МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ ЯК НАПРЯМОК СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УКРАЇНІ

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
гр. 8.2314-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
К.А. Большакова

Керівник: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, д.філос.н. Масюк О. П.

Рецензент: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н. Маловічко О.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 магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

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

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Большаковій Катерині Андріївні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Організація соціального супроводу ветеранів війни як напрямок соціальної роботи в Україні
керівник роботи Масюк Олег Петрович, доцент, д.філос.н.
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року № 418-с

2. Строк подання студентом роботи 12 грудня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи Маловічко О., Торквато В., Зозуляк-Случик Р., Бутченко Т. Адаптивна модель підготовки соціальних працівників до кризового втручання та психосоціального супроводу ветеранів різного віку в громаді. *Ввічливість. Humanitas.* 2025. №3. С. 96–108; Гордієнко Є. Механізми реалізації державної політики соціального захисту учасників бойових дій в Україні : дис. … д-ра філософії з публічного управління та адміністрування. Харків.2021. 217 с.; Коленіченко Т. Соціальний супровід ветеранів АТО/ООС у процесі їх реінтеграції та адаптації до умов сучасного соціуму. Київ : Гнозіс, 2021. 160 с.; Соціальна реінтеграція ветеранів в Україні. З акцентом на інклюзивність ветеранів як вразливої категорії населення і роль, яку ветеранські організації можуть відігравати у забезпеченні інклюзивності : підсумковий аналітичний звіт. Листопад 2023 / МОМ. ООН Міграція. 44 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми соціального супроводу ветеранів війни в сучасній соціальній роботі. 2. Уточнити поняття «соціальний супровід», «ветеран війни», «соціальна робота з ветеранами». 3. Дослідити організаційні моделі соціального супроводу учасників бойових дій в Україні. 4. Охарактеризувати інститут помічника ветерана та його функціональні можливості в системі соціального супроводу. 5. Розробити комплексну модель соціального супроводу ветеранів війни з урахуванням сучасних викликів і перспектив впровадження.

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

_____
_____
_____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Масюк О. П., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	06.06.2025	06.06.2025
Розділ 2	Масюк О. П., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	11.08.2025	11.08.2025
Розділ 3	Масюк О. П., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	22.09.2025	22.09.2025

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Приміпка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Лютий – березень 2025	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Травень – червень 2025	*виконано*
4.	І розділ	Червень - липень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – вересень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Вересень – жовтень 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2025	*виконано*

Студент _____ К.А. Большакова

Керівник роботи _____ О.П. Масюк

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 76 сторінок, 72 позиції у списку літератури, 3 таблиці.

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД, ВЕТЕРАНИ ВІЙНИ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА

Мета дослідження: Розробити цілісну модель соціального супроводу ветеранів війни в Україні з урахуванням методологічних, організаційних та праксеологічних засад.

Об'єкт дослідження: соціальна робота з ветеранами війни в Україні.

Предмет: дослідження: сучасні підходи, принципи й організаційні форми соціального супроводу ветеранів.

Методи дослідження: порівняльно-аналітичний, структурно-функціональний, системний, індуктивно-узагальнюючий, критичний аналіз наукових джерел, нормативних документів, моделювання.

Гіпотеза: У межах дослідження висунуто припущення, що запровадження комплексної моделі соціального супроводу з інституцією помічника ветерана та мультидисциплінарною підтримкою сприятиме ефективнішій адаптації ветеранів до цивільного життя, зменшенню проявів соціальної дезадаптації та підвищенню рівня суб'єктивного благополуччя.

Висновки: Система соціального супроводу ветеранів в Україні перебуває в точці переходу від фрагментарного реагування до комплексної сервісної моделі. В основу цієї трансформації мають бути покладені принципи індивідуалізації, цифрової інтеграції, локальної дії, адаптивного реагування та міжсекторальної участі. Це створює підґрунтя для впровадження практик, у центрі яких – не лише допомога, а співучасть у відновленні життєвих контурів людини після війни.

SUMMARY

The qualification paper consists of 76 pages, 72 items in the list of references, and 3 tables.

SOCIAL SUPPORT, WAR VETERANS, SOCIAL WORK, SOCIAL ASSISTANCE

Purpose of the study: To develop a comprehensive model of social support for war veterans in Ukraine, taking into account methodological, organizational, and praxeological foundations.

Object of the study: Social work with war veterans in Ukraine.

Subject of the study: Contemporary approaches, principles, and organizational forms of social support for veterans.

Research methods: Comparative-analytical, structural-functional, systemic, and inductive-generalizing methods; critical analysis of scientific sources and regulatory documents; modeling.

Hypothesis: The study advances the assumption that the introduction of a comprehensive model of social support, including the institution of a veteran assistant and multidisciplinary support, will contribute to more effective adaptation of veterans to civilian life, a reduction in manifestations of social maladaptation, and an increase in the level of subjective well-being.

Conclusions: System of social support for veterans in Ukraine is at a transition point from fragmented responses to a comprehensive service-oriented model. This transformation should be based on the principles of individualization, digital integration, local action, adaptive response, and intersectoral participation. This creates a foundation for the implementation of practices centered not only on assistance but on co-participation in recovering the life trajectories of individuals after war.

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1 6
МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ В УКРАЇНІ 6
1.1. Стан наукової розробки проблеми соціального супроводу ветеранів війни в сучасній соціальній роботі 6
1.2. Теоретичне уточнення понять: «соціальний супровід», «ветеран війни», «соціальна робота з ветеранами» 11
1.3. Методологічні основи і принципи дослідження соціальної підтримки ветеранів війни 17
РОЗДІЛ 2 23
ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ 23
2.1. Організаційні моделі соціального супроводу учасників бойових дій в Україні 23
2.2. Порівняльний аналіз програм соціальної підтримки ветеранів: досвід зарубіжних країн і вітчизняна практика 33
2.3. Інститут помічника ветерана як елемент системи соціального супроводу та його функціональні можливості 41
РОЗДІЛ 3 49
ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ВІЙНИ В УКРАЇНІ 49
3.1. Розробка комплексної моделі соціального супроводу ветеранів війни в громаді 49
3.2. Перспективи впровадження і вдосконалення соціального супроводу учасників бойових дій у сучасних умовах 56
ВИСНОВКИ 64
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ 66

ВСТУП

Актуальність дослідження. Соціальний супровід ветеранів війни в Україні набуває принципового значення на тлі масштабного зростання кількості осіб, які повертаються з військових дій і стикаються з труднощами адаптації до мирного життя. В умовах повномасштабного вторгнення росії соціальна підтримка перестає бути лише допоміжною функцією – вона трансформується у системну сферу, що поєднує елементи соціальної роботи, правового захисту, реабілітації, медичного супроводу й інтеграції у громадське середовище. Соціальний працівник у роботі з ветеранами виконує функції координатора, фасилітатора, радника, кризового помічника, часто – єдиного представника системи, здатного забезпечити ефективну навігацію у складному полі державних сервісів. У воєнний і післявоєнний період ця підтримка стає не лише ресурсом виживання, а й чинником збереження психологічної, соціальної, економічної стійкості. Становлення національної моделі соціального супроводу ветеранів залишається фрагментарним, нормативно незавершеним, із переважанням адміністративного підходу над клієнтоцентричним.

При цьому зростає значення практики мультидисциплінарної взаємодії, де разом працюють соціальні служби, медики, психологи, волонтери й громади. Особливої уваги потребує інститут помічника ветерана як новий інструмент індивідуалізованої підтримки на всіх етапах переходу до цивільного життя. Паралельно спостерігається невизначеність у дефініціях, методологічних підходах і організаційних моделях, що ускладнює реалізацію цілісної політики. Вивчення зарубіжного досвіду – зокрема США, Канади, Ізраїлю, країн Балтії – свідчить про ефективність гнучких моделей підтримки, де ключовою одиницею є не структура, а потреба самого ветерана. Усе це актуалізує необхідність комплексного теоретичного, методологічного й праксеологічного дослідження сучасних підходів до соціального супроводу ветеранів в умовах війни й поствоєнної трансформації України.

Підґрунтям для аналізу сучасного стану соціального супроводу стали праці Вдовіченко О.В., Соколової І.М., Педченко О.В. і Степанової С.С., які досліджували реабілітаційні практики й психосоціальні моделі допомоги ветеранам. Гордієнко Є.П. систематизував досвід реалізації державної політики у сфері соціального захисту учасників бойових дій, а також порівняльно проаналізував механізми супроводу в Україні та за кордоном. У роботах Воробйової Г.В. і Зозулі С.С. узагальнено зарубіжні тренди – від комплексних сервісних хабів до цифрових систем інтеграції. Праці Гавловського А.Д., Голованової І.А. й Харченко Н.В. подають ґрунтовну оцінку якості реабілітації учасників ООС, акцентуючи на прогалинах у міжвідомчій координації. У законодавчому й нормативному полі особливе значення мають роз'яснення Уповноваженого ВРУ щодо статусу ветеранів, а також низка постанов Кабінету Міністрів України – № 1074, № 881, № 868, – які регламентують інституалізацію посади помічника ветерана, оплату його праці, принципи формування служб супроводу.

Праці Карамушки Л.М. і Кашпура Ю. присвячено психічному здоров'ю військовослужбовців у процесі переходу до мирного життя, питанням ізоляції, травматичного досвіду, посттравматичних розладів. Європейська соціальна хартія задає ціннісний і нормативний вектор, на який орієнтується система захисту прав ветеранів у демократичних державах. Загалом, корпус джерел підтверджує наявність серйозного методологічного запиту на осмислення сучасних моделей, принципів і механізмів соціального супроводу ветеранів війни в умовах трансформаційної держави.

Об'єктом дослідження є соціальна робота з ветеранами війни в Україні.

Предметом дослідження є сучасні підходи, принципи й організаційні форми соціального супроводу ветеранів.

Мета дослідження. Розробити цілісну модель соціального супроводу ветеранів війни в Україні з урахуванням методологічних, організаційних та праксеологічних засад.

Завдання дослідження:

– проаналізувати стан наукової розробки проблеми соціального супроводу ветеранів війни в сучасній соціальній роботі;

– уточнити поняття «соціальний супровід», «ветеран війни», «соціальна робота з ветеранами»;

– дослідити організаційні моделі соціального супроводу учасників бойових дій в Україні;

– охарактеризувати інститут помічника ветерана та його функціональні можливості в системі соціального супроводу;

– розробити комплексну модель соціального супроводу ветеранів війни з урахуванням сучасних викликів і перспектив впровадження.

Наукова новизна. Полягає у виокремленні ефективних шляхів підвищення ефективності соціального супроводу ветеранів війни в Україні через розробку комплексної моделі підтримки, що включає інститут помічника ветерана, адаптовані організаційні схеми, мультидисциплінарні команди та гнучкі алгоритми індивідуалізованої допомоги. Запропоновано концептуальні підходи до інтеграції психосоціального супроводу, що забезпечує не лише інформування, а й реальне включення ветерана у систему допомоги, підвищення його суб’єктності та зниження ризиків соціальної ізоляції.

Гіпотеза дослідження. У межах дослідження висунуто припущення, що запровадження комплексної моделі соціального супроводу з інституцією помічника ветерана та мультидисциплінарною підтримкою сприятиме ефективнішій адаптації ветеранів до цивільного життя, зменшенню проявів соціальної дезадаптації та підвищенню рівня суб’єктивного благополуччя.

Структура роботи. Робота складається з трьох розділів, восьми параграфів, висновків і списку літератури.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

1.1. Стан наукової розробки проблеми соціального супроводу ветеранів війни в сучасній соціальній роботі

Із переходом сучасного суспільства до фази високої мілітаризації через розгортання масштабних збройних конфліктів проблема соціального супроводу ветеранів війни перестає бути периферійною й дедалі глибше вкорінюється в теоретичне й практичне поле соціальної роботи. У багатьох наукових джерелах визначальним чинником дослідження стало усвідомлення того, що повернення ветерана до цивільного життя – це не одномоментна подія, а багатовекторний процес, у якому переплітаються посттравматичні симптомокомплекси, порушення соціального функціонування, економічна вразливість, дефіцит правової підтримки та часто – соціальна ізоляція. Українські дослідники почали конструювати національну модель супроводу, спираючись на західні моделі ресоціалізації та водночас інтерпретуючи їх крізь призму специфіки вітчизняного суспільно-політичного поля. На цій основі формується розгалужений комплекс наукових позицій, який включає в себе концепти соціальної інклюзії, травматерапії, кейс-менеджменту, адвокації, мультидисциплінарного підходу.

Так, Вдовіченко О. В., Соколова І. М., Педченко О. В., Степанова С. С. і Фролова О. В. у колективній роботі про психологічну реабілітацію ветеранів війни відзначають, що соціальна робота має бути інтегрованою в медико-психологічні протоколи підтримки, адже лише так досягається стійкий ефект трансформації життєвих стратегій ветерана, відновлення його суб’єктності в поствоєнному середовищі [1]. Розширюючи цю позицію, дослідники підкреслюють потребу розробки гнучких механізмів соціального супроводу, що передбачають адаптацію до різних сценаріїв посттравматичної динаміки. У полі

зору перебувають також виклики, пов’язані з латентною симптоматикою ПТСР, порушеннями соціальних зв’язків, фрустрованою потребою у визнанні. Це створює необхідність розглядати ветерана не лише як носія травми, а як учасника складного процесу повернення до суспільного життя, в якому ключову функцію виконує соціальний працівник – не в ролі виконавця, а як фасилітатор, координатор, медіатор. Значна частина українських і зарубіжних наукових джерел акцентує на потребі у новому інституційному устрої підтримки, який виходить за межі класичного патерналістського підходу й пропонує систему партнерських відносин між ветераном, громадою, державою, професійними структурами. Це вимагає перегляду ціннісної рамки соціальної роботи, де замість домінування опіки формується парадигма партнерства, підтримки, гнучкого реагування на індивідуальні запити.

