поступове відновлення повноцінного життя ветеранів у мирному середовищі.

У продовження аналізу наукових джерел варто наголосити на зростанні інтересу до правових засад соціального захисту та адаптаційних механізмів, які застосовуються у роботі з ветеранами. У фахових публікаціях дедалі більше уваги приділяється як нормативному регулюванню, так і практичним аспектам реалізації прав ветеранів, акцентуючи на потребі ефективного правозастосування в умовах змін.

Наукові праці висвітлюють як теоретичні основи, так і труднощі реалізації пільг, виявляючи прогалини в чинному законодавстві. Особливо цінними є історико-правові розвідки, які дають змогу простежити еволюцію державної політики щодо ветеранів і переосмислити досвід попередніх поколінь для формування сучасних підходів до допомоги демобілізованим.

Актуальним також є аналіз практик на регіональному рівні: дослідження обласних програм підтримки демонструють намагання місцевої влади поєднати державну політику з реальними потребами громад. У фокусі науковців – і проблеми внутрішньо переміщених ветеранів, які стикаються з дезінтеграцією соціального середовища та ізоляцією. Досвід пандемії показав необхідність гнучкого реагування соціальної системи на глобальні кризи.

Узагальнення підходів підтверджує багатовекторність академічного осмислення проблеми та важливість міжгалузевої взаємодії в організації ефективної моделі соціальної роботи у воєнний і поствоєнний періоди.

Сучасна наукова література дедалі більше орієнтується на побудову теоретичних моделей, що враховують реалії реінтеграційних процесів в Україні. Дослідження зосереджуються на поєднанні психологічних і соціальних чинників, наголошуючи на багатовимірності підтримки – від впливу гібридної війни до повторної травматизації та соціального тиску.

Окремі праці присвячено учасникам ООС – з акцентом на емпіричні дані, психоемоційні труднощі та ефективність реабілітаційних програм. Підкреслюється потреба у комплексних моделях підтримки, що інтегрують консультування, інформаційну допомогу, оцінку ефективності та профілактику.

Сучасні виклики – війна, економічна нестабільність, пандемія – актуалізують потребу у мультикомпонентній моделі допомоги, яка охоплює не лише психологічну стабілізацію, а й підтримку в сфері зайнятості, соціальних прав і відновлення зв’язків із громадою.

Таким чином, сучасна теоретична база містить важливі напрацювання, що становлять фундамент для удосконалення практики соціальної роботи з ветеранами та дозволяють формулювати нові стратегії підтримки з урахуванням динаміки суспільних трансформацій.

1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна підтримка», «ветерани», «демобілізовані особи»

В умовах глибоких соціальних змін, спричинених тривалими воєнними подіями, особливої ваги набуває проблема адаптації осіб, які повертаються з фронту до цивільного життя. Це потребує не лише оперативного реагування соціальних служб, а й наукового осмислення ефективних механізмів підтримки. Відтак, аналіз сутності процесу реінтеграції ветеранів стає ключовим завданням дослідження.

Розуміння явищ, пов’язаних із поверненням військових до мирного життя, неможливе без чіткого визначення базових понять. Понятєво-категоріальний апарат виступає основою для наукової аналітики, особливо коли йдеться про такі багатовимірні феномени, як соціальна підтримка, травматичний досвід,

нова ідентичність після служби. Уточнення термінології дозволяє структурувати дослідження, визначити стратегічні напрями допомоги й створити дієві механізми соціальної роботи, що відповідають потребам осіб, які брали участь у бойових діях.

Подальший виклад буде зосереджено на аналізі ключових понять, що формують зміст дослідження, з урахуванням їх гнучкості тлумачень та відповідності сучасним українським реаліям.

У межах вивчення проблем соціальної роботи з ветеранами важливо спиратися на підходи, орієнтовані на індивідуальні потреби клієнтів. Такий підхід ґрунтовно висвітлено в дослідженні К. Віцукаєвої, яка розглядає соціальну роботу як інноваційну практику, що не лише вирішує конкретні проблеми, а й сприяє особистісному відновленню людини в складних обставинах.

Центральним у цьому підході є акцент на внутрішніх ресурсах особистості та її соціального середовища. Соціальна робота виступає не лише інструментом допомоги, а й способом активізації клієнта, формування навичок подолання труднощів. Це має особливе значення у роботі з ветеранами, яким часто необхідний не стільки разовий захід, скільки тривалий супровід у процесі повернення до мирного життя.

У цьому контексті поняття «соціальна підтримка» постає як форма соціальної роботи, що створює умови для стабільності та самореалізації особи. Українські дослідники акцентують на важливості партнерської моделі взаємодії з клієнтами, яка передбачає залучення самих ветеранів до побудови власного шляху адаптації та розвитку.

Серед ключових підходів у сучасній практиці виокремлюється трактування соціальної роботи як системи дій у відповідь на складні життєві ситуації, коли особа не може впоратися самостійно. Така система передбачає індивідуалізовану підтримку, що поєднує ресурси соціального працівника, клієнта та його оточення. Вона активно використовується центрами соціальних служб і спрямована на стабілізацію життєвої ситуації та активізацію потенціалу особи.

Поняття соціальної роботи має і правове закріплення. Закон України «Про соціальну роботу із сім’ями, дітьми та молоддю» визначає її як діяльність, що включає індивідуальну допомогу, піклування та патронаж, орієнтовані на

підтримку вразливих груп у подоланні криз. Хоча закон фокусувався на окремих категоріях, його підходи успішно адаптуються до контексту допомоги ветеранам, які потребують цілеспрямованої й послідовної підтримки у процесі повернення до цивільного життя.

К. Віцукаєва звертає увагу на термінологічні нюанси, зокрема на відповідність українського поняття «соціальна підтримка» міжнародному терміну «case management». Ця паралель дозволяє глибше зрозуміти сутність прикладних аспектів соціальної роботи й засвідчує універсальність підходу, орієнтованого на індивідуальні потреби клієнта.

Офіційні джерела, зокрема Урядовий портал та сайт Мінветеранів, акцентують, що соціальна підтримка ветеранів – це комплекс дій, що здійснюються підготовленими фахівцями і спрямовані на успішну адаптацію до цивільного життя. Така робота охоплює інформування, консультування, правову та психологічну допомогу, а також сприяння в працевлаштуванні.

Особливістю цього процесу є постійна взаємодія соціального працівника не лише з ветераном, а й з його родиною, адже ефективна реінтеграція вимагає змін у всьому близькому соціальному оточенні.

Соціальна робота з ветеранами охоплює також підтримку родин загиблих військових, що є важливою частиною державної політики. Така допомога потребує чутливого та професійного підходу, адже поєднує питання втрати, пам’яті та поступового повернення родин до активного суспільного життя.

У сучасних умовах соціальна робота з ветеранами та демобілізованими виконує функцію комплексної підтримки, яка охоплює як побутові, так і глибоко особистісні аспекти адаптації. Її ефективність залежить від здатності інтегрувати емоційну, правову, організаційну та освітню складові в єдину, людиноцентричну модель допомоги.

Державна політика у цій сфері спрямована на створення ефективної системи підтримки, що враховує реальні потреби ветеранів. Йдеться не лише про одноразову допомогу, а про тривалий супровід, який включає психологічну, соціальну, правову та консультативну підтримку. Така система орієнтована на активізацію внутрішніх ресурсів, зміцнення соціальних зв’язків та координацію дій різних інституцій, задіяних у процесі реінтеграції.

У цьому дослідженні соціальна робота розглядається як багатовекторна допомога, що реалізується через професійні дії, спрямовані на відновлення

соціального статусу ветерана та створення умов для стабільного життя. Це не лише формальні послуги, а й підтримка, що сприяє активній участі особи в житті громади.

Термін «ветеран» в українському суспільстві має широку інтерпретацію. Традиційно він означав військову службу, але з часом охопив і осіб із тривалим професійним досвідом. Військовий ветеран асоціюється з носієм історичної пам’яті, честі та громадянської доблесті, а його образ часто закріплений у культурному просторі країни.

У межах цього дослідження поняття «ветеран» вживається у вузькому значенні – як особа, що брала участь у бойових діях на захист держави. Саме ця категорія найгостріше потребує спеціалізованої підтримки у подоланні наслідків воєнного досвіду, втрати соціальних зв’язків і адаптації до мирного життя.

Звернення до еволюції поняття «ветеран» в українському контексті дозволяє глибше зрозуміти зміни у сприйнятті цього статусу. Вплив історичних, правових і соціальних трансформацій відображено, зокрема, в «Концепції політики щодо ветеранів та їх сімей» (2023), що пропонує нову модель допомоги на засадах особистісного підходу, довгострокового планування, міжвідомчої взаємодії та участі громад.

Документ акцентує на переході від фрагментарних заходів до цілісної політики довготривалого соціального відновлення учасників бойових дій. Такий підхід має стати основою нової моделі соціальної роботи, орієнтованої на реалії воєнного і післявоєнного періодів.

Історично уявлення про статус ветерана в Україні змінювались відповідно до політичного ладу. У радянський період політика щодо ветеранів була непослідовною. Після Другої світової війни певні пільги швидко скасували, особливо уразливою виявилась категорія ветеранів з інвалідністю, які стикались з принизливими процедурами підтвердження права на допомогу. Лише наприкінці 1970-х років у СРСР ветерани отримали визнання як окрема соціальна категорія, проте допомога мала радше символічний, а не системний характер.

З незалежністю України відбувся поступовий перегляд ветеранської політики. Водночас перші закони, зокрема Закон України «Про статус ветеранів війни…» 1993 року, значною мірою наслідували радянські норми, що

ускладнило адаптацію до нових умов. Особливо гостро це проявилося після 2014 року, коли на тлі російської агресії виникла потреба у сучасних підходах до підтримки нової хвилі ветеранів.

Сьогодні в Україні спостерігаються якісні зрушення у ставленні держави та суспільства до підтримки ветеранів. Нове покоління військовослужбовців, яке стало на захист країни під час повномасштабної війни, вперше за тривалий час має чітко окреслений правовий статус, суспільне визнання та доступ до спеціалізованих механізмів соціальної роботи. На цьому ґрунті формується нова ідентичність українського ветерана – з активною громадянською позицією, прагненням до самореалізації та участі в розбудові держави.

Аналіз еволюції поняття «ветеран» є важливим для розуміння сучасної політики підтримки цієї категорії. Осмислення минулого дозволяє будувати ефективні моделі соціальної роботи, спрямовані на адаптацію, стабільність і повну інтеграцію ветеранів у суспільство.

Юридичне визначення «ветерана війни» визначає основну цільову аудиторію соціальної підтримки. Згідно зі статтею 4 Закону України «Про статус ветеранів війни...» та роз’ясненнями Уповноваженого ВРУ з прав людини, цей термін охоплює осіб, які брали участь у бойових діях або захищали незалежність України, у тому числі в межах АТО та ООС.

Правове трактування включає не лише військових, а й цивільних осіб, задіяних у зонах бойових дій, а також тих, хто зазнав поранень чи каліцтва під час виконання обов’язків. Це створює широку легітимну базу для визнання участі у збройному конфлікті та гарантує право на підтримку.

У цьому дослідженні поняття «ветеран» використовується відповідно до чинного законодавства. Такий підхід забезпечує цілісне розуміння потреб, проектування систем реінтеграції та розробку адаптованих механізмів допомоги. При цьому важливо враховувати, що ветеранська спільнота є неоднорідною – її представники відрізняються досвідом, рівнем потреб і соціальними можливостями, що вимагає індивідуалізованого підходу до надання послуг.

Питання адаптації колишніх військовослужбовців до цивільного життя після демобілізації активно висвітлюється у науковому дискурсі. У роботах Тетяни Гордєєвої та Алли Лазаревої аналізується досвід демобілізованих осіб і підкреслюється важливість комплексного підходу до соціальної підтримки.

Авторки розглядають соціальну роботу не лише як систему надання послуг, а як процес супроводу особи в період переходу від війни до миру, з акцентом на емоційній стабілізації, відновленні соціальних зв'язків і пошуку нових життєвих орієнтирів.