У межах міждисциплінарного аналізу соціального супроводу ветеранів війни ключовими виявляються синтези між медико-психологічними, правовими й управлінськими векторами, що формують поліцентричну матрицю взаємодії. Міждисциплінарна модель не зводиться до механічного об’єднання підходів, а передбачає глибоку трансдисциплінарну інтеграцію, у якій соціальний працівник оперує не лише інструментами фаху, а й володіє компетенціями кризової психодіагностики, базового правового консультування, навичками комунікації з органами місцевого самоврядування, навігації в системі державної політики.

Так, Гавловський А. Д., Голованова І. А. та Харченко Н. В. у своєму дослідженні підкреслюють, що реабілітація учасників бойових дій неможлива без комплексного медико-соціального підходу, який базується на принципі безперервності й системності впливу [3]. Ресоціалізація в межах такої моделі розглядається як поступовий процес з поверненням контролю над життям, поступовою інтеграцією у спільноти, формуванням підтримувальних мереж, здатних забезпечити горизонтальне відчуття приналежності. У цьому контексті цінним стає досвід міжгалузевого партнерства, в межах якого органи публічного управління, НУО, ветеранські організації, медичні установи й соціальні служби

спільно формують гнучкі траєкторії супроводу. Саме тут відбувається трансформація парадигми соціального захисту з формально-реєстраційної до персоніфіковано-адаптивної, де соціальний працівник виступає агентом змін, а не бюрократичним посередником. Досвід США, Ізраїлю, країн ЄС свідчить, що лише глибока інтеграція міждисциплінарних підходів дає змогу сформувати життєздатну модель соціальної підтримки, яка не зупиняється на рівні одноразової допомоги, а працює в парадигмі тривалого супроводу, превенції вторинних криз і професійної реінтеграції. У межах цього підходу набуває ваги інституціоналізація позиції координатора ветеранських програм як професійного елементу соціальної інфраструктури, здатного акумулювати й оперативно адаптувати ресурси під потреби конкретної особи.

Огляд зарубіжного наукового доробку засвідчує, що домінуючою моделлю стає персоналізований підхід, за якого соціальний супровід розглядається не як стандартна процедура, а як процес життєвого консультування, заснований на глибокому розумінні біографічного, психоемоційного та соціального контекстів ветерана. Дячок Д. І. аналізує досвід Ізраїлю, де соціальний працівник виконує не лише функції координатора допомоги, а й залучений до етапу стратегічного планування послуг на рівні муніципалітетів, завдяки чому формується високий рівень гнучкості реагування на зміни у потребах ветеранського населення [13]. У США, за даними Калмикової Н., розроблена модель «домівки ветерана», де соціальні й медичні послуги інтегруються у єдиний простір життєдіяльності, що дозволяє досягти ефекту довіри, стабільності й зниження рівня соціальної тривожності [16]. Ці підходи мають спільну вісь – розгляд ветерана як суб’єкта, чий досвід не підлягає уніфікації, а потребує розгорнутої індивідуальної підтримки.

Паралельно в європейських державах дедалі активніше застосовується принцип мультиагентного супроводу, коли соціальні служби координують взаємодію між службами психологічної реабілітації, правової допомоги, професійної орієнтації, житлової політики. У межах Європейської соціальної хартії визнано обов’язок держав забезпечити ветеранів не лише матеріально, а й

соціально-психологічно, що підтверджує зростання ролі соціальної інфраструктури в післяконфліктному розвитку [14]. При цьому дослідження Гордієнка Є. П. звертають увагу на практики адаптивного управління в країнах Балтії та Скандинавії, де держава делегує частину повноважень НУО, створюючи децентралізовану мережу підтримки, здатну діяти на рівні локальних ініціатив [7]. Такі моделі доводять ефективність підходів, що базуються на горизонтальній мобілізації спільнот і залученні самих ветеранів до формування політик, що їх стосуються.

Український науковий дискурс, попри активізацію в останні роки, ще перебуває у фазі становлення, однак виокремлюється низка концептуально зважених праць, які формують фундамент для побудови національної моделі соціального супроводу. Зокрема, Гордієнко Є. у дисертаційному дослідженні аналізує інституційні механізми реалізації державної політики підтримки учасників бойових дій, акцентуючи на неузгодженості між рівнями прийняття рішень, недостатній гнучкості процедур і відсутності єдиної системи моніторингу результативності програм [6]. Автор пропонує запровадження спеціалізованих підрозділів в ОМС, що були б здатні здійснювати оперативний скринінг потреб ветеранів, адаптувати місцеві програми під реальні запити громад і забезпечувати ефективний зворотний зв’язок між бенефіціарами та адміністративними структурами. Такі пропозиції формують підґрунтя для інституціалізації ветеранських кейс-менеджерів як ключових фігур у моделі децентралізованої підтримки.

У публікації Воробйової Г. В. і Зозулі С. С. розглянуто новітні тренди в політиці західних держав, зокрема впровадження цифрових платформ соціального супроводу, які дають змогу ветеранові самостійно керувати траєкторією підтримки, відслідковувати ефективність інтервенцій і формувати індивідуальні профілі допомоги [2]. Паралельно українські науковці, як-от Голуб і Кузьменко, наголошують на потребі формування чітких юридичних орієнтирів у роботі з ветеранами, адже без визначення правового поля взаємодії соціальна підтримка втрачає свій операційний потенціал [4]. Усі ці напрями сходяться у

спільному прагненні побудувати модель, здатну адаптуватися до умов довготривалої війни, масштабних мобілізаційних хвиль, зміни суспільного ставлення до ветеранів, переформатування державного апарату.

Інтеграція психосоціальної підтримки в загальну систему соціального супроводу ветеранів війни відкриває перспективу створення гібридної моделі, у якій психологічна реабілітація не є ізольованим етапом, а вплітається у всі рівні соціальної роботи. Карамушка Л. М. у своїх методичних рекомендаціях розкриває концепцію психічного здоров'я під час війни як багаторівневого феномену, що поєднує індивідуальні, сімейні та громадські виміри [17]. У цьому контексті соціальний працівник набуває ролі фасилітатора ресурсної мобілізації, здатного ідентифікувати невидимі точки травматизації й забезпечити включення ветерана в систему підтримки без додаткової ретравматизації. Така практика передбачає застосування принципів екологічної психосоціальної моделі, за якої відновлення ветерана відбувається не лише через внутрішню терапевтичну роботу, а через зміну його взаємодії з соціальним середовищем – включення в нові соціальні ролі, відновлення родинних зв'язків, формування колективного досвіду переживання.

Ці підходи активно впроваджуються в моделі реінтеграції в Канаді, Великобританії та скандинавських країнах, де соціальний працівник діє як «агент життєвого циклу», що супроводжує ветерана не тільки в критичні моменти, а на етапі побудови довгострокових життєвих стратегій. У дослідженнях Інституту проблем виховання наголошено, що тривале ігнорування психосоціального компонента веде до зростання латентної ізоляції, підвищення рівня агресивності та фрустрації серед демобілізованих військових, що в результаті поглиблює соціальну фрагментацію [15]. У цьому зв'язку постає завдання не лише оперативного реагування, а формування системи соціального попередження, коли держава інвестує не в подолання наслідків, а в інфраструктуру передбачення – створення центрів спільнот, де ветерани взаємодіють у горизонтальних мережах підтримки, формують колективну пам'ять і стають носіями нової соціальної відповідальності. Соціальна робота в

такій моделі виконує не лише компенсаторну, а й превентивну, інтегративну функцію, проникаючи у сфери громадської активності, культурної терапії, неформальної освіти. Роль фахівця при цьому розширюється до рівня координатора змін, що забезпечує перехід від травми до нової соціальної активності, здатної відновлювати довіру між громадою й тими, хто пройшов досвід війни.

Одним із викликів, що окреслюється в сучасних українських дослідженнях, є фрагментарність системи соціального супроводу ветеранів, зумовлена відсутністю цілісної державної стратегії, неузгодженістю між регіональними та центральними рівнями управління, розпорошеністю нормативної бази. У публікації Гордієнка Г. і Гордієнка В. простежується наголос на відсутності інтегрованої моделі політики підтримки, у якій права ветерана гарантуються не лише декларативно, а й на рівні процедурного забезпечення, ресурсної наповненості та доступності послуг [5]. Автори вказують на дефіцит горизонтальних зв'язків між суб'єктами підтримки, що створює ефект «розірваного поля» – коли ветеран змушений самостійно шукати точки входу в систему, проходити численні процедури підтвердження статусу, дублювати документи, що посилює відчуття відчуження. Це вимагає формування єдиного цифрового порталу ветеранської підтримки, здатного акумулювати всі сервіси в одному середовищі, а також запровадження посади індивідуального супроводжувача – кейс-менеджера, який би координував усі рівні допомоги.

1.2. Теоретичне уточнення понять: «соціальний супровід», «ветеран війни», «соціальна робота з ветеранами»

У сучасному науковому дискурсі поняття «соціальний супровід» набу́ло розгалуженої семантичної структури, яка вимагає багатоаспектного переосмислення. Це явище постає не лише як методична технологія соціальної роботи, а як інституційна й етична практика довготривалої взаємодії з особою,

що перебуває у стані кризової чи граничної життєвої ситуації. У літературі останніх десятиліть соціальний супровід трактується у трьох основних площинах: як процес – тобто динамічне й поетапне здійснення комплексу дій, спрямованих на підтримку особистості; як технологія – тобто структурований набір інструментів і методів, що реалізуються відповідно до певної логіки інтервенцій; і як форма соціальної допомоги – тобто інституціоналізований прояв соціального захисту в конкретних ситуаціях вразливості. Багатокомпонентність цього поняття виявляється у взаємопереплетінні функцій координації, адвокації, фасилітації, реферування й модерації змін. Соціальний супровід передбачає персоніфікований підхід, у межах якого фахівець супроводжує клієнта у траєкторії виходу з кризи, беручи до уваги його унікальні життєві контексти, ресурсний потенціал, психологічні бар'єри, правове становище. На відміну від класичних форм соціального забезпечення, де допомога здебільшого має транзакційний характер, супровід реалізується через тривале залучення, що передбачає постійну рефлексію динаміки змін у життєвій ситуації клієнта [4, с. 11].

Таке розуміння потребує глибокого переосмислення ролі соціального працівника, який із виконавця окремих послуг перетворюється на стратега процесуальної підтримки – іноді непомітного, але фундаментального для стабілізації людського існування. Особливої ваги ця категорія набуває у роботі з ветеранами війни, де супровід не є просто наданням інформації чи допомоги, а виступає як форма життєвого партнерства, у межах якого розгортається повернення до цивільної суб'єктності. У цьому контексті стає доцільним трактування супроводу як моделі соціальної дії, заснованої на взаємному розумінні, визнанні досвіду травматизації та послідовному конструюванні ресурсних альтернатив до маргіналізації. Підхід до соціального супроводу як до процесу обов'язково передбачає циклічність, ітеративність, спіральну логіку переходів від однієї стадії до іншої: від первинного виявлення потреб – до формування плану дій, реалізації інтервенцій, рефлексії ефективності й оновлення цілей. У кожному з цих сегментів супровід є не просто набором

методик, а живою взаємодією, де знання, емпатія, інституційна компетентність і здатність витримати напруження переходу є єдиним цілісним потенціалом фахівця [15, с. 6].

Категорія «ветеран війни» в соціальному полі має поліформне й неоднорідне наповнення, що формується на перетині юридичних визначень, соціокультурних уявлень і символічного статусного коду. У нормативному полі України це поняття охоплює кілька специфікованих підгруп: учасники бойових дій, інваліди війни, учасники війни, члени добровольчих формувань, учасники Революції Гідності, а також члени сімей загиблих. Кожна з цих категорій має власні ознаки й адміністративну прив'язку, однак у соціальному вимірі вони сприймаються через призму колективного досвіду війни як події, що трансформує не лише біографію, а й соціальну ідентичність особи. Поза межами законодавчої рамки ветеранський статус набуває характеристик моральної легітимації – він пов'язується з поняттями честі, жертовності, права на повагу й суспільного визнання.

При цьому в умовах масової мобілізації, добровільного вступу до війська, тривалої гібридної війни й розмивання фронтально-тилових меж спостерігається розширення меж розуміння того, хто є ветераном. У цьому контексті ключовим стає не лише формальний статус, а феномен належності до ветеранської спільноти як носія специфічного посттравматичного досвіду, зміненого відчуття часу, простору й особистої соціальної ролі. У межах наукової розвідки це зумовлює потребу у гнучкому понятійному апараті, який дозволяє диференціювати й водночас узагальнювати досвід осіб, що повертаються з війни. У публічному дискурсі термін «ветеран» усе частіше пов'язується не лише з минулим – він стає активною соціальною роллю, яка потребує ресурсного забезпечення, соціального простору для самореалізації, а також структур взаємної підтримки. Символічно це статус визнання й захисту, який не зводиться до економічної допомоги, а передбачає включення в політику пам'яті, громадські процеси, інституційну адвокацію. У цьому аспекті термінологічна чіткість набуває значення не лише для адміністрування, а й для ефективної побудови

моделей підтримки, що враховують як об’єктивні характеристики – термін служби, травми, заслуги – так і суб’єктивні маркери: самоідентифікацію, запити, ступінь готовності до інтеграції [5, с. 41].

Соціальна робота з ветеранами постає як окремий сегмент фахової діяльності, що потребує спеціалізованої підготовки, трансдисциплінарного мислення й здатності до функціонування в умовах психоемоційного навантаження, юридичної невизначеності, інституційної фрагментації. На відміну від інших сфер соціальної допомоги, робота з ветеранами передбачає високий ступінь мобільності фахівця, готовність до адаптивної перебудови маршрутів допомоги, постійне оновлення знань щодо змін у законодавстві, доступності медичних, реабілітаційних та психологічних послуг. У цьому контексті формуються три рівні роботи: кризовий – коли йдеться про оперативне втручання у випадках загрози життю чи життєдіяльності; стабілізаційний – де головним завданням є відновлення функціональних зв’язків ветерана з соціальним середовищем; і перспективний – що передбачає довгострокове супроводження у проєктах реінтеграції, зайнятості, родинного консультування.

Соціальний працівник діє не ізольовано, а в мережі з медичними, психологічними, правовими інституціями, що вимагає вміння координувати міжсекторальну взаємодію, узгоджувати пріоритети, не втрачаючи при цьому персоналізованого підходу до клієнта. Ветеран не є об’єктом допомоги – він учасник процесу, рівноправний у прийнятті рішень, що змінює парадигму взаємодії: від вертикального «давач-потрібник» – до горизонтального «партнер-партнер». Ця модель передбачає також глибоку етичну відповідальність фахівця, здатного витримати тривалий процес без видимих змін, не знецінюючи поступу клієнта, визнаючи його досвід, будуючи з ним безпечне середовище. У сучасних реаліях така форма соціальної роботи часто вимагає політичної ангажованості – у сенсі здатності впливати на формування рішень, адвокатувати інтереси ветеранів у публічному просторі, долучатися до розробки локальних політик. Це змінює уявлення про межі професійної ролі: соціальний працівник більше не лише практик, а дослідник, комунікатор, медіатор, стратегічний діяч. Для

ефективного функціонування цієї системи необхідною умовою є інституційне закріплення спеціалізованих центрів, підрозділів у громадах, професійних навчальних програм, що формують фахівця з комплексними навичками адаптивної, ресурсної, міждисциплінарної дії.

Теоретична детермінація категорій, пов'язаних із соціальною роботою з ветеранами, вимагає глибокої філософської інтерпретації соціального буття ветерана в умовах поствоєнного суспільства. Необхідно розглядати його не як ізольовану соціальну одиницю, а як репрезентанта зміненого цивільного тіла, що несе на собі не лише біографічну травму, а й символічне навантаження суспільного досвіду війни. У цьому сенсі соціальний супровід набуває риси екзистенційної практики, що діє на рівні сенсотворення, допомагаючи ветеранові сформувати нову систему орієнтирів, в якій війна перестає бути єдиним змістом ідентичності [18, с. 36].

Це процес поступової реконструкції Я-образу, в якому соціальний працівник виконує функцію дзеркала, навігатора, стимулятора змін. Відповідно, кожна категорія, застосована в цьому полі – «ветеран», «супровід», «ресоціалізація», – має бути вкорінена не лише в юридичні визначення, а в антропологічну реальність поствоєнного суб'єкта. Теоретичне уточнення понять тут не зводиться до лексичної вправи – воно є актом фахової рефлексії, що впливає на якість практики, її людську вимірюваність, етичну легітимність. Це потребує постійної співпраці між академічним середовищем, практиками й самими ветеранами, які дедалі частіше стають не об'єктами досліджень, а суб'єктами, здатними формулювати нові підходи до власного супроводу. Таким чином, на рівні теорії соціальна робота з ветеранами – це не лише застосування наявних моделей, а творення нової парадигми професійної взаємодії, у якій досвід війни не розглядається як крайність, а як реальність, що вимагає нової соціальної мови, нових інструментів, нового етичного звучання.

На перетині досвіду війни та потреби у соціальній підтримці народжується нова форма соціального часу, у якому ветеран не просто повертається до «мирного життя», а конструює власну біографію заново – через зміну соціальних

зв’язків, формулювання нових сенсів, переосмислення ролей. У цьому процесі соціальний супровід виконує не лише функцію стабілізації, а діє як середовище, у якому відбувається побудова альтернативної реальності, здатної вмістити досвід травми, втрат, рефлексії над смертю й відповідальністю. Традиційне уявлення про реабілітацію як повернення до попереднього стану втрачає силу – натомість формується уявлення про соціальну трансформацію як рух уперед, у нову якість, де минуле не заперечується, а стає складником оновленого суб’єкта. Такий підхід змінює і саму структуру соціальної роботи: з послідовності процедур вона перетворюється на спільну подорож, у якій фахівець не лише дає відповіді, а спільно з ветераном ставить запитання. У цьому сенсі соціальний супровід потребує філософії емпатії – здатності не лише чути, а бачити, не лише аналізувати ситуацію, а вміти бути поруч у момент розгубленості, люті, апатії, без віри в зміни [8, с. 8].

Ветеран у цій системі не «отримує послугу», а бере участь у соціальному діалозі, що відбувається у формі довіри, поваги, спільної відповідальності. Соціальний працівник діє як той, хто підтримує не лише зовнішній побутовий рівень життя, а ідентичнісну стабільність людини, що втратила попередній образ себе. У такій моделі важливу роль відіграють також ритуали включення – участь у громадських подіях, створення спільнот ветеранів, ініціативи, спрямовані на передачу досвіду. Усе це формує нову символічну екосистему, в якій ветеран не є носієм травми, а стає репрезентантом сили, здатності до подолання, активної присутності. У цьому середовищі соціальний супровід реалізується через постійне переплетення символічного й практичного, особистого й колективного, правового й емоційного. Саме така структура дозволяє говорити про супровід не як про послугу, а як про форму соціального партнерства, що базується на повазі до гідності людини, яка пережила війну й намагається знову стати частиною живої соціальної тканини.

Зміна парадигми у визначенні категорій соціальної роботи з ветеранами вимагає розгляду поняття супроводу як інфраструктури можливостей. Це не лише інструмент компенсації втрат, а середовище, в якому створюються нові

траєкторії життя, розширюються горизонти включення, активізуються ті елементи соціального капіталу, що були заблоковані війною або втрачено внаслідок соціального виключення [2, с. 90].

У межах цієї логіки соціальний супровід стає механізмом інституціонального зшивання – фахівець з'єднує різні системи (медицину, право, громаду, психологію, зайнятість) в єдиний життєвий маршрут ветерана, в якому кожна точка контакту не ізолюється, а логічно пов'язується з іншими. Цей підхід концептуально відображений у праці О. Маловічка, В. Торквато, Р. Зозуляк-Случик та Т. Бутченко, які акцентують на адаптивному форматі міждисциплінарної підготовки соціальних працівників до кризового втручання. Це передбачає перехід до мережевого мислення, в якому ефективність вимірюється не кількістю послуг, а ступенем злагодженості взаємодії між суб'єктами підтримки.

В цьому контексті зростає значення супровідних цифрових платформ, які дають змогу формувати динамічний профіль допомоги, оновлювати дані, враховувати зворотний зв'язок від клієнта, зменшувати навантаження на фронт-офіси, а водночас підвищувати якість координації. Сучасна теорія соціальної роботи говорить про потребу в інтерактивних системах моніторингу стану ветеранів, де враховуються не лише медичні й матеріальні показники, а також емоційна динаміка, ступінь соціального включення, наявність підтримувальних зв'язків. Усе це перетворює соціальний супровід із технології на складну соціальну практику, що потребує нових компетентностей: знання в галузі цифрових технологій, емоційного інтелекту, кроскультурної чутливості, здатності до інноваційного мислення [57].

1.3. Методологічні основи і принципи дослідження соціальної підтримки ветеранів війни

Дослідження соціальної підтримки ветеранів війни постає як методологічно насичене завдання, що вимагає глибокого осмислення не лише змісту емпіричних індикаторів, а насамперед вибору дослідницької парадигми,

здатної відтворити складну, багаторівневу й контекстуально змінну природу явища. Серед пріоритетних підходів виокремлюються системний, гуманістичний, контекстуальний і комплексний – кожен з яких не просто фіксує окрему аналітичну перспективу, а формує власну епістемологію, специфічну оптику дослідника, що визначає як цілі, так і інструментарій наукового пошуку.

Системний підхід дозволяє розглядати соціальну підтримку не як ізольовану процедуру допомоги, а як елемент складної соціальної конструкції, в якій переплітаються інституційні, нормативні, комунікативні, політичні та економічні складові. У межах цієї моделі ветеран не є винятком із загальної системи – він є її активним учасником, який одночасно взаємодіє з різними підсистемами: державними, громадськими, медичними, сімейними. Таке розуміння вимагає чіткого окреслення меж кожної підсистеми, виявлення точок злагодження або, навпаки, конфліктів між ними, а також аналізу механізмів координації зусиль, що забезпечують узгодженість дій. Гуманістичний підхід фокусується на суб'єктності ветерана, його переживаннях, потребах, внутрішній логіці реагування на соціальні зміни. У межах цього підходу головною одиницею аналізу стає не система, а людина – носій унікального травматичного досвіду, який вимагає не стандартизованої відповіді, а тонкої індивідуалізованої взаємодії. Методологічно це вимагає застосування якісних методів – глибинного інтерв'ю, наративного аналізу, біографічного підходу, що дозволяє відтворити логіку становлення, розпаду й реконструкції ідентичності після війни. Контекстуальний підхід, у свою чергу, виводить соціальну підтримку з поля абстрактних моделей і занурює її у конкретні соціально-історичні, культурні, економічні й політичні обставини [17, с. 3].

В цьому розумінні соціальний супровід ветеранів в Україні – це не універсальний інструмент, а феномен, що набуває різних форм залежно від локального середовища, регіональних ресурсів, поточного стану публічної політики й навіть специфіки громадського настрою. Методологічна релевантність цього підходу виявляється в акценті на локальні практики, аналізі специфічних сценаріїв взаємодії, вивченні ситуативних змін у доступності

ресурсів, а також динаміці ставлення до ветеранів у різних суспільних прошарках. Нарешті, комплексний підхід об’єднує в собі всі попередні вектори, створюючи гнучку модель дослідження, здатну інтегрувати як кількісні, так і якісні методи, аналізувати структурні процеси й індивідуальні досвіди, враховувати загальну архітектоніку системи підтримки та при цьому не втрачаючи фокусу на особистому вимірі. Методологічна цінність такого підходу полягає в тому, що він дозволяє уникнути редукціонізму, не спрощує складні явища, а розглядає їх у багатовимірній перспективі.

Особливості дослідження соціальної підтримки ветеранів обумовлюють потребу в дотриманні чітких етичних і методологічних орієнтирів, зокрема тих, що стосуються роботи з вразливими групами. Ветерани, особливо ті, хто має досвід участі в бойових діях, поранення, втрату побратимів чи порушення психічного здоров’я, потребують максимально делікатного ставлення під час збирання, обробки й інтерпретації даних. Одним із головних принципів є добровільність участі в дослідженні – респондент повинен чітко усвідомлювати мету, зміст, форму залучення до проєкту й мати право відмовитися без пояснень, на будь-якому етапі. Письмова інформована згода є не формальністю, а актом етичної легітимності дослідницької взаємодії. У разі роботи з родинами загиблих, важкопоранених або ветеранів, які перебувають у стані реабілітації, особливої чутливості набуває питання моменту контакту, формулювання запитань і навіть самої присутності дослідника в інтимному просторі переживань. У зв’язку з цим другий засадничий принцип – конфіденційність – потребує розширеного тлумачення: йдеться не лише про збереження персональних даних, а й про утримання від публічного коментування, ідентифікації особи через непрямі ознаки, забезпечення повної анонімності під час публікації результатів. Далі, у роботі з ветеранами критично значущим є принцип етичного супроводу – тобто фахівець не лише збирає інформацію, а й несе відповідальність за вплив дослідження на психоемоційний стан респондента [12, с. 5].

Це означає потребу в постійній самооцінці ситуації: якщо під час інтерв'ю респондент демонструє ознаки психічної дестабілізації, дослідник має вміти коректно припинити розмову, запропонувати контакти фахових психологів, а в деяких випадках – повідомити організації, що можуть надати допомогу. Це перетворює дослідника з пасивного реєстратора фактів на відповідального учасника процесу, що діє у складному етичному середовищі. Ще одним орієнтиром у роботі з вразливими групами є принцип контекстуального інтерпретування даних: дослідник не має права оцінювати поведінку, відповіді або вибір ветерана з точки зору власних моральних стандартів. Завдання полягає у фіксації, аналізі, розумінні, але не в судженні. Це вимагає від дослідника глибокої рефлексії, здатності до емпатії, уважного слухання, і водночас – фахового дистанціювання, необхідного для збереження аналітичної об'єктивності.