У дослідженнях підкреслюється необхідність комплексної підтримки – від психологічної та правової допомоги до професійної переорієнтації. Авторки наголошують, що така підтримка має бути індивідуалізованою, адаптованою до життєвого досвіду ветерана. Саме індивідуальний підхід є ключовим для ефективної соціалізації, яка для демобілізованих відрізняється від стандартних моделей адаптації.

Гордєєва і Лазарева підкреслюють, що демобілізовані формують окрему соціальну групу, що перебуває в перехідному стані – від структурованої військової системи до відкритого цивільного середовища. Це передбачає не лише зміну способу життя, а й глибоке переосмислення себе, своєї ролі в суспільстві, пошук нових сенсів та відновлення соціальної суб'єктності. Потреби цієї групи виходять за межі матеріальних питань, охоплюючи психологічну підтримку, правову обізнаність та відновлення соціальних зв'язків.

Історичний контекст демобілізації також є цінним для розуміння сучасних викликів. Український історик Олександр Лисенко у своїх працях досліджував демобілізацію у 1921–1924 та 1945–1947 роках. Він описує труднощі адаптації колишніх військових – від зміни соціального статусу до браку системної підтримки. Історичний аналіз демонструє повторювані моделі проблем, які варто враховувати при формуванні сучасної політики підтримки демобілізованих.

Таким чином, залучення сучасних і історичних наукових підходів дозволяє глибше осмислити сутність демобілізації та посилити практичну складову соціальної роботи в умовах війни та поствоєнної трансформації.

Історичний досвід повоєнної демобілізації середини XX століття становить важливе джерело для осмислення соціальних процесів, пов'язаних із поверненням військовослужбовців до мирного життя. Дослідження історика Олександра Лисенка, присвячені демобілізації 1945–1947 років, розкривають масштабність і складність цього явища. Йдеться не лише про масове звільнення мільйонів військових, а й про глибокі соціальні зрушення, що вимагали

комплексних рішень у сфері адаптації, працевлаштування, охорони здоров’я та відновлення мирного життя.

У працях Лисенка «демобілізований» трактується не лише як юридичний статус, а як соціальна категорія, що зазнає трансформацій у сфері ідентичності, поведінки й соціальних очікувань. Демобілізація розглядалася як повернення до нової реальності, що вимагала переосмислення ролі особистості в суспільстві та подолання психологічних і культурних бар’єрів. Колишні військові потребували підтримки, але водночас виступали ресурсом відбудови держави.

Значення цієї категорії проявляється і в тому, що повернення до мирного життя мало як складнощі – у забезпеченні реадаптації, медичних послуг, професійної підготовки, – так і позитивні аспекти. Демобілізовані сприяли відновленню економіки, заповнювали нестачу робочої сили та брали участь у відбудові інфраструктури, стаючи активними агентами змін.

Такий підхід дозволяє сучасне поняття демобілізації осмислювати не як формальну процедуру, а як багатовимірний соціальний процес. Водночас у законодавстві України досі відсутнє чітке визначення терміну «демобілізований» як самостійної соціальної категорії. У нормативних документах застосовується радше процедурний підхід до поняття «демобілізація», що ускладнює побудову цілісної державної політики з післявоєнної адаптації колишніх військовослужбовців.

Правове тлумачення демобілізації в українському законодавстві закріплено в Законі України «Про військовий обов’язок і військову службу». Демобілізація трактується як звільнення з військової служби на підставах, передбачених законом (закінчення строку служби, стан здоров’я тощо). Навіть після завершення служби особа залишається пов’язаною з військовою системою – зокрема, через облік у територіальних центрах комплектування. Отже, демобілізація – це не повний розрив, а перехід до цивільного статусу з частковим збереженням зобов’язань перед державою.

Термін «демобілізований», хоча й не визначений окремо в законодавстві, активно використовується в науковому та суспільному вжитку. Це особа, що завершила військову службу, отримала відповідні документи та повернулась до цивільного статусу. Такий перехід супроводжується низкою соціальних, правових і психологічних викликів, що вимагають підтримки.

У межах цього дослідження «демобілізованими» вважаються особи, які нещодавно завершили службу чи брали участь у бойових діях і нині адаптуються до мирного життя. Вони потребують системної підтримки: юридичної допомоги, психологічної реабілітації, медичного супроводу та професійної переорієнтації.

Варто розрізняти поняття «ветеран» і «демобілізований». Ветеран – ширше поняття, що охоплює осіб з бойовим або довготривалим військовим досвідом, включаючи діючих військових. Натомість демобілізований – це людина, що вже залишила службу та проходить перехідний етап адаптації.

Це розмежування важливе для соціальної роботи. Демобілізовані стикаються з первинними труднощами адаптації та потребують індивідуалізованих програм супроводу. Ветерани ж – із більш усталеним статусом – потребують підтримки стабільності, медичного обслуговування та соціального визнання.

У цьому контексті поняття «реінтеграція» є ключовим. Воно охоплює психологічні, соціальні, професійні та культурні трансформації, які забезпечують поступове включення людини в мирне життя. Реінтеграція не зводиться до повернення до довоєнного стану, а передбачає глибоку перебудову способу життя за підтримки інституцій, громади та фахівців.

У науковому аналізі реінтеграції важливе місце займають дослідження Т.І. Коленіченко, яка розглядає цей процес як глибоко персоналізований і багатовимірний, що починається ще до завершення служби. Авторка акцентує увагу на психологічній переорієнтації військових, потребі у формуванні нових цінностей, адаптованих до мирного життя, та подоланні внутрішнього конфлікту між воєнним досвідом і повсякденням.

Коленіченко підкреслює, що реінтеграція – це не лише повернення до звичного середовища, а побудова нової ідентичності, де бойовий досвід трансформується в особистісний ресурс. У цьому контексті особливо важливо створити соціальне середовище, що підтримує позитивні зміни й сприяє відновленню життєвої рівноваги.

Реінтеграція включає повернення до суспільної активності, професійної діяльності та встановлення нових соціальних зв’язків. Дослідники наголошують на ролі громад у подоланні ізоляції та активній участі ветеранів у місцевому житті.

Цей процес має як зовнішні, так і внутрішні виміри – емоційні, когнітивні, поведінкові. Соціальна робота у сфері реінтеграції повинна бути міждисциплінарною, гнучкою та адаптованою до конкретних потреб людини.

Узагальнення вітчизняного й зарубіжного досвіду дозволяє розглядати реінтеграцію як тривалий процес повернення ветерана до активного суспільного життя. Це охоплює етап після звільнення зі служби й подальшу адаптацію – у родині, професії та громаді. Ефективність залежить від взаємодії державних інституцій, громадянського суспільства та місцевих ініціатив, а також від здатності враховувати регіональний і культурний контекст.

Реінтеграційні стратегії включають освітні програми, професійну підготовку, медичну допомогу, психологічну підтримку, доступ до житла та подолання соціального відчуження. Кінцева мета – не просто допомогти, а створити умови для самореалізації ветерана й відновлення його суб’єктності.

Цей процес не означає повернення до минулого, а відкриває нові можливості для соціального включення. Успішна реінтеграція вимагає визнання суспільством досвіду ветерана, поваги до його участі в захисті країни та створення інклюзивного середовища.

У цьому дослідженні реінтеграція ветеранів розглядається як багатовимірний процес, що охоплює психологічне, соціальне, правове й професійне відновлення. В основі – формування нової системи цінностей, інтегрованої у мирне життя, активна участь у суспільних процесах і побудова стійкого життєвого укладу.

З огляду на вищенаведене, у дослідженні визначено ключові поняття, що формують основу подальшого аналізу. Соціальна робота трактується як цілісна система підтримки ветеранів і демобілізованих у процесі їхньої адаптації. Ветеран розуміється як особа з досвідом захисту держави у військовій службі, а демобілізований – як той, хто нещодавно завершив службу й перебуває на етапі повернення до цивільного життя. Реінтеграція розглядається як складний процес, що поєднує особисті зусилля ветерана та підтримку з боку суспільства для відновлення його повноцінної участі в житті громади.

1.3. Принципи та методи дослідження організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами

У процесі дослідження соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами важливо дотримуватись загальнонаукових принципів, що забезпечують об’єктивність аналізу та глибину осмислення. Методологічна основа базується на системному, комплексному, історичному та об’єктивному підходах, що дозволяє розглядати проблему соціальної підтримки в контексті взаємопов’язаних суспільних процесів.

Принцип об’єктивності реалізується через аналіз як позитивних, так і проблемних аспектів соціальної роботи, принцип системності – через вивчення взаємодії державних та недержавних структур. Комплексність дозволяє врахувати соціальні, психологічні, медичні та правові компоненти реінтеграції, а історизм забезпечує розуміння динаміки змін у політиці підтримки ветеранів.

Ці підходи застосовуються на всіх етапах: від формулювання цілей до підготовки висновків, забезпечуючи методологічну узгодженість і практичну значущість дослідження.

Поглиблений аналіз потребує також застосування спеціальних підходів, зокрема гуманістичного, який фокусується на індивідуалізації соціальної підтримки. Ветерани розглядаються як особистості з унікальним досвідом, що вимагає адаптивного та чутливого супроводу.

Важливою є міждисциплінарність – інтеграція знань соціології, психології, медицини, права й економіки дозволяє комплексно осмислювати проблеми, пов’язані з реінтеграцією. Принцип практичної орієнтації забезпечує зв’язок теоретичних положень із реаліями соціальної практики – від аналізу нормативної бази до оцінки доступності інформаційних платформ і формулювання прикладних рекомендацій.

Таким чином, сукупність обраних принципів надає дослідженню наукової обґрунтованості та спрямованості на вдосконалення системи соціальної роботи з ветеранами в сучасній Україні.

У дослідженні організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами важливу роль відіграють теоретичні методи, що забезпечують цілісність аналітичного підходу та формують основу для практичних висновків. Їх застосування дозволяє не лише описати наявні підходи, а й критично осмислити методологічні засади соціальної підтримки.

Ключовим методом є аналіз та узагальнення наукових джерел. Ознайомлення з вітчизняною та зарубіжною літературою дає змогу виокремити основні наукові підходи до адаптації та реінтеграції ветеранів, виявити психосоціальні чинники підтримки та визначити ефективні практики соціальної роботи. Це дозволяє виявити наукові прогалини та окреслити напрямки подальших досліджень.

Порівняльний аналіз застосовується для вивчення відмінностей між українськими та зарубіжними моделями підтримки ветеранів. Порівнюючи законодавчі ініціативи, реабілітаційні програми та інституційні практики, можна визначити сильні сторони вітчизняного підходу та сфери, що потребують удосконалення.

Завершальним етапом є узагальнення результатів аналізу, що дозволяє структурувати знання про принципи, форми й механізми соціальної підтримки ветеранів. Наприклад, бар’єри в реінтеграції систематизуються за групами проблем, що сприяє точнішому виявленню причин труднощів і формуванню ефективних рекомендацій щодо подолання таких викликів.

Застосування теоретичних методів простежується на всіх етапах дослідження. У першому розділі вони допомагають сформувати понятєво-категоріальний апарат і методологічне підґрунтя. У другому – використовуються для аналізу нормативно-правової бази та практик соціальної роботи. У третьому – для побудови методики вивчення інформаційного середовища, зокрема цифрових інструментів підтримки ветеранів.

Такі методи забезпечують аналітичну глибину дослідження та дозволяють сформулювати науково обґрунтовані рекомендації щодо вдосконалення соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими.

Важливу роль у дослідженні відіграють і емпіричні методи, які дозволяють перейти від концептуального аналізу до вивчення реальних практик. Ключовим інструментом є контент-аналіз вебресурсів громадських організацій і державних структур, що надають допомогу ветеранам. Аналізується повнота, зручність і доступність інформації, структура сайтів, наявність контактів і сервісів. Запроваджено систему оцінювання за ключовими критеріями, що дозволяє формувати конкретні рекомендації.

Важливим доповненням є аналіз нормативних документів і звітів, що дозволяє простежити реалізацію програм, їх охоплення, ефективність та

проблеми доступу до послуг. Статистичні дані використовуються для виокремлення тенденцій і проблемних зон.