Оскільки феномен соціальної підтримки ветеранів війни має різнорівневу природу, його дослідження вимагає застосування мультипарадигмального інструментарію. На рівні збору емпіричних даних доцільним є поєднання кількісних і якісних методів, що дозволяє не лише виявити поширені тенденції, а й проникнути у глибину індивідуального досвіду. Анкетування серед ветеранів дає змогу зібрати дані щодо доступності послуг, рівня задоволеності, частоти звернень, виявлення бар'єрів у взаємодії з державними інституціями. Проте ці дані часто не відображають повноту переживань, внутрішніх конфліктів, психологічного контексту, що супроводжує процес взаємодії з соціальною системою. Тут на перший план виходить інтерв'ю, біографічне дослідження, візуальна методологія, які дозволяють реконструювати особисті наративи, виявити приховані мотиви, точки напруження та ресурси опору. Особливого значення набуває аналіз наративів, що створює змогу побачити, як ветерани самі конструюють свою ідентичність, як формують розуміння досвіду війни, яку роль у цьому відіграє суспільне сприйняття, медіа, політика пам'яті [16, с. 9].

У цьому сенсі дослідник працює не просто з відповідями, а з цілими структурами сенсу, що вимагає філологічної, психологічної, культурологічної

компетенції. Зі свого боку, аналіз нормативної бази, програм, інституційних документів дозволяє відтворити формальні рамки підтримки, порівняти задекларованe з реальним, виявити прогалини в законодавстві або механізмах реалізації. На основі цього аналізу формується уявлення про функціональність системи, її доступність, відкритість до адаптації, здатність до самокорекції в умовах змін. Поєднання всіх рівнів аналізу – нормативного, інституційного, індивідуального – дає змогу створити повноцінну картину стану соціальної підтримки, що може слугувати підґрунтям як для академічного аналізу, так і для практичних рекомендацій у сфері державної політики, роботи громадських ініціатив та освітніх програм для фахівців.

У сучасній методології дослідження соціальної підтримки ветеранів постає завдання не лише зібрати та інтерпретувати фактичні дані, а й проникнути у логіку дій фахівців, мотиваційні патерни самих ветеранів, динаміку міжособистісної взаємодії у полі «отримувач – надавач допомоги». Це вимагає розгортання аналітичної моделі, що поєднує мікро- і макроперспективу: з одного боку, фіксує індивідуальні зміни у життєвому світі ветерана, з іншого – дозволяє окреслити загальну структурну рамку політики підтримки. Для цього дедалі частіше застосовується соціоконструктивістський підхід, у межах якого підтримка трактується не як сталий об’єкт, а як результат взаємодії, переговорів, символічного виробництва змістів. Цей підхід дозволяє дослідити, як ветерани самі розуміють поняття «підтримка», що вони очікують, які ресурси вважають дієвими, а які – марними. Методологічно це передбачає гнучку організацію дослідження, в якому дослідник не просто збирає дані, а виступає модератором дискусії, співтворцем поля значень. Практика фокус-груп, партисипативного картування, методів action research дає змогу залучити самих ветеранів до формування аналітичної картини, зробити їх не пасивними респондентами, а співучасниками пізнавального процесу. Це не лише розширює джерельну базу, а й відповідає етичним вимогам – зокрема, визнанню ветерана як суб’єкта знання, а не об’єкта спостереження [9, с. 6].

Окрім того, такий підхід відкриває можливості для створення інтервенційних моделей, що будуються на основі безпосереднього досвіду, а не зовнішніх припущень. З іншого боку, дослідник мусить бути готовим до емоційного навантаження, необхідності постійного етичного балансу, усвідомлення меж впливу й відповідальності за наслідки свого залучення. Усе це вимагає високої рівня рефлексивності, здатності до самоспостереження, гнучкості у виборі методів, постійного діалогу з об'єктом дослідження й самим собою. Тому методологія дослідження соціальної підтримки ветеранів – це не просто набір інструментів, а процес становлення дослідника як чутливого, етично свідомого, міждисциплінарного аналітика.

Отже, за підсумками цього розділу можна стверджувати, що сучасна парадигма соціального супроводу ветеранів війни в Україні перебуває у фазі глибокого концептуального та інституційного оновлення. У науковому полі спостерігається рух від лінійних моделей допомоги до динамічних, гнучких систем підтримки, які інтегрують медико-психологічні, правові, управлінські, культурні й етичні виміри. Домінує підхід до ветерана як до суб'єкта, здатного брати участь у конструюванні власної підтримки, що вимагає від фахівця не лише професійної компетентності, а й високого рівня міждисциплінарної підготовки, етичної чутливості та рефлексивної відповідальності.

Методологічне забезпечення дослідження ґрунтується на мультиперспективному підході, що поєднує системну, гуманістичну, контекстуальну й соціоконструктивістську рамки, створюючи цілісну модель аналізу. Інституційна незавершеність, фрагментарність нормативної бази, розрив між державними і локальними практиками та відсутність єдиного цифрового середовища супроводу засвідчують необхідність створення децентралізованої, адаптивної системи підтримки з фокусом на індивідуальне консультування, довіру й довготривале включення ветерана в нові соціальні сценарії.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

2.1. Організаційні моделі соціального супроводу учасників бойових дій в Україні

Нормативно-організаційне підґрунтя соціального супроводу учасників бойових дій в Україні поступово набуває цілісного характеру, що відображено в системі документів, інституційних реформ і цифрових механізмів. На базовому рівні правові гарантії визначаються Законом України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», а також низкою урядових рішень, спрямованих на формування сервісної логіки переходу від військової служби до цивільного життя. У 2024 році Кабінет Міністрів затвердив довгостроковий документ – Стратегію ветеранської політики до 2030 року, яка разом з операційним планом на 2024–2027 роки закріплює перехід до нової моделі супроводу ветеранів, що включає не лише гарантії, а й персоналізовані траєкторії соціальної, професійної та реабілітаційної інтеграції. Центральне місце в цій моделі посідає цифровізація – запуск Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ), гарячої лінії 0-800-505-217, інтерактивних дашбордів Мінвету для планування послуг у громадах, а також розробка онлайн-сервісів для подання заявок, моніторингу статусів та доступу до аналітики [66, с. 7].

За даними Національного інституту стратегічних досліджень на 01.01.2025, із посиланням на офіційні дані реєстру, обліковано приблизно 1,6 мільйона осіб зі статусом ветерана. Мінвет подавав більш обережну оцінку – близько 1,3 мільйона станом на середину 2024 року. Водночас прогнозні дані після завершення бойових дій передбачають, що загальна кількість ветеранів разом із членами їх родин становитиме від 4 до 6 мільйонів осіб. У такій конфігурації особливої значущості набуває модель «єдиного маршруту» на рівні територіальних громад, у межах якої ключову ланку становить інститут

помічника ветерана. Ця модель запроваджена у пілотному режимі з липня 2023 року в чотирьох областях, а надалі охопила Київ і ще п’ять регіонів. Помічник виконує функції первинного кейс-менеджера, координує доступ до медичних, реабілітаційних, освітніх і соціальних послуг, забезпечує супровід родин ветеранів, налагоджує комунікацію з громадами та неурядовими структурами. У 2023–2024 роках триває активний етап набору й підготовки цих фахівців, а після завершення пілоту планується масштабування цієї моделі на всю країну. За інформацією Мінсоцполітики, лише у першому півріччі 2024 року кількість звернень ветеранів по соціальні послуги перевищила 85,4 тисячі, що різко контрастує з 7,6 тисячами у 2022 році та 92 тисячами за весь 2023 рік. Такий приріст свідчить про зростання навантаження на місцеві служби та підтверджує актуальність професіоналізації кейс-менеджменту [25, с. 11].

Соціальний супровід учасників бойових дій в Україні поступово трансформувався з фрагментарних благодійницьких ініціатив у структуровані підходи з елементами системного адміністрування, проте у своїй більшості ці практики ще не набули повноцінного інституційного оформлення, що ускладнює масштабування та стандартизацію допомоги. Теоретичні рамки аналізу таких моделей дозволяє розгорнути через три головні організаційні вектори: кейс-менеджмент, мультидисциплінарну підтримку та територіально-мережеві формати. Кейс-менеджмент, як технологія індивідуалізованого супроводу, спирається на точкове виявлення потреб, подальше формування пакету послуг і регулярне їх коригування відповідно до змін у стані клієнта. В українських реаліях ця модель знаходить часткове втілення у діяльності соціальних служб у справах ветеранів, проте часто позбавлена дієвих механізмів зворотного зв’язку, що спричиняє формальність у фіксації результатів.

Окремі громадські організації намагаються вдосконалити цю модель, впроваджуючи цифрові трекінгові системи обліку звернень та змін у психоемоційному стані ветеранів, проте відсутність уніфікованих стандартів перешкоджає створенню єдиного реєстру супроводу. Значною перевагою кейс-менеджменту є його гнучкість і можливість реалізовувати індивідуальні

траєкторії адаптації, що особливо актуально для ветеранів із комплексними порушеннями психосоціального функціонування. Водночас масштабне впровадження цієї моделі потребує кваліфікованого кадрового ресурсу, який спроможний не лише фіксувати запити, але й моделювати поведінкові профілі клієнтів з урахуванням травматичного досвіду та специфіки бойових контекстів. Формування таких кадрів неможливе без міждисциплінарного підходу до освіти, в межах якого соціальна робота поєднується з психологією, правом, а в деяких випадках – і з військовою підготовкою, що дозволяє кейс-менеджерам діяти не лише як посередники, а як фасилітатори процесів реадаптації [27, с. 9].

Мультидисциплінарна модель базується на принципі одночасної участі фахівців різного профілю в процесі розв’язання проблем ветерана. Вона передбачає створення фокус-груп або команд, у які можуть входити психолог, юрист, медичний консультант, соціальний працівник, іноді – кар’єрний радник чи психіатр, залежно від рівня складності запиту. Такий підхід апробований у низці європейських програм реінтеграції, і в Україні набирає поширення у вигляді експериментальних пілотів у великих містах. Його ефективність полягає в можливості синхронізації втручань, зменшенні ризику дублювання послуг і кращому розумінні контексту життя ветерана. З технічного погляду, мультидисциплінарний формат вимагає єдиного інформаційного середовища, де кожен учасник команди має доступ до загального плану дій, протоколів взаємодії та оновлень щодо динаміки стану клієнта. Така модель також передбачає періодичні супервізійні наради, що дозволяють коригувати стратегії втручання і вирівнювати комунікаційні канали всередині команди.

Втім, на практиці в Україні спостерігається фрагментарне запровадження таких форматів – або через нестачу підготовлених кадрів, або через відсутність ресурсів на довготривале утримання команди фахівців. Елементи мультидисциплінарності можна віднайти в діяльності центрів соціальних послуг, де під одним дахом працюють кілька спеціалістів, однак часто відсутній справжній командний режим роботи, а обмін інформацією між фахівцями залишається формальним. Також проблема полягає в тому, що структурні

особливості української системи охорони здоров’я та соціального захисту тяжіють до вертикальних ієрархій, які слабо адаптовані до горизонтальних форматів комунікації, властивих мультидисциплінарним командам. Попри це, потенціал моделі залишається значним, особливо в контексті роботи з ветеранами, які мають травматичні порушення з високим рівнем супутніх ризиків, зокрема самогубств, ізоляції або соціальної дезадаптації. У таких випадках лише командний підхід може забезпечити цілісне охоплення життєвих сфер і ефективне моделювання інтервенцій [37, с. 15].

Територіально-мережева модель спирається на логіку вкорінення послуг у локальних середовищах та створення довготривалих горизонтальних партнерств між різними агентами соціального впливу – муніципалітетами, громадськими організаціями, медичними установами, освітніми платформами, бізнес-структурами. У цій системі соціальний супровід ветерана реалізується не через ізольовані інтервенції, а через плетиво постійних соціальних зв’язків, що діють на основі довіри, доступності та ритмічної підтримки. Територіально-мережева модель найближча до концепції community-based support, де пріоритет надається локальному реагуванню, самозарадності спільноти та інклюзивності процедур. В українських умовах такі формати найчастіше реалізуються у вигляді ветеранських просторів, хабів реінтеграції, а також ініціатив самоорганізації на рівні громад. Ці осередки створюють платформу для безперервної взаємодії, де ветеран не просто отримує послугу, а входить у соціальний обіг, в якому йому доступні можливості участі, волонтерства, професійної реалізації. Ключовим структурним компонентом таких моделей є гнучкі координаційні механізми – іноді це ради взаємодії при муніципалітетах, іноді – неформальні спільноти практиків, які узгоджують свої дії без адміністративного тиску. Потенціал цієї моделі пов’язаний із тим, що вона знижує бар’єри входження ветерана у соціальну тканину громади, дозволяє уникати стигматизації й формує стабільні структури підтримки навіть поза межами формального супроводу. Однак обмеженням може бути нерівномірний розвиток локальних ініціатив – у малих населених пунктах така мережа часто не формується через відсутність активного

громадянського середовища або ресурсної бази. Також не існує чіткого алгоритму того, як ці локальні структури мають взаємодіяти з державними інституціями, що ускладнює включення цих моделей у загальнонаціональні програми [59, с. 6].

Таблиця 2.1

Характеристика територіально-мережевої моделі соціальної підтримки ветеранів

Елемент моделі	Опис функціонування	Форми реалізації	Переваги моделі	Обмеження / виклики
Концептуальна основа	Вкорінення послуг у локальні середовища через постійні зв'язки	Community-based support	Пріоритет спільнотної участі та самозарадності	Відсутність загального механізму з боку держави
Соціальні агенти	Муніципалітети, ГО, медустанови, освітні платформи, локальний бізнес	Горизонтальні партнерства	Підвищення довіри, зменшення бар'єрів для ветеранів	Нерівномірна активність у громадах
Форма надання послуг	Не ізольовані інтервенції, а плетиво сталих зв'язків	Ветеранські хаби, простори, ініціативи	Безперервна взаємодія, неформальна підтримка	Обмежена інфраструктура в селах і малих містах
Роль ветерана	Не лише отримувач, а повноцінний учасник соціального процесу	Волонтерство, професійна інтеграція	Соціалізація без стигми, посилення суб'єктності	Ризик ізоляції без активної спільноти
Координаційні механізми	Узгодження дій без адміністративного тиску	Ради при ОМС, спільноти практиків	Гнучкість, адаптивність до місцевого контексту	Відсутність сталих інституційних зв'язків
Соціальний ефект	Інтеграція ветеранів у тканину громади	Участь у спільному житті	Формування довготривалих структур підтримки	Складність масштабування на рівень країни

З огляду на це, доцільно проаналізувати логіку координації між різними рівнями надання допомоги – від національного до муніципального – з урахуванням специфіки української інституційної системи. Умовно цю координацію можна розглядати як систему вертикальних і горизонтальних

зв’язків. Вертикальні зв’язки реалізуються через директивне адміністрування – розподіл повноважень, нормативне регулювання, фінансування.

Тут діють Міністерство у справах ветеранів, Національна служба здоров’я, Міністерство соціальної політики. Вони встановлюють рамки і забезпечують ресурсне підґрунтя. Горизонтальні ж зв’язки функціонують у межах взаємодії між різними акторами на одному рівні – це муніципальні органи, громадські організації, ветеранські спільноти. В ідеальній конфігурації ці рівні мають бути інтегровані – вертикаль задає стратегічний вектор, горизонталь формує адаптивні механізми реагування. Проте в українських умовах координація між ними часто має фрагментарний характер. Часто муніципалітети не мають достатніх повноважень або ресурсів для реалізації рішень, ухвалених на національному рівні, а громадські організації діють автономно, не маючи доступу до системних каналів комунікації з державою. Наслідком стає дублювання послуг, конфлікти у сфері розподілу ресурсів і втрата єдиної логіки супроводу. Змінити цю ситуацію можливо шляхом створення спільних міжрівневих платформ, у межах яких кожен учасник буде не лише виконавцем, а партнером – із чітко артикульованим мандатом, можливістю ініціювати рішення й механізмами зворотного зв’язку. Подібні платформи вже апробуються в межах проєктів за підтримки міжнародних організацій, однак їх системне закріплення потребує законодавчих змін і переформатування міжінституційної логіки.

Ще одним чинником, що ускладнює координацію, є нерівномірний рівень цифрової інтеграції між інституціями. Станом на зараз відсутня єдина база даних, у якій би синхронізувалися всі етапи супроводу ветерана – від моменту демобілізації до реінтеграції. Кожна служба працює в межах власного інформаційного середовища, і передача даних часто здійснюється вручну або через застарілі електронні канали, що підвищує ризики втрати інформації або її дублювання. Впровадження єдиної цифрової платформи супроводу, яка включала б модулі для соціальних, медичних, психологічних та освітніх послуг, стало б базою для ефективного управління кейсами. У цьому контексті актуально

постає завдання розробки національної інформаційної архітектури, що враховуватиме як безпекові, так і етичні стандарти, зокрема принцип добровільності, захисту персональних даних і прозорості процедур. Успішна реалізація цього напряму потребує залучення не лише програмістів, а й фахівців із соціальної роботи, які формулюватимуть логіку платформи відповідно до реальних сценаріїв життєвого циклу ветерана [64, с. 9].

Така технічна інтеграція дозволить перейти від ситуативного реагування до проактивного супроводу, коли система фіксує не лише запити, а й потенційні ризики, і пропонує шляхи їх випереджувального подолання. Загалом, розробка організаційних моделей супроводу має відбуватися не лише в площині інституційного адміністрування, а й у вимірі етичної, ціннісної та соціальної філософії, яка визнає ветерана не об'єктом допомоги, а суб'єктом змін. Лише така парадигма може забезпечити сталий ефект реінтеграції, в якій кожен елемент системи працює не лише на розв'язання проблеми, а на творення нового типу взаємодії – із довірою, горизонталлю та справжнім діалогом.

Сфера соціального супроводу ветеранів бойових дій в Україні функціонує в умовах інституційної розбалансованості, що проявляється не лише у відсутності єдиного координаційного центру, а й у глибоких розривів між секторами, які відповідають за медичні, соціальні, психологічні та адміністративні аспекти реінтеграції. Це призводить до того, що організаційні моделі, які формуються в межах окремих установ чи проєктів, не знаходять умов для сталого масштабування. Ключова проблема полягає в тому, що держава фактично не виконує функцію інтегратора системи супроводу, залишаючи цю місію на громадські або міжнародні організації, які працюють переважно в режимі проєктного фінансування. Внаслідок цього ветерани потрапляють у ситуацію сервісної фрагментації, коли різні послуги доступні лише епізодично або в межах окремих територій, і не пов'язані між собою за змістом чи логікою переходів між етапами супроводу. До цього додається ще й кадровий дефіцит: більшість соціальних служб недоукомплектовані, а середній вік працівників свідчить про низький рівень оновлення системи. Молоді фахівці не зацікавлені у

сфері соціальної роботи через низький рівень оплати, відсутність кар'єрних перспектив і мізерну кількість програм підвищення кваліфікації, що враховували б специфіку роботи з ветеранами. У цьому контексті надзвичайно актуальним постає питання професіоналізації персоналу – не лише як технічного завдання, а як концептуальної умови, без якої жодна організаційна модель не зможе працювати з високим рівнем ефективності. Потрібне нове покоління кадрів, які мислитимуть не категоріями адміністрування, а категоріями трансформаційного впливу – з урахуванням травматичного досвіду, гендерної динаміки, поствоєнної стигматизації й нейропсихологічних зрушень, що виникають у результаті бойових дій [40, с. 5].

Проте університетські програми поки що не реагують на цей виклик: курси із соціальної роботи рідко охоплюють специфіку супроводу ветеранів, а практичне навчання часто зводиться до умовних стажувань, які не формують справжнього професійного бачення. У результаті кадровий дефіцит посилюється не лише кількісно, а й якісно – наявні працівники не мають достатнього інструментарію для роботи з ветеранами в складних життєвих ситуаціях. Ця ситуація ускладнюється ще й тим, що самі ветерани часто не визнають авторитету соціальних служб або не вірять у здатність держави надати реальну допомогу. Таким чином, організаційні моделі соціального супроводу опиняються між двома паралельними кризами – системною й міжособистісною.

Поглиблюючи аналіз структурної уразливості соціального супроводу, необхідно розглянути й нормативно-правовий вимір, який значною мірою визначає межі організаційних можливостей. В Україні існує кілька базових законів, що регламентують соціальний захист ветеранів: серед них Закон «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», Закон «Про реабілітацію осіб з інвалідністю» та низка підзаконних актів, що регулюють порядок надання окремих послуг. Однак ці документи часто мають декларативний характер і не забезпечують детального алгоритму взаємодії між установами, а також не створюють юридичних підстав для побудови комплексних моделей супроводу. Правова система тяжіє до унітарних підходів – кожна послуга визначена

окремим нормативом, що призводить до розірваності процедур. Бракує міжвідомчих положень, які б описували не лише функції конкретного органу, а й механізми узгодження дій з іншими суб'єктами – зокрема, з недержавними акторами, які виконують значну частину роботи з ветеранами. Наявні формулювання часто не враховують динаміку потреб, що змінюються у процесі реадаптації – юридичні норми фіксують початкові стани, але не супроводжують людину впродовж усього життєвого циклу після демобілізації. До того ж у законодавстві переважає мова пільг і компенсацій, натомість відсутній концептуальний блок, який описував би саме супровід – як тривалий, гнучкий і процесуальний механізм соціальної інтеграції

Саме це є серцевиною теоретичних підходів у сучасній соціальній роботі – перехід від допомоги до супроводу, від пасивного захисту до активної співучасті в трансформації життєвої ситуації. У результаті правовий ландшафт залишається розпорошеним і не підтримує створення повноцінних організаційних моделей, заснованих на міжінституційній логіці. Більше того, відсутність нормативного забезпечення інноваційних практик гальмує їх інтеграцію в державні стратегії. Численні успішні кейси громадських ініціатив залишаються в статусі експериментів, бо не мають юридичної основи для легалізації в системі соціального захисту. Таким чином, не лише інституційна, а й нормативна архітектура соціального супроводу ветеранів потребує переосмислення на рівні методології, концепцій і законодавчого забезпечення.

Слід зосередитись і на тому, як відсутність ефективного правового механізму впливає на практичні дії соціальних працівників. У багатьох випадках вони змушені працювати за межами формальних повноважень, щоб забезпечити ветерану безперервність послуг або адаптацію до умов, що не передбачені чинними інструкціями. Це породжує правову невизначеність, коли фахівець опиняється між етичним імперативом і бюрократичними обмеженнями. У результаті професійна ініціатива придушується системою, яка винагороджує консервативність, а не гнучкість. Крім того, сама структура законодавчих актів не містить понятійного апарату, що відповідає сучасному науковому рівню.

Поняття «соціального супроводу» часто плутається з «соціальними послугами», і не має власної регламентації як окремого формату діяльності. Це не лише створює плутанину у практичній реалізації, а й унеможливлює чітке позиціювання супроводу як форми співучасті, що передбачає довготривале залучення та моніторинг змін у житті ветерана [22, с. 10].

Відсутність цього терміну в офіційних документах автоматично виключає його з бюджетного планування, що робить неможливим фінансування відповідних проєктів за державні кошти. Аналогічна ситуація з мультидисциплінарними командами – ніде не визначено, як формується така команда, хто її очолює, як фінансується, які механізми відповідальності кожного учасника. Через це більшість подібних ініціатив реалізуються як ситуативні рішення, а не як елементи інституційної практики. У підсумку виходить, що навіть за наявності окремих ресурсів і готовності на місцях реалізовувати прогресивні моделі супроводу, система залишається заблокованою через нормативну інертність. Потрібне не просто оновлення окремих законів, а повноцінна концепція супроводу ветеранів війни, яка включатиме структурно-логічну модель, міжвідомчу координацію, цифрову інфраструктуру, систему навчання фахівців і юридичне закріплення інноваційних практик як частини державної політики.

Усвідомлення цих викликів актуалізує потребу в теоретичному переосмисленні самого поняття організаційної моделі супроводу. Йдеться не лише про структуру або процедуру, а про концептуальну рамку, що визначає характер взаємодії між ветераном і системою. У сучасних підходах соціального управління дедалі більше уваги приділяється не адміністративній ефективності, а якості соціального впливу, який система чинить на індивіда. Тому організаційна модель має бути не лише процедурною конструкцією, а носієм певної філософії – вона повинна втілювати принципи партисипації, адаптивності, емпатійності та гідності. Це означає, що супровід не може зводитись до набору послуг або надання інформації – він має включати етапи побудови довіри, спільного формування цілей, гнучкої корекції маршрутів

підтримки, а також елементи співтворення соціального середовища, в якому ветеран не є клієнтом, а є співучасником змін. Саме в такій парадигмі можливо перейти від обслуговування до партнерства, від допомоги до співпраці. У цьому контексті організаційна модель виступає не як фіксований набір елементів, а як живий процес, який змінюється відповідно до контексту, інституційного поля й динаміки самих потреб ветеранів [44, с. 11].

Це вимагає нових підходів до проєктування інституцій – не вертикальних бюрократичних структур, а гнучких систем, що мають властивості мереж, здатних до самоорганізації, самокорекції й швидкого реагування. Лише такі моделі можуть адекватно відповісти на складність і багатовимірність реабілітаційного досвіду ветеранів війни, зокрема в умовах триваючого збройного конфлікту, високої мобільності населення та гібридних форм травматизації. Переорієнтація на ці принципи дає шанс створити не лише ефективну систему підтримки, а нову форму соціальної солідарності, де ветеран не виключається із суспільства через статус, а отримує можливість бути його активним агентом. Це і є головним критерієм зрілості організаційної моделі – не її формальна відповідність регламентам, а здатність породжувати довіру, стабільність і людське тепло у найскладніших життєвих обставинах.

2.2. Порівняльний аналіз програм соціальної підтримки ветеранів: досвід зарубіжних країн і вітчизняна практика

Моделювання ефективної системи соціального супроводу ветеранів потребує глибокого порівняльного аналізу міжнародних практик, у межах якого окремі підходи, реалізовані в країнах із усталеною ветеранською політикою, можуть слугувати не за зразок копіювання, а за структурну рамку для адаптації в українських умовах. Великобританський досвід у цій площині є одним із найсистемніших прикладів інтеграції ветеранів у сервісну архітектоніку держави. Центральним координаційним органом виступає Office for Veterans’ Affairs, що функціонує як стратегічний штаб з оперативними повноваженнями.