Метод вторинного аналізу соціологічних даних дозволяє залучити результати попередніх досліджень, зокрема оцінку ветеранами отриманої допомоги, рівень задоволеності, труднощі адаптації та очікування змін. Це дає змогу доповнити аналітичну частину без масштабного польового етапу.

Зазначені методи використовуються на різних етапах дослідження. У першому розділі вони сприяють розбудові концептуальної та методологічної бази. У другому – забезпечують аналіз законодавства та інституційної практики. У третьому – лягають в основу дослідження цифрових інструментів соціальної підтримки. Така інтеграція емпіричних методів дає змогу побудувати комплексну картину функціонування системи соціальної роботи в умовах актуальних соціальних викликів.

Узагальнюючи методологічну базу дослідження, слід зазначити, що воно ґрунтується на принципах об’єктивності, системності, комплексності, історизму, гуманізму, індивідуального підходу, міждисциплінарності та практичної орієнтованості. Застосовано методи аналізу і узагальнення літератури, порівняльного аналізу, контент-аналізу цифрових ресурсів, аналізу документів та вторинного аналізу соціологічних даних, що забезпечує глибину, точність і прикладну значущість дослідження.

Перший розділ формує цілісне бачення теоретико-методологічних засад дослідження соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими. Він демонструє потребу інтеграції правових, психологічних, економічних знань, а також орієнтації на принципи гідності, суб’єктності та соціального включення. У межах концептуального підходу соціальна робота трактується як інтегрована підтримка, ветеран – як носій бойового досвіду, демобілізований – як постфронтова особа в перехідному стані, а реінтеграція – як багатовимірний процес відновлення активної участі в житті громади.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ

2.1. Ветерани та демобілізовані особи, як клієнти соціальної роботи

Розглядаючи соціальну роботу з ветеранами та демобілізованими особами, важливо зосередитися на практичній реалізації послуг, що визначені в Класифікаторі соціальних послуг, затвердженому Міністерством соціальної політики України. Документ не лише окреслює перелік підтримки, а й слугує методичним орієнтиром для роботи з різними групами клієнтів. Попри те, що ветерани не виділені як окрема категорія, вони фактично є одними з основних отримувачів багатьох видів допомоги.

Зокрема, послуга соціальної роботи з особами у складних життєвих обставинах охоплює консультування, емоційну підтримку, індивідуальні плани допомоги. Для ветеранів це часто означає підтримку в адаптації до родинного життя, розв’язанні побутових і фінансових проблем, подоланні ПТСР. Актуальною є й допомога у працевлаштуванні – супровід при пошуку роботи, перекваліфікація, формування трудових навичок, що особливо важливо для осіб із частковою втратою працездатності.

Класифікатор передбачає й соціальну адаптацію ветеранів – послугу, що поєднує психологічну реабілітацію, консультування, розвиток самозабезпечення. Підтримка спрямована на подолання ізоляції, відновлення сімейних та громадських зв’язків. Важливим залишається надання психологічної допомоги, зокрема психіатричної, а також сімейного консультування – підтримка має охоплювати не лише ветерана, а й близьке коло.

Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції, хоч і універсальна, є ресурсом для ветеранів: участь у програмах забезпечення житлом, інформаційна допомога, стабілізація умов життя. Її реалізація сприяє збереженню соціальної активності ветеранів та зміцненню їхньої ролі в громадах.

Таким чином, система соціальної роботи з ветеранами поступово рухається в бік комплексного підходу. Адаптація Класифікатора до їхніх потреб вимагає не лише оновлення нормативів, а й глибшого осмислення

травматичного досвіду та індивідуальних викликів. Психологічна чутливість, системність та індивідуалізація мають стати основою ветеранських програм, а їх ефективність – критерієм вдосконалення політики підтримки.

Аналіз соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами неможливий без урахування сучасних досліджень, що відображають реальний стан підтримки та актуальні виклики для фахівців. Один із нещодавніх аналітичних звітів про соціальну реінтеграцію ветеранів в Україні висвітлює низку критичних аспектів, які суттєво впливають на ефективність допомоги особам із військовим досвідом.

У дослідженні окреслено багаторівневі проблеми, що потребують комплексного підходу: психічне здоров’я, доступ до медичної та фізичної реабілітації, труднощі з працевлаштуванням, низька ефективність перекваліфікації, соціальна ізоляція. Соціальна робота має бути чутливою до воєнного досвіду, етапу адаптації та індивідуальних викликів кожного ветерана.

Особливу увагу приділено психосоціальній допомозі. Звіт підкреслює важливість розширення доступу до психологічної підтримки не лише через фахівців, а й через залучення волонтерів, лідерів громад, підготовлених членів родин. Це сприяє подоланню бар’єрів і підвищує доступність допомоги.

Актуальним є гендерний аспект. Підкреслюється необхідність створення програм, адаптованих до потреб жінок і чоловіків-ветеранів, з акцентом на психологічну стабілізацію, підтримку батьківства, професійну реінтеграцію та безпечне середовище.

У сфері економіки акцент зроблено на сприянні залученню ветеранів до ринку праці: через працевлаштування, розвиток підприємництва, перекваліфікацію, адаптацію робочих місць, зокрема для ветеранів з інвалідністю.

Дослідження підкреслює важливу роль громадських організацій як посередників між ветеранами та системою підтримки. Рекомендується посилення їхнього потенціалу через навчання, інституційну підтримку та розвиток партнерських мереж, що сприятиме індивідуалізованому підходу до реінтеграції на рівні громад.

Серед основних бар’єрів виокремлюються складні процедури, низька обізнаність ветеранів про доступні послуги та надмірна бюрократизація. Відтак

акцент робиться на потребі у підвищенні прозорості, оптимізації сервісів та впровадженні принципу «єдиного вікна».

Окрему увагу приділено інноваціям. Дослідження І. Шапошникової та М. Макара висвітлюють можливості цифрових технологій у соціальній підтримці: мобільні застосунки для моніторингу стану, автоматизовані сервіси нагадувань, екстрена допомога тощо. Все це підвищує ефективність взаємодії у динамічному середовищі.

Значний потенціал має використання віртуальної реальності (VR) у лікуванні ПТСР. VR-технології дозволяють у безпечному середовищі відпрацьовувати травматичні досвіди під наглядом фахівця, що відкриває нові горизонти для психологічної допомоги.

Також позитивно оцінюється впровадження онлайн-платформ для навчання й перекваліфікації, які забезпечують гнучкість і доступність. Перспективним є й застосування штучного інтелекту для формування персоналізованих траєкторій реабілітації, прогнозування потреб і відстеження прогресу.

Таким чином, сучасна соціальна робота з ветеранами потребує координації, технологічної адаптивності й гуманітарної чутливості. У центрі має бути людина, а ефективна підтримка – поєднувати як традиційні, так і інноваційні підходи.

Інтеграція інноваційних технологій у соціальну роботу з ветеранами стає ключовим чинником ефективної підтримки, особливо в умовах віддаленості, обмеженої мобільності та зростання потреб. Одним із перспективних напрямів є телемедицина, яка забезпечує доступ до базових медичних і психосоціальних послуг незалежно від місця проживання, що особливо актуально для мешканців сіл та малих громад.

Сучасні дослідження свідчать, що соціальна підтримка дедалі більше спирається на цифрові рішення, які сприяють оперативному реагуванню, індивідуалізації супроводу та розширенню доступу до психологічної й професійної допомоги. Такі інструменти, як мобільні додатки, VR, онлайн-курси, сервіси зі штучним інтелектом, мають переваги – доступність 24/7, персоналізацію, інтерактивність і охоплення навіть віддалених територій.

Проте існують обмеження: недостатній рівень цифрової грамотності ветеранів, відсутність живого контакту, ризики щодо захисту даних, проблеми зі зв’язком. Ці фактори вимагають обережного впровадження технологій.

Традиційні методи залишаються ефективними, особливо за глибокої травматизації чи в роботі з ветеранами похилого віку. Особиста взаємодія, групова терапія, сімейне консультування створюють безпечне середовище, сприяють довірі й соціалізації. Залучення родини – через очні зустрічі, групи, громадські заходи – відіграє важливу роль у відновленні ідентичності ветерана.

Оптимальною є інтеграція цифрових рішень із традиційною практикою. Поєднання мобільних сервісів і живої взаємодії забезпечує гнучкість, комплексність і адаптивність підтримки. Вибір форм і методів має ґрунтуватися на потребах ветерана, рівні його цифрових навичок і характері запиту на допомогу.

Отже, сучасна соціальна робота з ветеранами має ґрунтуватися на гібридній моделі, де інноваційні технології доповнюють, а не замінюють особистий контакт, підвищуючи ефективність реагування на виклики адаптації після служби.

Вивчення міжнародного досвіду дає змогу виявити успішні моделі, що можуть бути адаптовані в Україні. Серед них варто відзначити американську програму «Soldier For Life» та ізраїльську модель «One-Stop Center». Обидві демонструють комплексний підхід, поєднуючи класичні механізми соціальної роботи з технологічними інструментами.

Програма «Soldier For Life» забезпечує підтримку військових на всіх етапах: від служби до повноцінної інтеграції в мирне життя. Вона акцентує увагу на підготовці до демобілізації, зокрема через освітні програми, професійну орієнтацію та психологічну допомогу, що дозволяє зменшити ризики дезадаптації.

Особливістю програми є пріоритет освіти: пропонуються академічні й професійні курси, включно з дистанційними форматами. Крім того, програма активно співпрацює з роботодавцями, організовує ярмарки вакансій, навчання з працевлаштування та створює платформи для комунікації між ветеранами й бізнесом.

У «Soldier For Life» значну увагу приділено психічному здоров’ю. Програма забезпечує доступ до груп підтримки, терапії та соціальних заходів,

що знижують ізоляцію та зміцнюють відчуття спільності. Цифрові сервіси надають цілодобовий доступ до інформації та консультацій, підвищуючи адаптивність програми до потреб користувачів.

Ізраїльська модель «One-Stop Center» є ще одним прикладом успішної підтримки. Вона передбачає об'єднання всіх необхідних послуг в одному місці, що мінімізує бюрократію, прискорює обслуговування та підвищує якість послуг. У центрі працюють представники медичних, соціальних, освітніх та кадрових установ, а кожен ветеран отримує персонального менеджера для супроводу й координації підтримки.

Особливу увагу приділено психологічній допомозі: центри пропонують як індивідуальні, так і групові сесії, включно з роботою з родинами ветеранів, що зміцнює стабільність їхнього соціального оточення. Цифрові технології дають змогу надавати послуги дистанційно, що особливо корисно для маломобільних осіб або мешканців віддалених регіонів.

Отже, міжнародний досвід підтверджує ефективність стратегій, що поєднують інституційну підтримку, інновації, мультидисциплінарність і соціальну участь. Моделі США та Ізраїлю демонструють важливість системного, індивідуалізованого та цифрово-гнучкого підходу до соціальної роботи з ветеранами. Їх аналіз формує орієнтири для вдосконалення української системи й окреслює кроки до сталого повернення захисників до цивільного життя.

Однією з ключових переваг ізраїльської моделі є орієнтація на професійну реінтеграцію. Центри «One-Stop Center» активно взаємодіють із роботодавцями, підтримують стажування, консультування щодо зайнятості та розвиток ветеранського підприємництва. Ветеранам надається допомога в розробці бізнес-планів і залученні стартового капіталу, що сприяє переходу від допомоги до економічної самостійності.

Таким чином, ізраїльська система демонструє ефективність інтегрованого та персоналізованого підходу до вирішення проблем ветеранів, і може бути цінним орієнтиром для країн, що прагнуть удосконалити власну модель підтримки.

Цінний досвід має і Велика Британія – платформа «Veterans Gateway» об'єднує ресурси організацій, що працюють із ветеранами, в одному цифровому просторі. Вона надає доступ до юридичних, медичних, освітніх і психологічних

послуг через єдиний онлайн-інтерфейс, полегшуючи навігацію, економлячи час і сприяючи залученню до системи допомоги.

Канада реалізує програму «Veteran Family Program», що зосереджується не лише на ветеранах, а й на підтримці їхніх родин. Комплексна допомога охоплює психологічне благополуччя, соціальну інтеграцію, інформування про сервіси та розвиток сімейних ресурсів. Програма поєднує традиційні й цифрові інструменти, забезпечуючи ширший доступ до послуг та сприяючи довготривалій стійкості родин.

Австралійська ініціатива «Stepping Out» є прикладом випереджального підходу до демобілізації: програма стартує ще до завершення служби. Військовослужбовці мають змогу підготуватися до переходу в цивільне життя, зменшуючи стрес і ризики дезадаптації. Програма включає професійну орієнтацію, психологічну підготовку, фінансове планування, тренінги з емоційної стійкості та індивідуальні консультації. Такий підхід забезпечує плавну адаптацію й підтримку на всіх етапах повернення до мирного життя.

Цифровий компонент «Stepping Out» є одним із ключових елементів програми. Онлайн-курси дають змогу здобувати нові навички без відриву від служби, а стажування й пробне працевлаштування до демобілізації сприяють адаптації до цивільної трудової сфери й встановленню контактів з роботодавцями.

Важливою складовою є модуль фінансової грамотності, що охоплює питання управління фінансами, пенсійного планування та оподаткування. Це дозволяє ветеранам упевненіше вступити в новий життєвий етап та зменшити фінансову залежність.

Особлива увага приділяється індивідуальному підходу – для кожного учасника створюється персоналізований план переходу, який враховує його професійний досвід, інтереси та кар’єрні цілі. Такий формат формує стратегію цілеспрямованої реінтеграції.

Загалом, програма «Stepping Out» поєднує принципи раннього втручання, цифрової інклюзії та персонального супроводу. Вона демонструє переваги системного, превентивного підходу до підготовки майбутніх ветеранів, що може бути орієнтиром для країн із масштабними процесами демобілізації.

Порівняльний аналіз моделей США, Ізраїлю, Великобританії, Канади та Австралії демонструє загальну тенденцію до інтеграції класичних методів

соціальної роботи з інноваційними цифровими рішеннями. Такі підходи базуються на комплексному розумінні потреб ветеранів як осіб у перехідному періоді, що потребують багатовекторної підтримки: психологічної, професійної, правової та інформаційної.

Ветерани та демобілізовані – це окрема, вразлива категорія клієнтів соціальної роботи. Їх підтримка вимагає мультидисциплінарного підходу, що поєднує екстрену психосоціальну допомогу з довготривалими механізмами адаптації та включення в громаду. Ефективність програм залежить від урахування індивідуальних особливостей (досвід, травматизація, вік, стать), залучення ветеранських організацій і впровадження цифрових технологій у практику.

У контексті сучасної України, де процес демобілізації набуває масштабного й тривалого характеру, зазначені підходи можуть стати основою для побудови адаптивної, чутливої та результативної системи підтримки захисників. Їх адаптація з урахуванням національних реалій, регіональних особливостей та потенціалу громадського сектору створює передумови для сталого розвитку ветеранських сервісів і зміцнення соціальної згуртованості.

2.2. Правове забезпечення соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні

Правове регулювання соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами в Україні базується на Конституції України, яка гарантує право на соціальне забезпечення у випадках втрати працездатності (стаття 46) та право на охорону здоров’я (стаття 49). Ці положення мають фундаментальне значення для організації підтримки осіб, які захищали державу.

На основі конституційних норм сформовано мережу нормативно-правових актів, які регламентують статус ветерана, порядок надання допомоги та взаємодію між відповідальними структурами. Законодавство постійно оновлюється у зв’язку з потребами, спричиненими війною, враховуючи як національні реалії, так і міжнародний досвід. Це сприяє створенню гнучкої та адаптивної системи підтримки.

До нормативної бази належать не лише закони, а й підзаконні акти: постанови уряду, накази міністерств, інструкції та методичні матеріали. Вони

конкретизують процедури, розмежовують повноваження та забезпечують оперативність реалізації державної політики.

Ключовим законом у цій сфері є Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (1993), що з моменту ухвалення зазнав значних змін. Він визначає категорії осіб, які мають право на підтримку, структуру пільг, а також принципи державної політики у сфері ветеранської допомоги.

У межах закону передбачено три групи отримувачів: ветерани війни, особи з інвалідністю внаслідок війни та учасники війни. До них віднесено як учасників конфліктів минулого, так і захисників, які брали участь у АТО та ООС. Закон охоплює не лише самих ветеранів, а й членів родин загиблих, визначаючи комплексну систему пільг – медичних, житлових, транспортних, освітніх, психологічних тощо.

Із розвитком безпекової ситуації Закон України «Про статус ветеранів війни...» неодноразово доповнювався, розширюючи категорії ветеранів і спектр послуг. Особливо суттєві зміни відбулися після 2014 року, коли збройний конфлікт на сході України зумовив потребу в новій системі підтримки демобілізованих осіб, які повертались із зони бойових дій.

Суттєвим кроком модернізації стало впровадження електронного посвідчення ветерана. Це цифрове нововведення, спрямоване на спрощення процедур і розширення доступу до пільг, дало змогу оперативніше підтверджувати статус та отримувати соціальні послуги, підвищуючи ефективність державної підтримки.

Перевагою законодавства є його акцент не лише на пільгах, а й на механізмах реалізації – через поєднання фінансування з державного та місцевих бюджетів. Такий підхід забезпечує залучення ширших ресурсів і розподіл відповідальності між різними рівнями влади, що особливо важливо в умовах зростання запиту на підтримку ветеранів.

Загалом, Закон України «Про статус ветеранів війни...» виконує функцію динамічного інструменту державної політики, що адаптується до змін у безпековому середовищі, розширює охоплення цільової групи, вдосконалює механізми реалізації гарантій та зберігає актуальність у воєнних і післявоєнних реаліях.

Паралельно діє Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» (1991), що заклав основи системи підтримки військових. Документ охоплює питання від проходження служби до соціальних, житлових, медичних і освітніх гарантій.

Його особливість – цілісний підхід до добробуту не лише військових, а й членів їхніх родин. Закон забезпечує доступ до житла, медичних послуг, освітніх і оздоровчих програм. Такий підхід визнає родину як опору для військовослужбовця, що підвищує стійкість оборонної системи загалом.

З моменту ухвалення Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» зазнав істотних змін, що відображають трансформації у соціально-економічному середовищі та нові виклики. Особливо актуальними стали оновлення після 2014 року, які посилили акценти на соціальному супроводі демобілізованих військових та їх адаптації до мирного життя.

У структурі закону окремо розглянуто питання грошового забезпечення, яке слугує не лише матеріальною підтримкою, а й важливим інструментом мотивації та професійної гідності. Визначено й засади соціальної адаптації після служби, включаючи професійну реабілітацію, перекваліфікацію та підтримку у працевлаштуванні.

Закон також гарантує право на медичне забезпечення для військових і їхніх родин – безоплатну допомогу, доступ до спеціалізованих установ і санаторно-курортне лікування. Це критично важливо з огляду на зростання потреб у фізичній та психологічній реабілітації ветеранів бойових дій.

Таким чином, закон створює правову основу для багатовекторної соціальної роботи з військовими, яка продовжується і після завершення служби.

Важливим у цьому контексті є і Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», що визначає загальні принципи соціальної політики та обсяги допомог для всіх категорій населення, зокрема ветеранів. У ньому закладено механізми індексації виплат, формування прожиткового мінімуму та нормативів медичних і соціальних послуг, що безпосередньо впливає на якість життя захисників.

Закон забезпечує уніфікацію стандартів надання соціальних послуг по всій країні, водночас залишаючи простір для врахування специфіки окремих

груп, таких як ветерани та демобілізовані. Автоматична індексація виплат дозволяє частково компенсувати інфляційні ризики в умовах воєнного стану.

У системі правового регулювання соціальної роботи з ветеранами важливим є Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». Він визначає підходи до формування соціальної політики, встановлює принципи забезпечення належного рівня життя, зокрема через мінімальні соціальні виплати, пенсії, допомоги, що гарантують фінансову стабільність осіб під особливим захистом держави.

Документ передбачає механізми фінансування соціальних гарантій, визначає джерела та порядок розподілу коштів, що особливо важливо в умовах зростання кількості ветеранів. Закон також включає участь громадських організацій у формуванні стандартів, що посилює співпрацю між державою і громадянським суспільством та дозволяє враховувати специфічні потреби ветеранських груп.

Закон має рамковий характер і слугує базою для розробки інших нормативно-правових актів. Він забезпечує узгодженість правового поля й стабільну реалізацію права на соціальний захист.

Суттєве оновлення відбулося з прийняттям Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.), який модернізував підходи до надання підтримки, орієнтуючи систему на індивідуальні потреби отримувачів з урахуванням європейського досвіду.

Запроваджено оцінку потреб особи або сім’ї, що дозволяє адаптувати послуги до життєвих обставин ветеранів – враховуючи їх бойовий досвід, стан здоров’я, рівень інтеграції в громаду та соціальний ризик.

Закон вводить нові форми допомоги: соціальну інтеграцію, кризове втручання, постійну підтримку, що підвищує ефективність реагування на виклики, зокрема у разі психологічних або соціальних труднощів ветеранів.

Інновацією закону є створення умов для функціонування ринку соціальних послуг, що відкриває можливості для участі недержавних надавачів, включаючи ветеранські організації. Такий підхід сприяє підвищенню якості, доступності та конкурентності послуг, активізує громадянське суспільство й підтримує ініціативність самих ветеранів.

Важливим нововведенням стало встановлення професійних вимог до фахівців соціальної роботи, що забезпечує якість підтримки, зокрема у сфері психосоціальної допомоги для осіб із бойовим досвідом.

Закон також передбачає запровадження моніторингу й оцінки якості соціальних послуг, що дає змогу постійно вдосконалювати практики відповідно до змін потреб населення.

Важливою є і норма про добровільність отримання послуг, яка гарантує автономію клієнта, зберігає гідність ветеранів і формує відносини довіри між клієнтом і соціальною службою.

У документі визначено перелік базових соціальних послуг, що мають надаватись на рівні територіальних громад. Це підсилює децентралізацію, робить допомогу доступнішою та більш адресною.

Суттєве значення має також Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», який визначає принципи комплексної підтримки – медичної, психологічної, професійної, фізичної та соціальної. Він є ключовим для організації ефективної допомоги ветеранам з інвалідністю, оскільки передбачає всебічний супровід та інтеграцію таких осіб у громаду.

Однією з ключових особливостей закону є орієнтація на індивідуалізацію допомоги. Для кожної особи з інвалідністю передбачено розробку індивідуальної програми реабілітації з урахуванням особистих потреб, функціональних можливостей та рівня адаптації. Це особливо актуально для ветеранів, оскільки їх бойовий досвід, характер поранень і наслідки травм є унікальними.

Закон приділяє особливу увагу професійній реабілітації, яка охоплює перекваліфікацію, розвиток нових навичок і сприяння працевлаштуванню. Це критично важливо для повернення ветеранів до активного життя, оскільки саме зайнятість формує відчуття гідності та сприяє інтеграції.

Держава зобов’язана забезпечити доступність не лише фізичної інфраструктури, а й інформаційних, медичних, адміністративних і освітніх послуг. Це важливо для ветеранів з обмеженою мобільністю або потребами у спеціалізованій взаємодії.

Ветеранські організації мають можливість брати участь у реалізації програм ресоціалізації, що посилює діалог з владою та дає змогу самим ветеранам впливати на створення середовища для адаптації.

Значну роль відіграють спеціалізовані центри комплексної реабілітації, де надається не лише медична, а й психологічна, соціальна та професійна допомога. Тут ветерани отримують підтримку у відновленні навичок, побутової автономії та участі в суспільстві.

Особливе місце займає психологічна ресоціалізація. Вона спрямована на подолання посттравматичних наслідків, стабілізацію емоційного стану, розвиток саморегуляції та адаптації. Для ветеранів такі заходи мають бути комплексними: індивідуальні консультації, групова терапія, робота з родинами та супровід у громаді.