Структура розгортає свою діяльність на основі двох основних документів: Veterans' Strategy та плану її реалізації 2022–2024 років, який на момент оновлення 2025 року акцентує на трансформації послуг із урахуванням потреб сучасного покоління ветеранів [28, с. 12].

Однією з ключових інновацій стала концепція ветеран-friendly сервісів – ідея, за якою всі державні й муніципальні органи мають бути налаштовані на відкриту, проактивну й інклюзивну комунікацію з ветеранами. Це охоплює як підготовку персоналу, так і адаптацію інтерфейсів, включення цифрових сервісів та спрощення процедур. Співпраця з Національною службою охорони здоров'я NHS забезпечує інтеграцію медичних послуг у ширший спектр реінтеграційної допомоги, а залучення місцевої влади дозволяє створювати територіальні мережі підтримки з урахуванням регіональної специфіки. Економічні стимули – податкові пільги на зразок NICs holiday для роботодавців, які наймають ветеранів – стимулюють ринок праці адаптуватися до потреб осіб із військовим досвідом. Додаткові програми, як-от знижки на залізничні перевезення або пріоритет у житлових чергах, формують середовище матеріального та символічного визнання, що має глибокий вплив на загальний клімат прийняття. Особливої ваги набуває регулярна звітність – кожні шість місяців оприлюднюються дані щодо стану справ, що дозволяє коригувати політики в режимі реального часу. Така модель, із чіткою вертикаллю управління й одночасним розгалуженням на локальні delivery-механізми, може слугувати джерелом для побудови в Україні логіки «центральний штаб – локальна доставка», у межах якої координаційна функція Міністерства у справах ветеранів поєднується з автономією громад у реалізації сервісів.

Канадська модель вирізняється глибоко вмонтованим механізмом фінансового супроводу через Veterans Affairs Canada, що забезпечує не лише адміністративну, а й реабілітаційну підтримку. Однією з центральних складових є програма Income Replacement Benefit – гарантований дохід на період реабілітації у розмірі до 90% від довоєнного грошового забезпечення. Умови отримання виплати чітко регламентовані, а сам процес супроводжується

прозорими калькуляторами та алгоритмами визначення суми, що дозволяє зменшити адміністративний тиск і підвищити довіру до системи. Цей підхід має критичне значення, оскільки створює своєрідний фінансовий «міст» між завершенням служби й відновленням працездатності, зменшуючи ризики соціального випадіння та психологічної дестабілізації.

Таблиця 2.2

Структурні елементи канадської моделі реінтеграції ветеранів

Компонент програми	Функціональний зміст	Механізм реалізації	Очікуваний результат	Можливість адаптації в Україні
Income Replacement Benefit	Тимчасова фінансова підтримка ветеранів у період реабілітації	До 90% довоєнного доходу	Зниження ризику соціального випадіння	Умовний базовий дохід на період реабілітації
Прозорий розрахунок виплат	Зрозумілі калькулятори та алгоритми визначення сум	Онлайн-інструменти + супровід фахівців	Підвищення довіри до системи	Єдине вікно з цифровими розрахунками
Кар'єрне планування	Побудова індивідуальної траєкторії повернення на ринок праці	Персональні консультації з фахівцем	Усвідомлене перенавчання та підбір вакансій	Інтеграція менторських програм
Доступ до консультування	Системна робота з попереднім досвідом та ринковими можливостями	Кар'єрні консультанти при Veterans Affairs	Плавний перехід до нової професійної ролі	Центри перекваліфікації при регіонах
Підтримка працевлаштування	Допомога у пошуку та утриманні роботи	Співпраця з регіональними агентствами	Закріплення на новому місці роботи	Служба зайнятості + ветеранські центри
Цілісність реінтеграційного шляху	Координація фінансової, освітньої та кар'єрної підтримки	Комплексна модель супроводу	Формування довгострокової соціальної стабільності	Гібридна модель з елементами державно-приватного партнерства

Система також передбачає обов'язковий компонент кар'єрного планування, що інтегрується в траєкторію супроводу: кожен ветеран має доступ

до кар'єрного консультанта, який аналізує попередній досвід, можливості перенавчання та умови на ринку праці.

Окрім цього, існує система супроводу в пошуку роботи та працевлаштування, що координується спільно з регіональними агенціями. Цей комплексний підхід дає змогу не лише підтримати ветерана в момент вразливості, а й задати довгострокову векторність реінтеграції. У розрізі українських реалій така система може бути адаптована через механізми умовного базового доходу на період проходження реабілітації, що координується з програмами профільного перенавчання або індивідуального менторства на ринку праці [45, с. 7].

Американська практика демонструє зовсім іншу траєкторію – з потужним акцентом на освіту як ключову точку повторної соціалізації ветеранів. Програма GI Bill забезпечує доступ до вищої освіти, зокрема технічної й академічної, з частковим або повним покриттям вартості навчання, що є особливо актуальним для осіб, які прагнуть змінити профіль діяльності. У рамках цього підходу функціонує цифровий інструмент Comparison Tool – платформа, яка дозволяє ветеранам аналізувати освітні програми, порівнювати заклади, умови проживання, вартість і очікувану дохідність після завершення. Це не просто механізм вибору – це інструмент свідомого моделювання життєвого маршруту, що стимулює активну позицію і розширює горизонти планування.

Цей підхід міг би бути надзвичайно ефективним в українському контексті, особливо в поєднанні з системою грантової підтримки на STEM-освіту або програми управлінських курсів для ветеранів, які прагнуть зайнятися підприємництвом. Ідея відкритих калькуляторів вигод – що враховують не лише фінансову вартість, а й перспективи доходу, ризики безробіття, можливості для підвищення кваліфікації – може бути інтегрована у платформу ЄДРВВ як частина пакету з освітньої реінтеграції. Поєднання цього з модулями співпраці з університетами, центрами зайнятості та бізнес-асоціаціями може закласти основу для нової моделі освіти впродовж життя, в якій ветеран розглядається не як пасивний студент, а як суб'єкт стратегічного навчального процесу. Технічно

така система потребує цифрової інтеграції й активного залучення експертного середовища, однак її запуск здатен радикально змінити траєкторії повернення до активного соціального життя після демобілізації [36, с. 55].

У німецькій моделі виразним стає акцент на символічному та соціокультурному вимірі ветеранської політики, що дозволяє глибше працювати з питанням соціального визнання та публічного включення колишніх військових. З 2025 року в Німеччині офіційно відзначається національний День ветерана – 15 червня, що впроваджено як спробу не лише надати статус, а й утворити символічний простір для суспільного діалогу про службу, жертви й післявоєнні траєкторії. Мережа інституційної підтримки включає організації Bundeswehr, DBwV та Soldaten- und Veteranen-Stiftung, які працюють як посередники між державою, ветеранами та суспільством.

Цей трикутник створює сталу комунікаційну платформу, у межах якої військова культура трансформується в частину громадянської ідентичності, а сам ветеран перестає бути «іншою» фігурою в соціальному тілі. Ідея будинків ветерана – локальних осередків не лише підтримки, а й взаємодії, пам'яті, волонтерства й освітньої роботи – вбудовується в систему муніципального управління й фінансується з кількох джерел. Такий формат має потенціал для перенесення в українські реалії через інституціалізацію ветеранських просторів у громадах. Це може бути як фізична інфраструктура, так і символічна платформа, де реінтеграція розглядається не як вирішення проблем, а як творення нових смислів і соціальних практик. Меморіальний вимір у цій моделі є не елементом ритуалізації, а частиною суспільної терапії, яка дозволяє переосмислити травму, втрати й досвід служби у форматі, доступному для цивільних.

Імплементація зарубіжного досвіду соціальної підтримки ветеранів у національну практику вимагає не механічного копіювання, а адаптаційної реконфігурації, що враховує особливості соціогуманітарного ландшафту України, її інституційної архітектури, правових обмежень, а також ресурсних і демографічних параметрів. Відмінною характеристикою сучасної української

ситуації є масштаб і тривалість мобілізації, що формує не окрему групу бенефіціарів, а потенційно новий соціальний прошарок, чисельність якого перевищуватиме п’ять мільйонів осіб разом із членами родин. В таких умовах централізовані моделі на зразок британської потребують переформатування у бік поліцентричної організації, де державний апарат не є єдиним оператором підтримки, а функціонує як модератор взаємодії між громадськими структурами, муніципалітетами, бізнес-середовищем і міжнародними партнерами [33, с. 22].

Українське правове поле фрагментоване й не містить узагальненого понятійного апарату для побудови єдиного реєстру інтервенцій, що ускладнює відтворення таких механізмів, як британська регулярна звітність за ключовими показниками або канадські прозорі калькулятори виплат. Утім, технологічні передумови для цього вже створено – Єдиний держреєстр ветеранів війни, цифрові дашборди Мінвету, а також наявність інформаційної інфраструктури в громадах створюють потенціал для побудови гібридної платформи, де кожен ветеран матиме цифровий профіль, що акумулює медичні, соціальні, освітні та професійні дані з можливістю оновлення, прогнозування ризиків і персоніфікованого супроводу. Ця модель може бути сформована за принципом умовного «державного хмарного середовища», у межах якого різні провайдери послуг – і державні, і громадські – інтегруються через спільну логіку даних, але зберігають операційну автономію. Таким чином адаптується не інституційна структура, а функціональна логіка – перехід від адміністративного до сервісного підходу, де ветеран не звертається по допомогу, а система проактивно моделює для нього маршрути взаємодії. Цей підхід може бути організаційно закріплений у формі змішаних рад на рівні громад, до яких входитимуть представники ветеранських ініціатив, профільні службовці, місцеві керівники, а також експерти у сфері охорони здоров’я, освіти й зайнятості. Їхнє завдання – синхронізація послуг і запуск спільних сценаріїв дій. При цьому не йдеться про створення нових адміністративних органів, а про розгортання гнучких, адаптивних майданчиків прийняття рішень, що функціонують на засадах довіри й процедурної відкритості [29, с. 6].

Фінансове моделювання програм підтримки, аналогічне канадській системі Income Replacement Benefit, має перспективу адаптації в українських умовах через запровадження трансформаційного пакета виплат, який не дублює наявні пільги, а спрямований на компенсацію періоду втрати працездатності під час реабілітації та перенавчання. У такій конфігурації йдеться не про пасивне дотування, а про створення стимулюючої конструкції – умовного переходу від бойового до професійного статусу.

Виплата може мати двокомпонентну структуру: базову, що гарантує мінімальну фінансову стабільність на рівні прожиткового мінімуму, та змінну – залежно від участі в програмах перекваліфікації, курсах психосоціального відновлення або стажування. Такий підхід дозволяє уникнути хронізації залежності від державних коштів і водночас підвищує мотивацію до самореалізації. Його нормативне впровадження потребує змін до податкового та соціального законодавства, зокрема визначення особливого правового статусу «ветерана в перехідному періоді», для якого діють інші правила щодо доступу до ресурсів, обліку страхового стажу, права на короткотермінові контракти, пільгові умови працевлаштування та доступу до мікрокредитування. Інституційно супроводжувати цю модель можуть створені в громадах центри ветеранських послуг, що виконують функцію координаторів. Тут доречно залучити досвід партнерств з бізнес-асоціаціями, які можуть брати участь у формуванні контенту навчальних програм, надавати місця для стажування або інвестувати у створення стартапів ветеранів. Фінансування такої програми може здійснюватися з декількох джерел – державного бюджету, муніципальних фондів, міжнародних грантів і цільових внесків приватного сектору. Така багатоканальність потребує механізму публічного аудиту, що, у свою чергу, можна забезпечити шляхом впровадження відкритих цифрових панелей оцінки ефективності програм, зокрема зворотного зв’язку від учасників.

Адаптація американської освітньої моделі потребує трансформації філософії вищої освіти в Україні в бік гнучкості, швидкого реагування та цільового ресурсного забезпечення. Освітній вектор GI Bill із фокусом на

працевлаштування й економічну мобільність ветеранів може бути перенесений у вітчизняну практику через запуск системи освітніх ваучерів – державних грантів або кредитів, що покривають повну або часткову вартість навчання на програмі, релевантній до цивільного запиту ветерана. Такі ваучери мають бути обмежені за часом і адресовані безпосередньо конкретним особам, із можливістю використання їх у сертифікованих державних або приватних навчальних закладах. Окрему увагу слід приділити створенню системи модульного навчання з накопичуваними кредитами, яка дозволяє проходити частину програми дистанційно, без відриву від роботи чи родини, із подальшою акредитацією отриманих знань. Цифровий супровід у цій моделі має базуватись на принципах прозорості та інтеграції: спеціальний портал, що поєднує освітні заклади, вакансії, рецензії, калькулятори вигод і профілі ветеранів, здатен створити умови для усвідомленого й стратегічного вибору [20, с. 8].

Додатковим компонентом є система менторства – кожному ветерану призначається освітній консультант, який допомагає з побудовою навчального маршруту, враховуючи попередній досвід, психоемоційний стан і професійні перспективи. Співпраця з роботодавцями через моделі дуальної освіти, стажування й професійних шкіл забезпечує не лише формальну освіту, а й реальну трансформацію навичок у капітал, здатний забезпечити сталий дохід і соціальний статус. Така модель потребує децентралізованого фінансування – заклади освіти, що долучаються до програми, отримують додаткові кошти з ветеранського фонду за кожного успішного випускника, що створює мотивацію до якісної підготовки й адаптації навчального контенту до потреб реального сектору.

Символічна складова супроводу, реалізована в німецькій моделі, може бути адаптована в українських умовах як частина стратегії публічного визнання, емоційної валідизації та побудови нового культурного наративу про ветеранів. Йдеться не лише про меморіальні практики, а про створення постійної присутності ветеранів у культурному, медійному й освітньому просторі країни. Запровадження національного Дня ветерана із включенням його у шкільні курси,

міські події, виставкові й мистецькі програми дозволяє переформатувати уявлення про досвід служби, жертви й реінтеграції з інструмента жалоби у ресурс розвитку. Роль ветеранських просторів – фізичних місць взаємодії, як-от «будинки ветерана», коворкінги, студії ремесел чи психологічного супроводу – виходить за межі сервісного функціоналу і стає майданчиком для комунікації, репрезентації, діалогу. Ці простори можуть бути інституційно закріплені через програми співфінансування в громадах і функціонувати як гібридні моделі: одночасно місця підтримки, клуби участі, центри локального розвитку. Комунікаційна стратегія, яка супроводжує ці процеси, має ґрунтуватися на сучасних медійних технологіях – від соціальних платформ до документальних серіалів, з акцентом на справжні історії трансформації [63, с. 4].

Таким чином формується нова візуальна та емоційна рамка ветерана – не лише воїна, а громадянина, батька, колеги, діяча, носія досвіду, що формує цінності. Університети можуть бути партнерами в цьому напрямі – через створення дослідницьких центрів з вивчення ветеранів, проведення соціологічних опитувань, мистецьких конкурсів і подій, що залучають молодь до діалогу з тими, хто повернувся з фронту. Уся ця система функціонує не як зовнішня допомога, а як структура внутрішньої солідарності, де ветерани стають індикатором зрілості суспільства, здатного перетворювати травму на спільний ресурс, досвід – на знання, а службу – на основу нової форми громадянської участі.

2.3. Інститут помічника ветерана як елемент системи соціального супроводу та його функціональні можливості

Поява інституту помічника ветерана в структурі соціального супроводу в Україні знаменує перехід до нової моделі взаємодії між державою та учасниками бойових дій, що передбачає персоналізований підхід, міжвідомчу координацію та проактивне управління траєкторіями реінтеграції. Його формування в межах державного експерименту, затвердженого постановою Кабінету Міністрів із 1

липня 2023 року, стало не лише реакцією на нагальну потребу масштабного повернення військових до мирного життя, а й спробою інституціоналізувати новий тип фахівця – не формального чиновника, а гнучкого навігатора, фасилітатора, координатора та психологічного посередника. Сам формат експерименту охопив спочатку чотири області – Львівську, Дніпропетровську, Вінницьку, Миколаївську, – а з жовтня 2023 року був розширений на ще шість регіонів, включаючи Київ, Київську область, Закарпаття, Полтавщину, Сумщину та Харківщину [49].

Паралельно розпочато добір понад 450 кандидатів на приблизно 400 ставок, що свідчить про масштабування моделі. Її концептуальне осердя полягає у закріпленні помічника як ключової фігури на рівні громади, який здійснює первинний скринінг потреб ветерана, формує індивідуальний маршрут доступу до послуг, супроводжує процес навчання й працевлаштування, відстежує результати та підтримує контакт із родиною. Це не механічне посередництво між особою і державою, а процес, що передбачає емпатичне сприйняття, високий рівень міжособистісної компетентності й здатність моделювати складні міжінституційні сценарії, адаптовані до конкретної життєвої ситуації. Важливо, що в 2024–2025 роках планується імплементація фінальної моделі на підставі аналізу пілотного етапу, і саме зараз відбувається закладання нормативних і методичних підвалин, які визначатимуть майбутнє не лише цієї професійної ролі, а й структури соціальної політики загалом.

Концепція діяльності помічника ветерана спирається на поєднання принципів клієнтоорієнтованості, соціального партнерства, етичного фасилітування та цифрової навігації. У цій моделі функція помічника виходить за межі формальної бюрократії і набуває статусу локального куратора життєвої траєкторії, що пов’язує ветерана з екосистемою послуг – від державних і муніципальних до недержавних і благодійних. Ключовими завданнями помічника є первинна діагностика запитів – медичних, психологічних, соціальних, кар’єрних, – побудова індивідуального маршруту взаємодії з інституціями, координування доступу до сервісів і моніторинг ефективності

реалізованих інтервенцій. Такий фахівець має не лише базу даних і перелік процедур, а також здатність рефлексивно діяти в умовах невизначеності, коли ситуація ветерана вимагає не шаблонних рішень, а індивідуального підбору дій. В основі професійної діяльності помічника мають бути етичні принципи: добровільність взаємодії, конфіденційність, визнання суб'єктності ветерана, повага до його досвіду та прагнень. Це означає, що помічник не нав'язує, не делегує й не замінює вибір ветерана, а створює умови для усвідомленого руху через систему підтримки.

Таблиця 2.3

Функціональна модель і професійні засади діяльності помічника ветерана

Компонент моделі	Опис функції / принципу	Зміст діяльності	Інституційне забезпечення	Очікувані результати
Клієнтоорієнтованість	Фокус на потребах і запитах ветерана	Індивідуалізація маршруту	Персоналізовані сценарії взаємодії	Вищий рівень залученості ветерана
Соціальне партнерство	Взаємодія з державними, муніципальними та недержавними суб'єктами	Мережеве координування доступу	Укладання міжвідомчих угод	Синхронізований сервісний ланцюг
Етичне фасилітування	Повага до суб'єктності, конфіденційність, добровільність	Супровід без примусу чи підміни вибору	Етичний кодекс, інструктивні рамки	Усвідомлений вибір ветераном траєкторії підтримки
Цифрова навігація	Орієнтація у цифровій інфраструктурі сервісів	Допомога у користуванні платформами	Доступ до цифрових інструментів	Зменшення цифрового бар'єра
Первинна діагностика	Визначення медичних, соціальних, психологічних, кар'єрних запитів	Стартова точка маршруту підтримки	Стандартизовані опитники, інтерв'ю	Точніше налаштований індивідуальний план
Координація сервісів	Супровід при взаємодії з інституціями	Запис, перенаправлення, моніторинг	CRM, реєстри, база контактів	Безперервність та цілісність підтримки

У нормативній площині модель поступово вибудовується через підзаконні акти, інструкції, опис профілю компетентностей, які розробляються

міжвідомчими групами за участі Мінвету, МВС, громадських організацій і міжнародних експертів. У перспективі вона має бути закріплена у вигляді окремої кваліфікаційної категорії, що дає змогу формувати освітні програми, сертифікацію та професійні спільноти, здатні здійснювати методичний супровід і саморегуляцію [70, с. 4].

Функціональне поле діяльності помічника ветерана охоплює кілька взаємопов'язаних напрямів, кожен із яких вимагає окремих компетентностей і ресурсного забезпечення. Насамперед ідеться про консультативну роботу – це перша точка контакту, де ветеран отримує розгорнуту інформацію про доступні сервіси, можливості, процедури та потенційні ризики. Цей компонент передбачає активне слухання, виявлення глибинних запитів, подекуди – первинну психологічну підтримку й демедикалізацію складних життєвих ситуацій. Далі розгортається скерування – тобто формування індивідуального маршруту до надавачів послуг. Тут помічник виконує функцію навігатора, координуючи взаємодію з медичними закладами, центрами зайнятості, органами соцзахисту, ЦНАПами, цифровими сервісами Мінвету, а також недержавними ініціативами, як-от фонди, тренінгові центри, менторські програми. Окремий пласт становить супровід у процесі отримання послуг – особливо в тих випадках, коли йдеться про складні або багатоетапні процедури: оформлення інвалідності, доступ до психологічної реабілітації, навчання, працевлаштування. Тут фахівець не просто направляє, а за потреби супроводжує фізично або дистанційно, допомагає з документами, інтерпретує нормативні обмеження, виступає медіатором між ветераном і представниками установ. Значне навантаження припадає на роботу з родиною – як окремим об'єктом супроводу. Від налагодження комунікації з близькими залежить тривалість і якість реінтеграції, тому помічник може виступати фасилітатором родинного діалогу, координатором допомоги дітям або партнером у відновленні порушених зв'язків. Нарешті, ключовою є функція моніторингу результатів: помічник має фіксувати часові інтервали між зверненням і наданням послуги, тривалість реабілітації, результати працевлаштування, кількість повторних звернень, якість взаємодії з

іншими акторами. Цей вимір дозволяє створити зворотний зв’язок для системи й уточнювати логіки підтримки в реальному часі [50, с. 7].

Для повноцінного впровадження інституту помічника ветерана в масштабі всієї країни необхідно розгорнути метричний контур оцінювання, що дозволяє верифікувати результати діяльності та формувати базу даних для стратегічного планування. У звітах Мінвету за виконання Стратегії-2030 уже рекомендовано застосування таких індикаторів, як середній час до послуги (TTM), частка кейсів, які завершилися працевлаштуванням або вступом до освіти протягом шести місяців, середня тривалість етапу реабілітації, відсоток родин, охоплених вторинними сервісами, рівень задоволеності (NPS) супроводом. Це не просто статистика, а основа для управлінських рішень – розподілу ресурсів, оптимізації маршрутів, корекції програм. Однак, для функціонування такої системи необхідна інтеграція цифрових рішень у щоденну практику помічників. Ідеться про застосунок або портал, через який ведеться облік кейсів, фіксується динаміка, генерується аналітика. На його основі можна формувати щоквартальні дашборди для муніципалітетів, виявляти «вузькі місця» в логістиці послуг, проводити сегментацію за потребами, регіонами, типами проблем. Це створює нову культуру управління – на підставі даних, а не інтуїції. У перспективі кожен ветеран має мати доступ до свого цифрового супроводу, де він бачить не лише статус запитів, а й рекомендації, результати попередніх інтервенцій, канал зв’язку з помічником і механізм зворотного зв’язку. Така система – не технічний інструмент, а основа довіри.

На тлі стрімкого зростання звернень ветеранів упродовж 2024 року, що перевищили 85 тисяч лише за перше півріччя, зростає і навантаження на місцеві соціальні служби, які не завжди встигають адаптуватися до нових форматів роботи. Це вимагає термінової стандартизації маршрутів супроводу, формування чітких інструкцій і розширення штатів на рівні громад. У структурі Стратегії-2030 прямо зазначено, що майбутнє ефективності системи соціального супроводу залежить від цифровізації процесів і міжвідомчої координації даних. Інститут помічника ветерана в цьому сенсі є точкою збору, обробки й трансляції

інформації, що поєднує адміністративний рівень, локальний контекст і людську історію. Щоб ця модель не розпалася на формальності, слід інвестувати не лише в навчання й техніку, а й у професійні спільноти – створення просторів для обміну досвідом, супервізій, методичного забезпечення, етичного рефлексування. Помічник ветерана – це не тільки фахівець, а й носій нової філософії соціальної роботи, де пріоритетом є не виконання процедури, а супровід людини в її складному, нерівному, але цілеспрямованому русі до нової якості життя. Саме через таких фахівців державна система отримує людське обличчя, здатне чути, розуміти і діяти у відповідь. І саме з них починається перехід від воєнного досвіду до мирного буття [47, с. 6].

Формування інституту помічника ветерана як ключового елемента системи соціального супроводу ставить на порядок денний завдання створення високоякісної системи підготовки й постійного професійного розвитку таких фахівців. Ідеться не лише про набуття адміністративних навичок, а про комплексну побудову міждисциплінарного профілю, що включає соціогуманітарні знання, психоемоційну стійкість, етичну чутливість і цифрову компетентність. Помічник ветерана, як носій гібридної функції – консультанта, фасилітатора, кейс-менеджера й адвоката інтересів, – має діяти у багатовекторному середовищі, де взаємодіють нормативні вимоги, індивідуальні життєві обставини, цифрові сервіси, медичні й освітні інституції. З огляду на це, його підготовка не може бути вузькоспеціалізованою або одноразовою. Базовий рівень має включати модулі з основ соціальної роботи, кризової комунікації, правової орієнтації в системі соціального захисту, цифрової навігації в державних платформах, медіації та фасилітації, міжвідомчої координації, а також компонент роботи з родинами. Додатково необхідні модулі з психології травматичного досвіду, протоколів реагування на ризик самогубств, алгоритмів допомоги у разі емоційної дестабілізації або проявів агресії, що не входить у класичну підготовку соціального працівника. Освітній курс має бути побудований не за лінійною, а за модульно-акумулятивною логікою, що

дозволяє поступово накопичувати компетенції, адаптуючись до темпів конкретного слухача.