Таким чином, закон створює правове підґрунтя для здійснення комплексної соціальної роботи з ветеранами, які мають статус осіб з інвалідністю. Він не лише визначає права, а й встановлює механізми їх реалізації, сприяючи включенню ветеранів у життя громади.

Значну роль у системі підтримки відіграє Закон України «Про психіатричну допомогу», особливо з огляду на поширеність ПТСР серед осіб із бойовим досвідом. Закон визначає організаційні засади психіатричної допомоги, гарантує права осіб, які її отримують, та регламентує умови амбулаторного й стаціонарного лікування.

Особливо важливими є положення щодо добровільності отримання допомоги та дотримання принципу конфіденційності, що знижує ризик стигматизації та підвищує довіру до системи охорони психічного здоров’я. Передбачено можливість надання екстреної допомоги у кризових ситуаціях, а застосування примусових заходів можливе лише за рішенням суду, що гарантує дотримання прав ветеранів.

Закон також закріплює право на інформацію, можливість оскарження дій медиків і участь у виборі методів лікування. Такий підхід сприяє формуванню активної позиції ветеранів у процесі відновлення, що підвищує ефективність соціальної підтримки.

Професійна й науково обґрунтована система соціальної та психіатричної допомоги ветеранам покликана поєднувати потребу в підтримці з дотриманням прав і свобод, що особливо важливо під час післявоєнної реінтеграції.

Реалізація соціальної роботи тісно пов’язана з бюджетною політикою. Закон України «Про Державний бюджет України», який ухвалюється щороку,

визначає фінансові параметри для виконання соціальних програм: від надання послуг і житла – до фінансування психологічної підтримки та реабілітації.

Закон про бюджет є основою практичної реалізації державної політики щодо ветеранів. У ньому визначаються обсяги фінансування на медичне обслуговування, житлові субсидії, професійну адаптацію, психологічну допомогу й освітні ініціативи.

Його адаптивність дає змогу швидко реагувати на зміни – збільшення кількості ветеранів або потреба в нових програмах. Часто ухвалюються спеціалізовані бюджетні програми – для професійної перепідготовки, забезпечення житлом чи соціальної реінтеграції.

Фінансування може здійснюватись як із державного бюджету, так і за рахунок донорів або спеціальних фондів, що дозволяє залучати міжнародні ресурси до реалізації сучасних форматів соціальної підтримки.

Бюджет також координує розподіл коштів між органами виконавчої влади – Міністерством у справах ветеранів, соціальної політики, охорони здоров’я тощо, формуючи єдиний фінансовий простір реалізації політики підтримки ветеранів.

Окрему увагу приділено фінансуванню ветеранських громадських організацій через субвенції, дотації або гранти, що сприяє їх інституційному розвитку, активізації ініціатив та зміцненню партнерства між державою і громадянським суспільством.

Таким чином, Закон України «Про Державний бюджет» виконує не лише функцію фінансового планування, а й слугує стратегічним інструментом соціальної політики щодо ветеранів. Через нього реалізується багаторівнева система соціальної роботи, яка охоплює ключові потреби ветеранів і демобілізованих.

У цьому контексті важливо враховувати нормативні акти, що деталізують реалізацію бюджетних програм. Зокрема, Постанова КМУ №432 від 21 червня 2017 року «Про затвердження Порядку організації соціально-професійної адаптації учасників антитерористичної операції…» визначає рамки заходів, спрямованих на професійну адаптацію ветеранів. У центрі уваги – створення умов для працевлаштування та врахування бойового досвіду як чинника адаптації.

Документ підкреслює, що соціальна робота не зводиться до матеріальної допомоги. Вона включає стабілізацію особистості, розвиток мотивації, розширення соціальних контактів і професійне зростання – усе це сприяє глибокій реінтеграції до громади.

Важливе значення має також Постанова КМУ №497 від 12 липня 2017 року, яка регулює організацію психологічної реабілітації учасників бойових дій та постраждалих учасників Революції Гідності. У ній психологічна допомога визначається як ключовий напрям соціальної підтримки – для збереження психічного здоров'я, профілактики криз і формування позитивного бачення майбутнього.

Ці постанови демонструють еволюцію підходів у державній політиці підтримки ветеранів, акцентуючи на важливості соціальної адаптації та психосоціальної допомоги. Це свідчить про формування комплексного бачення потреб осіб, які повертаються до цивільного життя після служби.

Нормативно-правові акти не лише окреслюють форми соціальної роботи, а й створюють правове поле для міжсекторальної взаємодії. Через них закріплюється механізм співпраці між державними структурами, органами місцевого самоврядування та ветеранськими організаціями. Така взаємодія сприяє ефективнішому використанню ресурсів і створенню гнучкої, людиноцентричної системи підтримки.

Залучення громадських об'єднань підвищує адресність послуг, дозволяє враховувати потреби ветеранів та формує соціальну роботу на основі партнерства, довіри та спільної відповідальності. Це також посилює прозорість процесів реінтеграції.

Отже, нормативна база соціальної роботи з ветеранами в Україні є багаторівневою та динамічною системою, що охоплює весь спектр підтримки – від визначення статусу до надання послуг у соціальній, психологічній, медичній та економічній сферах. Вона постійно оновлюється у відповідь на виклики війни, зростання кількості демобілізованих та очікування суспільства.

Ця система не лише регламентує процеси, а й слугує основою для стратегічного розвитку соціальної роботи. Її гнучкість та інтегративність дозволяють формувати цілісну, стійку модель допомоги, здатну забезпечити гідне життя й ефективну реінтеграцію ветеранів у суспільство.

Узагальнення результатів теоретичного аналізу другого розділу дозволяє зробити висновки, важливі для вдосконалення соціальної роботи в умовах війни. Встановлено, що ветерани та демобілізовані є специфічною групою клієнтів з комплексом потреб – від психологічної стабілізації до професійної адаптації. Особливо важливо враховувати гендер, бойовий досвід, індивідуальні травми та вплив соціального оточення, яке може як допомагати, так і перешкоджати реінтеграції.

Нормативно-правова база підтримки ветеранів демонструє адаптивність і динамічність у відповідь на розвиток конфлікту. Її багаторівнева структура створює підґрунтя для державної політики, але потребує постійної координації та оновлення з урахуванням реальних запитів.

Отже, розвиток соціальної підтримки ветеранів вимагає не лише змін у законодавстві, а й впровадження інновацій у практику соціальної роботи. Поєднання системного аналізу, міждисциплінарного підходу та реалістичного врахування умов війни є ключем до ефективної реінтеграції захисників у мирне життя.

РОЗДІЛ 3
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИМИ ОСОБАМИ: РЕЗУЛЬТАТИ АНАЛІЗУ ВЕБ-РЕСУРСІВ

3.1. Соціально-комунікативні практики використання цифрових ресурсів у процесі надання підтримки ветеранам та демобілізованим особам: аналіз інформаційних запитів та доступності онлайн-сервісів

Важливим складником кваліфікаційного дослідження є аналіз інформаційних запитів і практик користування цифровими ресурсами серед осіб, які мають досвід військової служби. Емпіричною основою для такого аналізу стало пілотне дослідження, реалізоване на базі благодійного фонду «100 відсотків життя. Запоріжжя» у рамках спільного проєкту з представництвом організації «Лікарі без кордонів» (Іспанія), що проводилося у квітні 2025 року. Із двадцяти осіб, які відповідали критеріям вибірки (ветерани та демобілізовані), чотирнадцятеро надали інформовану згоду на участь у дослідницькому процесі.

Основним методом збору емпіричних даних було обрано анкетування, яке дозволяє забезпечити структурованість інформації, зручність для респондентів та збереження анонімності. Цей формат є доцільним для вивчення делікатних тем і забезпечує більшу відкритість учасників дослідження порівняно з іншими методами, наприклад інтерв’ю. Використання стандартизованої форми дозволяє полегшити подальший аналіз отриманих відповідей.

Опитувальник було реалізовано за допомогою платформи Google Forms. Це рішення зумовлено низкою переваг цифрового інструментарію в соціальній роботі, зокрема автоматизованим збором даних, зменшенням імовірності помилок у процесі обробки результатів та дотриманням екологічних принципів. Крім того, такий підхід забезпечує респондентам можливість проходити опитування у зручний для них час, уникати психологічного тиску і більш зважено формулювати відповіді.

Обрана методика дозволила зафіксувати не лише змістовні інформаційні потреби ветеранів, а й охарактеризувати моделі їх поведінки у взаємодії з

онлайн-сервісами соціальної підтримки. Це забезпечує емпіричну основу для формулювання висновків про рівень доступу до інформації, цифрову компетентність цільової групи, а також бар'єри, з якими стикаються ветерани у процесі пошуку соціальних послуг у мережі.

Водночас дослідження має певні обмеження, що зумовлюють критичне ставлення до інтерпретації результатів. Йдеться, насамперед, про невеликий обсяг вибірки, що обмежує репрезентативність і не дозволяє виявити сталі тенденції або зробити узагальнення для ширших категорій бенефіціарів. Також слід враховувати обмеження, пов'язані з неможливістю глибокого порівняння окремих підгруп та ймовірність впливу випадкових зовнішніх чинників на відповіді респондентів.

До практичних ускладнень, які варто відзначити, належить обмеженість зібраних даних для прийняття рішень на рівні управлінських стратегій, а також складність у фіксації сталих поведінкових моделей у межах короткотермінового дослідження. Проте, попри наявність зазначених методологічних і прикладних бар'єрів, результати опитування є цінним джерелом для розуміння специфіки роботи з цільовою групою та окреслення векторів удосконалення соціальних сервісів, що мають цифрову складову.

На основі результатів пілотного дослідження, присвяченого вивченню інформаційних запитів та практик користування цифровими ресурсами серед ветеранів і демобілізованих осіб, було отримано низку важливих даних, що розкривають особливості інформаційної поведінки цієї цільової групи. Загальна кількість учасників дослідження склала 14 осіб, які надали інформовану згоду на участь в опитуванні. Аналіз отриманих відповідей дозволив виявити домінуючі тенденції в інформаційному середовищі респондентів, а також окреслити специфіку їхніх запитів щодо соціальної підтримки.

У межах дотримання етичних стандартів та добровільності участі, надання відповідей на кожне окреме запитання опитувальника не було обов'язковим. Це зумовлює необхідність врахування кількості фактичних відповідей при аналізі кожного тематичного блоку.

Розгляд демографічного складу респондентів засвідчив, що більшість з них становлять чоловіки (76,9%), тоді як жінки представлені у меншості. Віковий розподіл виявив значну варіативність: наймолодшому учаснику дослідження виповнилося 26 років, найстаршому – 57 років, середній вік склав

38 років. За ознакою статусу, переважали особи, які мають ветеранський досвід (71,4%), у той час як демобілізовані особи становили 28,6%.

Особливу увагу привертають дані щодо періоду проходження військової служби: більшість респондентів приєдналися до війська після 2020 року, тобто в контексті повномасштабної збройної агресії. Цікавим є окремий варіант відповіді одного з учасників – «все життя». Це формулювання можна інтерпретувати кількома способами: як прояв професійної військової ідентичності; як емоційне усвідомлення довготривалого впливу війни на особистісний досвід; або як свідчення тривалої життєвої траєкторії, тісно пов’язаної з військовою службою. У будь-якому випадку, така відповідь вказує на глибоку інтеграцію військового досвіду в самоідентифікацію респондента.

Щодо джерел отримання інформації про соціальні послуги, то респонденти найчастіше звертаються до соціальних мереж (35,7%) та офіційних вебсайтів державних установ (28,6%). Таку ж частку становлять відповіді про використання месенджерів (Viber, Telegram), а також особистих консультацій (14,3%). Частка тих, хто взагалі не шукає інформацію про соціальні послуги, склала 7,1%.

Звертає на себе увагу значне переважання цифрових каналів комунікації, зокрема соціальних мереж і месенджерів, які сумарно охоплюють 64,3% відповідей. При цьому лише частина респондентів використовує саме офіційні джерела, що свідчить про потенційну уразливість до неформалізованої, фрагментарної або неактуальної інформації.

У відкритому полі, що стосувалося використання вебресурсів, респонденти найчастіше згадували такі категорії, як соціальні мережі, пошукові системи (Google), офіційні сайти установ, а також особисті звернення до структур соціального захисту. Один з учасників утримався від конкретизації відповідей.

Отримані результати дозволяють зробити попередній висновок про домінування цифрових форматів комунікації в середовищі ветеранів і демобілізованих осіб, що зумовлює необхідність посилення ролі інтернет-платформ як каналу надання інформаційної підтримки в системі соціальної роботи.

Аналіз відповідей учасників дослідження щодо джерел отримання інформації про соціальні послуги вказує на широку варіативність каналів

доступу. Респонденти зазначали як використання цифрових платформ (зокрема соціальні мережі, інтернет-сайти, новинні ресурси), так і звернення до особистих зв'язків – родичів, колег, командирів. Частина учасників об'єднувала кілька джерел водночас, зокрема електронні ресурси й особисті консультації. В окремих випадках фіксувалися звернення до установ соціального захисту шляхом фізичного візиту. Така інформація демонструє збалансованість між цифровими формами отримання інформації та неформальними комунікативними каналами.

Щодо частоти користування інтернет-ресурсами, більшість опитаних зазначили регулярний доступ до мережі, що свідчить про інтегрованість цифрових інструментів в інформаційні практики ветеранів і демобілізованих. Серед тих, хто звертається до онлайн-консультацій, спостерігається більший інтерес до текстового формату взаємодії – чати, короткі повідомлення тощо, що може бути пов'язано із зручністю, доступністю та приватністю такого способу комунікації.

Відповіді на відкриті запитання дозволили виявити поширені труднощі, які виникають у процесі пошуку інформації в інтернеті. Зокрема, зазначалося наявне ускладнення доступу до актуальних і достовірних матеріалів, неповнота представленої інформації, труднощі з орієнтацією в цифрових інтерфейсах, незрозумілість структури окремих ресурсів. В окремих випадках респонденти вказували на відсутність контактних даних відповідальних фахівців, проблеми з пошуком інформації про конкретні форми допомоги або документацію. Частина опитаних не повідомили про наявні бар'єри, що свідчить про їх адаптованість до цифрового середовища.

Щодо зручних форматів передачі інформації, респонденти найчастіше згадували відеоматеріали, а також текстові огляди та короткі інструкції. Це вказує на потребу в практичному, лаконічному та водночас змістовному інформуванні. Менш популярними виявилися візуальні схеми, які, попри свою поширеність у комунікаційній практиці, не викликали зацікавленості серед опитаних.

У відповідях, що стосувалися можливих напрямів покращення доступу до інформації, фігурували ідеї впорядкування контенту, створення окремих інформаційних сервісів, систематизації новинної подачі, а також пропозиції

щодо впровадження особистих повідомлень, нагадувань та сповіщень. У частини респондентів такі пропозиції були відсутні.

Останній блок опитування дозволив учасникам висловити своє ставлення до участі в дослідженні. Відповіді переважно носили позитивний і доброзичливий характер, містили слова вдячності, щирі побажання, доброзичливі емоційні коментарі.

На основі результатів опитування можна дійти висновку, що ветерани та демобілізовані особи активно використовують цифрові ресурси для пошуку інформації щодо соціальної підтримки, надаючи перевагу гнучким і зручним каналам комунікації. Соціальні мережі й неформальні контакти розглядаються як взаємодоповнюючі інструменти отримання інформації, що має бути враховано при розробці інформаційних стратегій у сфері соціальної роботи з зазначеною цільовою групою.

Аналіз відповідей щодо частоти використання інтернет-ресурсів показав, що більшість респондентів активно залучені до цифрового середовища й користуються інформаційними ресурсами на регулярній основі. Однак попри поширеність доступу до мережі, у процесі пошуку інформації виявляються суттєві бар’єри, що перешкоджають ефективному отриманню необхідних даних. Зокрема, респонденти звертають увагу на труднощі, пов’язані з недостатньою точністю, неактуальністю або суперечливістю інформації, а також із технічними складнощами при орієнтації в інтерфейсах сайтів і пошуку потрібного змісту.

Щодо сприйняття форматів подання інформації, учасники опитування продемонстрували помітну зацікавленість у відеоконтенті та послідовно побудованих текстових матеріалах, що дає підстави вважати за доцільне надавати інформацію у візуалізованій, покроково структурованій формі. Водночас інфографіка не була згадана жодним респондентом як зручний формат, що може свідчити або про недостатню поширеність цього типу матеріалів у сфері соціальних послуг, або про низький рівень його розпізнаваності в цільовій аудиторії.

У пропозиціях, сформульованих респондентами щодо вдосконалення інформаційного забезпечення, простежується запит на створення спеціалізованих електронних сервісів, які б містили зібрану, достовірну та оперативно оновлювану інформацію про доступні послуги. Окрему увагу

звернено на потребу впровадження інструментів індивідуального інформування, зокрема через систему персональних повідомлень.

Узагальнюючи результати, можна зазначити, що ветерани та демобілізовані особи у своїй інформаційній поведінці орієнтуються переважно на неформальні цифрові канали, зокрема соціальні мережі та месенджери, демонструючи водночас обережність або низьку активність у користуванні офіційними ресурсами. Ключовими проблемами залишаються фрагментарність інформації, складність навігації та відсутність персоніфікованого супроводу у цифровому просторі. Сформульовані побажання респондентів можуть бути враховані при розробці моделей інформаційної підтримки в системі соціальної роботи з зазначеною цільовою групою.

3.2. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення соціально-комунікативних практик використання цифрових ресурсів у процесі надання підтримки ветеранам та демобілізованим особам

На основі проведеного пілотного дослідження сформовано низку рекомендацій, спрямованих на покращення інформування ветеранів та демобілізованих осіб у сфері соціальних послуг. Першочерговим кроком у цьому напрямі має стати розширення обсягу емпіричного дослідження із залученням більшої кількості респондентів. Це дозволить отримати статистично значущі результати, які можна використовувати як для наукового аналізу, так і для практичного застосування в політиці соціального захисту.

Для реалізації такого масштабного дослідження доцільно сформувати міжінституційну співпрацю на основі партнерства між науковими, державними та громадськими структурами. Зокрема, науково-методичну базу можуть забезпечити Інститут соціології НАН України, профільні кафедри соціології та психології провідних університетів – Київського національного університету імені Тараса Шевченка, НаУКМА, Українського інституту майбутнього та інших дослідницьких центрів. Така участь дозволить забезпечити концептуальну глибину та аналітичну точність при вивченні інформаційної поведінки цільової групи.

Важливо залучити до співпраці й державні інституції, насамперед Міністерство у справах ветеранів України та Державну службу у справах

ветеранів війни та учасників АТО, які мають відповідні повноваження, ресурси і доступ до баз даних. Крім того, участь регіональних центрів психологічної адаптації та реабілітації дозволить включити до вибірки респондентів із різних областей, що підвищить репрезентативність дослідження.

Важливою є також участь громадського сектору. Ветеранські організації, такі як ГО «Побратими», ГО «Ветеранська служба» та інші спільноти, які безпосередньо взаємодіють із бенефіціарами, можуть відіграти ключову роль у забезпеченні комунікації з цільовою аудиторією, сприянні збору даних та подальшому поширенні результатів дослідження.

Окрім забезпечення широкого регіонального охоплення, варто звернути увагу на включення до вибірки представників різних військових формувань, вікових категорій, а також осіб із різним досвідом служби – строкової, контрактної, мобілізаційної. Такий підхід дозволить виявити відмінності в інформаційних потребах і комунікативних практиках залежно від життєвого шляху респондентів.

Оптимальною моделлю реалізації дослідження є багаторівневе партнерство. Координаційна роль може бути покладена на Міністерство у справах ветеранів, наукове керівництво – на провідні соціологічні установи, організація польового етапу – на мережу ветеранських організацій, а аналітична обробка даних – на університетські дослідницькі центри. Така модель сприятиме поєднанню професійної експертизи, наукової точності та практичного досвіду в роботі з ветеранами.

В аспекті покращення інформування доцільно впроваджувати комплексну систему цифрової комунікації. Ефективним інструментом може стати створення персоналізованої системи сповіщень через популярні месенджери, яка забезпечить своєчасне надання релевантної інформації про нові послуги, зміни в процедурах чи важливі події. Такий підхід дозволить уникнути втрати важливої інформації в загальному потоці та забезпечити адресну взаємодію з отримувачами послуг.

Для забезпечення ефективного інформування ветеранів та демобілізованих осіб про доступні соціальні послуги та ресурси особливу увагу слід приділити впровадженню системи регулярного моніторингу та оновлення інформації. Такий підхід передбачає не лише актуалізацію технічного контенту, а й постійний діалог із представниками ветеранської спільноти, що дозволить

оперативно виявляти нові потреби та адаптувати інформаційні ресурси відповідно до змін соціального контексту. Це сприятиме довготривалій релевантності інформаційної підтримки та її відповідності реальним запитам користувачів.

Важливим напрямом розвитку інформаційної взаємодії має стати активізація офіційних каналів комунікації у соціальних мережах, зокрема у тих цифрових середовищах, де вже присутня значна частина цільової аудиторії. Доцільним є створення доступного й систематизованого інформаційного сервісу з відповідями на поширені запити ветеранів – у вигляді бази знань або платформи «єдиного доступу», що дозволить уникнути дублювань і хаотичного пошуку.

Крім розвитку цифрових каналів, значний потенціал має офлайн-присутність інформації у місцях, де ветерани перебувають у повсякденному житті. Наприклад, інформування в умовах військових частин, центрів комплектування, госпіталів та реабілітаційних центрів може бути організовано через інформаційні буклети, стенди, а також через поширення QR-кодів, що ведуть до перевірених ресурсів. Таке поєднання офлайн- та онлайн-форм забезпечує охоплення ширшої аудиторії, у тому числі осіб із низькою цифровою обізнаністю.

Особливу роль у комунікаційному процесі можуть відігравати неформальні середовища. Ветеранські спільноти у Viber, Telegram, Facebook та інші онлайн-групи за географічним чи функціональним принципом – ефективні канали для поширення перевіреної інформації. У цьому контексті доцільною є підтримка співпраці з адміністраторами таких спільнот, а також з командирами підрозділів, які ще на етапі служби можуть забезпечити доступ військовослужбовців до інформаційних ресурсів.

Суттєвим ресурсом для інформування залишаються й волонтерські організації, які мають стабільну комунікацію з військовими. Їхня участь у поширенні інформації через особисті контакти, розсилки чи мобільні пункти допомоги може значно підвищити ефективність інформаційної кампанії. Додатково важливо залучати лідерів думок ветеранської спільноти – блогерів, активістів, авторитетних осіб, які на власному прикладі можуть продемонструвати переваги користування наявними ресурсами та підвищити довіру до офіційних платформ.

Попри велику кількість інформаційних ресурсів, додатків і сервісів, які вже існують для підтримки ветеранів, результати дослідження свідчать про наявність проблем у сфері їх навігаційної доступності, зручності використання та релевантності вмісту. У цьому контексті замість створення нових цифрових інструментів доцільно зосередитись на оптимізації наявної інфраструктури. Актуальним є створення інтегрованого ресурсу, що дозволить об'єднати існуючі сервіси та забезпечити доступ до них через єдину логічно впорядковану платформу.

Таким чином, рекомендовані заходи не зводяться до технічної розробки нових інструментів, а орієнтовані насамперед на підвищення ефективності, зрозумілості та цільової спрямованості вже наявних форм інформаційної підтримки. Впровадження персоніфікованого цифрового супроводу, розвиток соціальних каналів комунікації, активна участь громадських організацій та ветеранів у поширенні перевіреної інформації – усе це сприятиме підвищенню обізнаності, довіри та якості соціальної роботи з цільовою аудиторією.

Узагальнюючи результати третьої частини дослідження, можна зробити низку важливих висновків щодо практичних аспектів інформаційного забезпечення соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами.

Розроблена методологія, яка була апробована у форматі пілотного опитування серед 14 представників цільової аудиторії, попри обмеженість вибірки, дозволила отримати значущі первинні дані. Ці результати стали емпіричною основою для формулювання подальших напрямів вдосконалення інформаційної підтримки у соціальній роботі з даною групою населення.

Аналіз зібраної інформації засвідчив наявність стійкої переваги у використанні неформальних цифрових каналів комунікації (зокрема, соціальних мереж і месенджерів) над офіційними веб-ресурсами. Така тенденція вказує на необхідність зміни підходів до поширення інформації про соціальні послуги, з урахуванням реальних комунікативних звичок ветеранів.

Ідентифіковано ключові проблеми, що ускладнюють доступ до інформації: неактуальність і фрагментарність контенту, складність навігації на існуючих платформах, відсутність персоналізованого підходу до інформування. Ці чинники суттєво знижують ефективність взаємодії між отримувачами послуг і системою соціального забезпечення.

На основі отриманих результатів було сформульовано конкретні рекомендації щодо вдосконалення інформаційного забезпечення ветеранів та демобілізованих осіб. Зокрема, запропоновано не лише створення нових платформ, а й оптимізацію вже наявних цифрових ресурсів, розвиток системи персональних сповіщень, створення спеціалізованих баз знань, а також активізацію офіційних каналів комунікації у соціальних мережах.

ВИСНОВКИ

На підставі проведених досліджень можна зробити наступні основні висновки:

У результаті теоретичного аналізу проблеми організації соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами встановлено, що дана категорія клієнтів має особливий соціальний статус і потребує багатовимірної підтримки, яка поєднує психологічну, правову, професійну та інформаційну компоненти. Ветеранська тематика потребує не лише класичних форм соціальної допомоги, а й гнучких механізмів реінтеграції, адаптованих до умов війни та післявоєнного відновлення.

Визначено категоріальний апарат дослідження, згідно з яким «соціальна робота» розглядається як професійна діяльність, спрямована на сприяння адаптації та стабілізації життя ветеранів; «ветеран» – як особа з досвідом бойових дій, а «демобілізований» – як особа, що нещодавно завершила військову службу й перебуває в транзитивному статусі.

Аналіз нормативно-правової бази показав, що в Україні сформована багаторівнева система правового забезпечення соціального захисту ветеранів, яка включає Конституцію України, закони спеціального призначення («Про статус ветеранів війни…», «Про соціальні послуги», «Про реабілітацію осіб з інвалідністю» тощо), щорічний бюджетний механізм та підзаконні нормативно-правові акти. Разом із тим, існує потреба в подальшій систематизації та уточненні законодавчих норм з урахуванням воєнного контексту та динаміки викликів.

Проведений аналіз практики соціальної роботи в Україні свідчить про поступове розширення функцій держави у сфері соціальної підтримки ветеранів, розвиток інструментів психологічної реабілітації, запровадження механізмів соціально-професійної адаптації та цифрових сервісів. У роботі відображено як позитивні зміни (наприклад, впровадження електронного посвідчення ветерана, запуск реабілітаційних програм), так і наявні бар’єри: фрагментарність послуг, недостатня координація між структурами, проблеми доступу в сільській місцевості.

У межах дослідження було проаналізовано міжнародні моделі (США, Ізраїль, Канада, Австралія, Велика Британія), що продемонстрували високу ефективність при поєднанні інституційного, мультидисциплінарного та цифрового підходів до соціальної підтримки ветеранів. Найефективнішими виявилися практики індивідуалізованого супроводу, створення центрів «єдиного вікна», ранньої професійної орієнтації та використання мобільних додатків, VR та онлайн-освіти.

Окреслено рекомендації щодо удосконалення національної моделі соціальної роботи з ветеранами, зокрема: запровадження єдиного цифрового сервісу для координації послуг, розвиток партнерських програм між державою та ветеранськими організаціями, посилення підготовки соціальних працівників до роботи з воєнними травмами, адаптація соціальних стандартів до специфіки воєнного досвіду.

За результатами дослідження гіпотеза про те, що ефективність соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами значною мірою залежить від рівня її інформаційного забезпечення, підтвердилася. Емпіричні дані та аналітичні спостереження засвідчили, що недостатня поінформованість, відсутність цілісної цифрової інфраструктури та неефективна комунікація між структурами соціальної підтримки суттєво ускладнюють процес реінтеграції. Водночас впровадження персоналізованих каналів інформування, удосконалення доступу до електронних ресурсів і підвищення цифрової компетентності цільової аудиторії сприяє покращенню якості соціальних послуг і зростанню рівня довіри до системи підтримки.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Артеменко, А., Батаева, К. Мілітарна ідентичність та соціальна адаптація ветеранів АТО/ООС: монографія. Харків: Вид-во ХГУ «НУА», 2022. 192 с.

2. Архипова С., Бік О. Соціальна робота з військовослужбовцями-учасниками АТО, звільненими в запас. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.* URL: http://visnyk.luguniv.edu.ua/index.php/vped/article/view/613/618 (Дата звернення: 29.03.2025).

3. Байда, Л. Ю., Красюкова-Еннс, О. В., Буров, С. Ю., Азін, В. О. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник. Київ, 2012. 216 с.

4. Бриндіков, Ю. Л. Реабілітація військовослужбовців учасників бойових дій в системі соціальних служб: теоретико-методичні основи: монографія. Хмельницький: Поліграфіст, 2018. 372 с.

5. Ветеран - тлумачення, орфографія, новий правопис онлайн. *Словник - тлумачний словник української мови, орфографічний словник онлайн.* URL: https://slovnyk.ua/index.php?swrd=ВеТераН (Ддата звернення: 29.03.2025).

6. Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи. *Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю 12-13 лютого 2016 року;* Факультет Психології КНУ імені Тараса Шевченка. URL: https://psy.knu.ua/files/pdf/web/download/36ipHHK_T ез Військова психологія 2016 pdf (Дата звернення: 25.02.2025).

7. Віцукаєва, К. Соціальний супровід клієнта: навч. посіб. Одеса: Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с. URL: http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/!23456789/635/l/ВіруКаеВа%20K.M.pdf (Дата звернення: 29.03.2025).

8. Воєнна історія. Міністерство оборони України офіційний веб сайт. URL: https://www.mil.gov.ua/ministry/istoriya.html (Дата звернення: 25.02.2025).

9. Гавловський, А. Д., Голованова, І. А., Харченко, Н. В. Аналіз реабілітації учасників операції об'єднаних сил. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України.* 2019. № 2. С. 44-49. URL: https://doi.Org/10.11603/1681-2786.2019.2.10479 (Дата звернення: 25.02.2025).

10. Гордієнко, Г., Гордієнко, В. Державна політика соціального захисту інвалідів вітчизняної війни в післявоєнній Україні 1945 - 1950 рр.

Східноєвропейський історичний вісник. 2022. №22. С. 141-152. URL: https://doi.org/10.24919/2519-058x.22.253728 (Дата звернення: 12.02.2025).

11. Гордієнко, Є. П. Світовий досвід формування та реалізації політики соціального захисту учасників бойових дій. *Вісник НАДУ. Соціальна і гуманітарна політика.* 2020. № 1. С. 86-94.

12. Деякі питання оплати праці фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб: Постанова Каб. Міністрів України від 02.08.2024 № 868. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/868-2024-n#Text (Дата звернення: 19.03.2025).

13. Деякі питання щодо визнання військовослужбовців ветеранами війни: роз'яснення від 12.09.2023. *Офіційний вебсайт Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.* URL: https://ombudsman.gov.ua/uk/deyaki-pitannya-shchodo-viznannya-vijskovosluzhbovciv-veteranami-vijni (Дата звернення: 29.03.2025).

14. Інститут проблем виховання - національної академії педагогічних наук України. URL: https://ipv.org.ua/wp-content/uploads/2024/04/Vysnovok-pro-novyznu-Zakharina_.pdf (Дата звернення: 25.02.2025).

15. Ханська, А. Й., Пєша, І. В., Міхеєва, О. Ю., Соляник, М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями. Київ: Слово, 2015. 323 с. URL:https://pidru4niki.eom/78677/sotsiologiya/printsipi_sotsialnoyi_pidtrimki_simey#43 (Дата звернення: 27.01.2025).

16. Кісарчук, 3. L. Психологічна допомога постраждалим унаслідок стресових, травматичних подій: досвід, узагальнення, висновки. *Актуальні проблеми психології. Консультативна психологія та психотерапія.* 2015. Т. 3, № 11. С. 8-33.

17. Коленіченко, Т. Концептуалізація поняття «реінтеграція» в умовах збройного конфлікту в Україні. URL: https://ojs.ipv.org.ua/index.php/journal/article/view/66/67 (Дата звернення: 29.03.2025).

18. Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей. Київ, 2023. 109 с. URL: https://www.pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/01/veteranpolicy.pdf (Дата звернення: 29.03.2025).

19. Костишин, Е., Кіндій, І. Деякі аспекти впровадження зарубіжного досвіду соціально-психологічної адаптації ветеранів та учасників бойових дій в Україні. *Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток: збірник*

матеріалів конференції. Львів, 2022. 222 с.

20. Крисоватий, А., Коруц, У., Островерхов, В. та ін. Підручник для слухачів курсів професійної перепідготовки військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей в Україні (проект «Норвегія - Україна»), Київ: Друкарський двір Олега Федорова, 2021. 332 с.

21. Кучеренко, С. Порадник із питань реалізації соціальних гарантій військовослужбовців. Київ: Енозіс, 2021. 80 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/poradnik-z-pitan-realzacz-soczalnix-garantj vjskovosluzhbovczv.html (Дата звернення: 25.02.2025).

22. Лобода, К. Соціальний вплив держави на протидію сепаратизму в Україні. *Актуальні проблеми політики.* 2020. №64. С. 321-333. URL: https://doi.org/10.32837/app.v0i64.204 (Дата звернення: 25.02.2025).

23. Марценюк, Т. «Невидимий батальйон 2.0»: повернення ветеранок до мирного життя. *Electronic Kyiv-Mohyla Academy Institutional Repository*. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7825f73c-df53-49f2-b325-3136e068c3cd/content (Дата звернення: 25.02.2025).

24. Мацько, В. А. Соціальне забезпечення учасників АТО: шляхи вдосконалення організаційного управління. *Наука і правоохорона.* 2018. №3 (41). С. 75-81.

25. Міністерство у справах ветеранів. Відповіді на ключові питання щодо впровадження у громадах фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. *Міністерство у справах ветеранів.* URL: https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/vidpovidi-na-kluchovi-pitannya-schodo-vprovadzhennya-u-gromadah-fahivtsiv-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib (Дата звернення: 14.02.2025).

26. Нічого для нас без нас: посібник з інклюзивного прийняття рішень для державних органів / В. О. Азін та ін. Київ : Ленвіт, 2015. 102 с.

27. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник. Том 3. Київ, 2018. 236 с.

28. Пам’ятка Учасникам російсько-української війни Права, обов’язки та гарантії соціального захисту. *Юридична Сотня. Національний фонд на підтримку демократії (NED).* 248 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/panTyatka-uchasnikam-protid-zbrojnj-agres-rosjsko-federacz-proti-ukrani-prava-obov’yazki-ta-garant-soczalnogo-zaxistu.html (Дата звернення: 14.02.2025).

29. Підприємництво та лідерство в умовах реалізації стратегії сталого розвитку: навч. посіб. / О. Карпат та ін. ; ред. М. Карпат. Київ: Кнозіс, 2021. 236 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/navchalnyi-posibnyk-pidpryyemnytstvo-ta-liderstvo-v-umovakli-realizatsiyi-stratehiyi-staloho-rozvytku.html (Дата звернення: 25.03.2025).

30. Пінчук, Р. С., Письменна, О. П. Правовий захист учасників бойових дій та ветеранів війни. *Актуальні проблеми держави і права.* 2020. № 83. URL: https://doi.org/10.32837/apdp.v0i83.130 (Дата звернення: 03.02.2025).

31. Лазоренко, Б., Кальницька, К. Теоретична модель соціально-психологічного супроводу реадаптації ветеранів. *Наукові студії з соціальної та політичної психології.* 2019. № 44(47). С. 26-36. URL: https://doi.org/10.33120/ssj.vi 44(47). (Дата звернення: 25.03.2025).

32. Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія: посібник для тренера / Ю. Акименко та ін. 2023. URL: https://howareu.com/storage/app/media/PDF/training-manual.pdf. (Дата звернення: 19.04.2025).

33. Про військовий обов’язок і військову службу. *Офіційний вебпортал парламенту України.* URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12/paranl028#nl028 (Дата звернення: 19.04.2025).

34. Про внесення змін до Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»: Закон України від 15.09.2015 № 683-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/683-19#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

35. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України від 05.10.2000 №2017-111: станом на 26 черв. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/2017-14#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

36. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг : Наказ М-ва соц. політики України від 11.04.2024 № 175-Н. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/z0828-24#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

37. Про затвердження Інструкції про організацію виконання Положення про проходження громадянами України військової служби у Збройних Силах України: Наказ Міністра оборони України від 10.04.2009 р. № 170. *Офіційний вебпортал парламенту України.* URL: https://zakon.rada.gov.ua/aws/show/z0438-

09#Text (Дата звернення: 23.04.2025).

38. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ М-ва соц. політики України від 23.06.2020 № 429: станом на 29 серп. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/z0643-20#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

39. Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для здійснення заходів щодо психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції : Постанова Каб. Міністрів України від 31.03.2015 №221: станом на 15 лип. 2017 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/221-2015-n#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

40. Про затвердження Порядку організації соціальної та професійної адаптації учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб: Постанова Каб. Міністрів України від 21.06.2017 № 432: станом на 7 серп. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/432-2017-n#Text (Дата звернення: 13.04.2025).

41. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 06.10.2005 № 2961-IV: станом на 1 жовт. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/2961-15#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

42. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей: Закон України від 20.12.1991 № 2011-ХП: станом на 25 серп. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/2011-12#Text (Дата звернення: 03.01.2025).

43. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII : станом на 20 верес. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (Дата звернення: 13.03.2025).

44. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII: станом на 1 жовт. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/3551-12#Text (Дата звернення: 13.03.2025).

45. Психічне здоров’я та психосоціальна підтримка. Мінімальний пакет послуг. Київ, 2021. 86 с.

46. Реінтеграція ветеранів з інвалідністю : методичний посібник. UNDP

2023. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-01/Reintegration-manual.pdf (Дата звернення: 25.02.2025).

47. Реінтеграція ветеранів - світовий та український досвід. 2023. *Громадський Простір.* URL: https://www.prostir.ua/m/?id=207406 (Дата звернення: 29.03.2025).

48. Рекомендації для працівників територіальних органів Міністерства у справах ветеранів України. Київ: *Мінветеранів*, 2023. URL: https://mva.gov.ua/storage/app/sites/l/uploaded-files/posibnik-teritorialni-organia5040820v6.pdf (Дата звернення: 25.02.2025).

49. Рожко, О. О., Хожило, І. І. Регіональна цільова програма «Зір ветерана» як складова вітчизняної системи соціального захисту населення. *Аспекти державного управління.* 2014. Т. 2, № 5-6. URL: https://doi.org/10.15421/151430 (Дата звернення: 25.02.2025).

50. Семигіна, Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій. 2020. *Електронний інституційний репозитарій Києво-Могилянської академії.* URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b268386a-lfa7-4c46-92f0-2e60cc5d0440/content (Дата звернення: 15.04.2025).

51. Соціальна реінтеграція ветеранів в Україні з акцентом на інклюзивність ветеранів як вразливої категорії населення і роль, яку ветеранські організації можуть відігравати у забезпеченні інклюзивності. 2023. 44 с. URL: https ://ukraine. iom. hit/sites/g/ files/tmzbdl 1861/ files/documents/2024-01/veterans-social_reintegration_ukr.pdf (Дата звернення: 03.04.2025).

52. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. *Принцип.* URL: https://www.pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/01/soczposlugy_pdf.pdf (Дата звернення: 06.04.2025).

53. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / під ред. І. Д. Звєрєвої, L. М. Лактіонової. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

54. Старченко, І. Соціальний захист дітей війни. *Право України.* 2005. № 6. С. 64-65.

ДОДАТКИ

Додаток А

Програма дослідження на тему: «Інформаційні потреби та практики користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб»

Актуальність дослідження: триваюча російсько-українська війна, що розпочалася у 2014 році та загострилася у 2022 році, внаслідок повномасштабного вторгнення призвела до значного зростання кількості ветеранів та демобілізованих осіб і як наслідок збільшення осіб, які потребують доступу до якісної та актуальної інформації щодо соціальної підтримки та реінтеграції, особливо після повернення з фронту. Станом на 2024 рік, за різними оцінками, кількість ветеранів в Україні сягає понад мільйон осіб, і ця цифра продовжує зростати. Багато з них стикаються з викликами у пошуку необхідної інформації щодо доступних послуг, пільг, можливостей працевлаштування та психологічної підтримки.

В умовах цифровізації суспільства веб-ресурси стають ключовим інструментом комунікації та інформаційної підтримки ветеранів. Вони дозволяють не лише отримувати необхідну інформацію, але й забезпечують взаємодію з державними установами, громадськими організаціями та іншими структурами підтримки. Проте ефективність цих ресурсів значною мірою залежить від розуміння реальних інформаційних потреб та особливостей користування ними з боку цільової аудиторії.

Дослідження інформаційних потреб ветеранів та їхніх практик користування веб-ресурсами є критично важливим для розробки ефективних онлайн-платформ та покращення доступності необхідної інформації. Це має як практичне значення для вдосконалення існуючих інформаційних ресурсів, так і теоретичне – для розуміння особливостей інформаційної поведінки цієї соціальної групи в цифровому просторі.

Таким чином, соціологічне дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб є надзвичайно актуальним в умовах сучасної України. Його результати можуть стати основою для оптимізації інформаційного забезпечення процесу соціальної

підтримки та покращення доступності необхідних послуг для ветеранської спільноти.

Об'єкт дослідження: ветерани та демобілізовані особи як користувачі веб- ресурсів з питань соціальної підтримки та реінтеграції.

Предмет дослідження: інформаційні потреби та практики користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб у контексті отримання інформації про соціальну підтримку та послуги.

Мета дослідження: виявити та проаналізувати основні інформаційні потреби ветеранів та демобілізованих осіб, а також дослідити особливості їхніх практик користування веб-ресурсами для подальшої оптимізації інформаційного забезпечення процесу соціальної підтримки цієї категорії населення.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати основні джерела отримання інформації про соціальні послуги, які використовують ветерани та демобілізовані особи.

2. Дослідити частоту та особливості використання веб-ресурсів цільовою аудиторією для отримання інформації про соціальні послуги.

3. Виявити основні труднощі та бар'єри, з якими стикаються ветерани та демобілізовані особи при пошуку інформації в онлайн-просторі.

4. Визначити найбільш затребувані види інформації та формати її подачі для цільової аудиторії.

5. Розробити рекомендації щодо покращення інформаційного забезпечення соціальних послуг для ветеранів та демобілізованих осіб на основі їхніх пропозицій.

Емпірична база дослідження: опитування ветеранів та демобілізованих осіб, які брали участь у спільному проекті БО «БФ «100 відсотків життя. Запоріжжя» та «Лікарі без кордонів» в м.Запоріжжя.

Методи дослідження:

1. Анкетне опитування ветеранів та демобілізованих осіб.
2. Аналіз отриманих даних
3. Узагальнення результатів дослідження

Характеристика вибіркової сукупності: дослідження базується на когортній вибірці, яка складає 14 осіб, яки приймали участь у спільному проекті БО «БФ «100 відсотків життя. Запоріжжя» та «Лікарі без кордонів» в м.Запоріжжя у квітні 2025 року.

Проведення дослідження буде здійснено в три етапи. А саме:

Перший етап – підготовчий етап (1 тиждень), під час якого відбувається розробка програми дослідження, підготовка інструментарію, тобто анкети та погодження проведення дослідження з керівництвом БО «БФ «100 відсотків життя. Запоріжжя»

Другий етап – польовий (1 тиждень), під час якого планується проведення анкетування респондентів та збір заповнених анкет

Третій етап, останній – аналітичний етап (2 тижні): відбувається обробка отриманих даних, аналіз результатів та підготовка висновків та рекомендацій

Етичні засади дослідження:

1. Добровільна участь респондентів
2. Анонімність отриманої інформації
3. Конфіденційність персональних даних
4. Використання результатів виключно в наукових цілях

Очікувані результати дослідження:

1. Отримано і структуровано актуальну інформацію щодо основних джерел інформації, якими користуються ветерани та демобілізовані особи, що дозволить визначити найбільш ефективні канали комунікації з цією цільовою аудиторією.

2. Отримані кількісні дані щодо частоти використання веб-ресурсів цільовою аудиторією, що допоможе оцінити реальний рівень цифрової залученості ветеранів та демобілізованих осіб.

3. Виявлені та систематизовані основні бар’єри та труднощі, з якими стикаються ветерани при пошуку інформації онлайн, що стане основою для розробки рішень щодо покращення доступності інформації.

4. Створено структурований перелік найбільш затребуваних видів інформації та оптимальних форматів її подачі, що дозволить оптимізувати

контент веб-ресурсів відповідно до потреб користувачів.

5. Розроблені практичні рекомендації щодо вдосконалення інформаційного забезпечення соціальних послуг, які можуть бути використані державними установами та громадськими організаціями для покращення своїх веб-ресурсів.

Результати дослідження можуть бути використані науковцями для подальших досліджень у цій сфері.

Додаток Б

Анкета

«Інформаційні потреби та практики користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб»

ШАНОВНИЙ РЕСПОНДЕНТЕ!

Запрошуємо Вас взяти участь у дослідженні інформаційних потреб ветеранів та демобілізованих осіб щодо отримання соціальних послуг через веб-ресурси.

Анкета є анонімною. Усі отримані дані будуть використані виключно в узагальненому вигляді для наукового дослідження з метою покращення інформаційного забезпечення соціальних послуг для військовослужбовців.

Заповнення анкети займе близько 10-15 хвилин. Ваша думка надзвичайно важлива для нас!

Блок 1. Загальна інформація

1. Ваш вік: ___ років
2. Стать: □ Чоловіча □ Жіноча
3. Статус: □ Ветеран □ Демобілізований
4. Період служби: з ____ по _____

Блок 2. Джерела інформації

5. Де Ви зазвичай шукаєте інформацію про соціальні послуги? (можна обрати декілька варіантів)

□ Офіційні веб-сайти державних установ

□ Соціальні мережі

□ Месенджери (Telegram, Viber тощо)

□ Особисті консультації

□ Інше (вкажіть) _____

6. Якими веб-ресурсами Ви користуєтесь найчастіше? (відкрите питання)

_____

7. Як Ви дізнаєтесь про нові можливості отримання допомоги? (відкрите питання) _____

Блок 3. Онлайн-підтримка

8. Оцініть, наскільки часто Ви використовуєте веб-ресурси для отримання інформації:

□ Щодня

□ Кілька разів на тиждень

□ Кілька разів на місяць

□ Рідше

□ Не користуюсь

9. Які види онлайн-консультацій Ви використовували? (можна обрати декілька варіантів)

□ Чат на сайті

□ Електронна пошта

□ Відеоконсультації

□ Месенджери

□ Не використовував/ла

□ Інше (вкажіть) _____

10. З якими труднощами Ви стикаєтесь при пошуку інформації онлайн? (відкрите питання)

_____

Блок 4. Потреби та пропозиції

11. Яку інформацію Вам найважче знайти? (відкрите питання)

_____

12. Який формат подачі інформації для Вас найзручніший? (оберіть один варіант)

□ Текстові матеріали

□ Відео

□ Інфографіка

□ Покрокові інструкції

□ Інше (вкажіть) _____

13. Ваші пропозиції щодо покращення інформаційного забезпечення (відкрите питання) _____

Дякуємо за участь у дослідженні

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Панченко Анастасія Віталіївна, студентка 4 курсу, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: npanchenko529@gmail.com

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Організація соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;
- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата Підпис_____ПІБ (студент) Панченко А.В.

Дата Підпис_____ПІБ (науковий керівник) Маловічко О.В.