Інтеграція помічника ветерана в існуючі локальні та державні механізми соціальної підтримки вимагає переосмислення архітектури взаємодії між рівнями управління й міжгалузевими інституціями. У цій структурі помічник виконує функцію посередника, координатора та інтерфейсу між ветераном і системою, тому його ефективність залежить від доступу до каналів комунікації, інструментів міжвідомчої співпраці, а також повноважень. Для цього необхідно закріпити у законодавстві його роль як авторизованого суб'єкта супроводу, наділеного правом ініціювати звернення, брати участь у міжвідомчих нарадах, отримувати інформацію в межах обґрунтованого доступу. Відповідно, мають бути підписані меморандуми або угоди про обмін інформацією з центрами надання адміністративних послуг, органами соцзахисту, медичними закладами, центрами зайнятості, навчальними установами й іншими акторами, задіяними у процесі реінтеграції. Ідеться про формування горизонтальних зв'язків на рівні громад, де помічник не «вписується» в існуючу бюрократію, а є її оновлюючим чинником – тим, хто налагоджує, пришвидшує, іноді – «розрубує» вузли міжсекторальної неефективності. Щоб це стало можливим, потрібен доступ до цифрових систем – ЄДРВВ, платформ Мінвету, баз даних медичних послуг і навчальних програм. Але ще важливіше – це неформальні зв'язки з ветеранськими об'єднаннями, локальними ініціативами, волонтерами, активістами, які часто є реальними провайдерами допомоги, хоча формально не є частиною державної інфраструктури [58, с. 105].

Інституційно це можна оформити через створення локальних платформ координації – умовних «ветеранських штабів», де регулярно збираються представники всіх зацікавлених сторін. Помічник у такій системі – не адміністратор, а постійний учасник цього діалогу, який модерує інтереси ветерана у складній мережі контактів. Такі платформи можна координувати на рівні старост, міських або сільських голів, з обов'язковим звітуванням, відкритими протоколами й можливістю оперативного корегування маршрутів

підтримки. Ефективність цієї інтеграції зростає, якщо вона підкріплена загальнонаціональною цифровою інфраструктурою – де помічник має особистий обліковий запис, статус, інструменти аналітики й фіксації результатів.

Усвідомлення складності взаємодії помічника з системою вимагає врахування ще одного параметра – потреби в межових компетенціях, які виходять за рамки класичних функцій соціального працівника. Ідеться про управління конфліктами, протоколювання випадків ескалації, правову медіацію, кризову психологічну інтервенцію, розпізнавання ознак ризикованої поведінки, а також володіння навичками деескалаційної комунікації. Багато ветеранів повертаються в громади з досвідом бойових травм, втратою довіри до системи, високим рівнем чутливості до несправедливості й потребою у повазі до гідності, яку не завжди здатні забезпечити звичайні бюрократичні механізми. Помічник у таких випадках стає неформальним захисником, адвокатом, іноді – єдиним містком до соціальної системи. Це потребує стійкості, емоційної витривалості, здатності відділяти особисте залучення від професійного обов'язку. Тому до підготовки мають бути включені модулі самозбереження, опрацювання емоційних навантажень, профілактики вигорання, а також техніки супервізії – індивідуальної й групової. Фахівці, які працюють у постійному контакті з травматичним матеріалом, потребують регулярного етичного «розвантаження» – можливості обговорити складні випадки, розібратися з власними реакціями, відновити баланс [35, с. 6].

Відсутність такої інфраструктури призводить до того, що навіть найкращі фахівці з часом втрачають здатність ефективно діяти. У західних моделях, як-от у Канаді чи Німеччині, існують окремі програми підтримки самих працівників фронтових служб – «психолог для психолога», «фахівець для фахівця», – і такі механізми мають бути адаптовані в українському просторі. Помічник ветерана – це фігура, яка опікується складним людським досвідом, і тому його функціонування має бути захищене не лише технічно й організаційно, а й психологічно.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

3.1. Розробка комплексної моделі соціального супроводу ветеранів війни в громаді

У процесі розробки комплексної моделі соціального супроводу ветеранів війни в громаді впроваджується структурна сітка взаємодії, що охоплює кілька рівнів – муніципальний, міжвідомчий, громадський та індивідуальний. На етапі конфігурації моделі здійснюється зіставлення наявних локальних ресурсів із нормативною матрицею компетенцій, зафіксованою в програмних документах національної ветеранської політики. Центральним структурним елементом виступає ядро взаємодії в межах громади, яке складається з чотирьох вузлів: служби соціального захисту, медичного сектору, освітньо-професійного блоку та недержавних ініціатив, до яких входять ветеранські організації, локальні благодійні об’єднання, платформи взаємодопомоги та ініціативні групи. Усі ці суб’єкти функціонують як фрагментарні агенти до моменту введення моделі, яка задає їм координовану логіку – кожен учасник діє відповідно до свого функціонального мандату, водночас включаючись у єдине поле маршрутного супроводу.

На першому рівні структурується інституційний модуль, у якому центри соціальних послуг разом із ЦНАПами здійснюють прийом первинних звернень, ідентифікацію запитів та відкриття кейсу. Паралельно, у тому ж рівні, формуються медичні кабінети підтримки та реабілітації, за якими закріплюється блок оцінки фізичного й психічного стану ветерана. До освітньо-професійного сегменту включаються регіональні філії служби зайнятості, центри професійної освіти та відокремлені підрозділи університетів, які беруть на себе функцію консультативного, освітнього й наставницького супроводу. Останнім елементом стає кластер громадських акторів – вони не лише надають сервіс, а й беруть

участь у фасилітації повернення ветерана до активної участі в житті громади. Кожен із цих суб'єктів має власний канал внесення інформації в загальну цифрову базу, де формується маршрут супроводу. У межах цього маршруту відбувається поетапна передача кейса, фіксація дій, уточнення запиту та перенаправлення. У структурі моделі не існує жорсткої ієрархії, проте чітко окреслено координаторський контур, який фіксує відповідального за кейс на кожному етапі. Таким координатором стає помічник ветерана, який має доступ до всієї логістики супроводу, тримає зв'язок із суб'єктами моделі та забезпечує послідовність дій без провалів і дублювання.

Конфігурація індивідуального маршруту формується на підставі розгорнутого скринінгу, що проводиться на першому етапі кейс-менеджменту. Опитування охоплює блоки медичних потреб, психологічного стану, житлової ситуації, професійного статусу, рівня формальної освіти, сімейного контексту, фінансових обставин і юридичних труднощів. Після заповнення картки запитів відбувається типологізація кейса за складністю, у результаті чого визначається обсяг залучених структур і інтенсивність супроводу. У простих кейсах достатньо двох-трьох втручань – консультування, скерування та підтримка на етапі працевлаштування. У складних – створюється міждисциплінарна група, до якої входять психотерапевт, соціальний працівник, кар'єрний радник, іноді – правник або спеціаліст з інклюзії. Помічник ветерана, як уповноважений модератор маршруту, ініціює зібрання цієї групи, погоджує перелік втручань, вибудовує часову логіку реалізації та фіксує відповідальних. При цьому траєкторія залишається гнучкою – вона коригується залежно від динаміки запиту, змін у сімейних або економічних обставинах, появи нових програм чи ресурсів. Кожен крок маршруту супроводжується коротким зворотним зв'язком, який вносять у цифрову карту супроводу. Ця карта є не лише інструментом обліку, а й способом підтримки відчуття контролю у ветерана: він бачить логіку дій, може звертатися до архіву запитів, ставити уточнення, відмовлятися від послуг або змінювати пріоритетність. В основі моделі лежить принцип гетерохронності – усі процеси відбуваються у власному ритмі, що залежить від готовності ветерана, а не лише

від процедурної швидкості системи. Це дозволяє уникнути насильницького темпу, що часто призводить до дезадаптації, та зберігати психоемоційний комфорт. Помічник, своєю чергою, забезпечує синхронізацію ритмів усіх залучених інституцій, аби не виникало провалів між етапами або дублювання втручань.

У структурі моделі чітко визначаються функціональні контури відповідальності кожного залученого суб'єкта. Центр соціального захисту здійснює оцінку потреб у матеріальній підтримці, координує надання субсидій, допомог, оформлення пільг та доступ до житлових програм. Медичний сектор відповідає за скерування на реабілітаційні курси, діагностику порушень психосоматичного типу, організацію доступу до послуг психіатричної допомоги, коли це необхідно.

Центри зайнятості проводять профорієнтаційне консультування, організовують доступ до курсів підвищення кваліфікації, забезпечують співбесіди з роботодавцями, а також беруть участь у програмі менторства на перших етапах працевлаштування. Громадські об'єднання, у свою чергу, фокусуються на соціальному включенні – організація зустрічей, волонтерських ініціатив, заходів для родин, створення умов для міжособистісної підтримки та взаємодії з іншими ветеранами. Ветеранські простори стають фізичним середовищем для реалізації цих практик – тут проходять зустрічі груп підтримки, тренінги з навичок саморегуляції, групові консультації, творчі майстерні. На перетині всіх рівнів працює система цифрового координування, в яку щодня вносяться оновлення щодо стану кейса, пройдених етапів, запитів і відгуків. Цей інструмент стає системною опорою – за його допомогою знімаються дублювання, автоматично формуються пропозиції наступних кроків, підтягується контент із платформ Мінвету, підписуються оновлені документи. Із технічного боку, модель забезпечується не єдиною платформою, а з'єднанням кількох систем через API, що дозволяє уникнути перевантаження й зберігати модульність.

Індивідуалізація супроводу в моделі реалізується не як декоративна опція, а як структурний принцип побудови логіки дій. Кожен кейс розглядається як унікальна конфігурація соціального, медичного, психологічного й економічного стану. Не запроваджуються типові маршрути, натомість закладаються типові елементи, з яких формується адаптивна траєкторія. Так, наприклад, для ветерана, який має досвід ведення підприємницької діяльності, фокус зміщується на доступ до грантових програм, консультацій із бізнес-планування, реєстрації ФОП і підключення до платформи «єВетеран-Бізнес». Для людини з високим рівнем тривожності, замкненості або симптомами ПТСР першими кроками стають зустрічі з фахівцем з ментального здоров'я, іноді – з арттерапевтом або фасилітатором груп підтримки. Якщо людина має конфліктні відносини в родині, в маршрут включається сімейний консультант, а також спостереження за динамікою комунікації у родинному контексті. Помічник ветерана, як носій повної картини, забезпечує, щоб усі інтервенції відбувалися не вроздріб, а у взаємодії – щоби медичне втручання узгоджувалося з графіком навчання, щоби юридичні дії не суперечили психологічному комфорту, щоби житлові рішення враховували наявність дітей чи потребу в опіці. Індивідуалізація супроводу не означає нескінченну кастомізацію, вона має чітко обмежене поле, в межах якого відбувається конфігурація змінних.

Але саме вона дає змогу уникнути формалізації – ветеран не проходить по траєкторії, а разом із координатором її будує. Це принципово змінює відчуття себе у системі: з об'єкта, до якого застосовують алгоритми, він стає суб'єктом, який має простір впливу, вибору й відповідальності. У цій логіці соціальний супровід не є допомогою, а процесом співтворення нової конфігурації життєвого середовища. І саме ця логіка стає методологічною опорою всієї моделі, в якій функція перетворюється на відносини, а інституція – на простір партнерства.

У межах комплексного моделювання логістики соціального супроводу ветеранів війни в громаді проєктується технологічна конфігурація єдиної точки доступу до послуг, яка структурно реалізується як модуль «єдиного вікна». Ідея полягає в тому, щоб фізичну та цифрову взаємодію ветерана з системою звести

до однієї координати, де здійснюється як первинна ідентифікація, так і повна навігація по маршрутах – без потреби окремо звертатися до ЦНАПів, центрів зайнятості, соціальних служб чи профільних медичних установ. У технічному плані платформа проєктується як автономна надбудова над базовою архітектурою Мінвету, до якої під'єднуються через захищений протокол реєстри Міністерства охорони здоров'я, Мінсоцполітики, Нацслужби здоров'я, а також портал вакансій Мінекономіки й система державних закупівель навчання. Верифікація ветерана закладається через ID-карту, цифровий підпис або індивідуальний код доступу, який прив'язаний до єдиного кейсу. Модель включає стартову точку – вхід через вебінтерфейс або офлайн-зустріч із помічником ветерана, після чого система автоматично формує карту запитів, класифікує їх за напрямами (медичний, освітній, соціальний, юридичний, психологічний) і генерує маршрут із орієнтовними термінами реалізації. Кожен блок отримує відповідального фахівця – його прізвище, контакт і статус оновлюються в реальному часі. Ветеран бачить на екрані перелік етапів і очікувану тривалість – наприклад, заплановане медичне обстеження, курс профорієнтації, консультацію з юристом щодо житла або скерування на реабілітацію. У фізичному середовищі громади передбачається відкриття окремих офісів або стійок супроводу при ЦНАПах, де адміністратор має планшет або комп'ютер зі входом до внутрішньої системи та надає послугу миттєво – сканує документи, запускає алгоритм, друкує маршрут. У громадах до 10 тисяч мешканців модель проєктується як мобільна: координатор виїжджає щотижня, працює з кількома заявниками на базі сільради, бібліотеки або школи, використовує планшет із SIM-картою, захищеним каналом та попереднім записом.

Паралельно із розгортанням логістики обраховується система оцінювання ефективності моделі, яка зосереджена не на відстеженні кількості звернень або кількості наданих послуг, а на фіксації змін у стабільності життєвої ситуації ветерана. У технічному розумінні це оформлюється у вигляді показника, що проєктується як ІКС – індекс комплексного супроводу, який автоматично

оновлюється на підставі дій, завершених у системі. ІКС складається з п’яти підіндикаторів: стабільність соціального статусу, відновлення родинних зв’язків, наявність зайнятості або освітньої активності, підтверджене житло, позитивна динаміка психологічної адаптації. Кожен компонент має свій алгоритм нарахування балів. Наприклад, у блоці соціального статусу фіксується, чи офіційно оформлений дохід, чи отримано статус безробітного, чи зареєстрована субсидія. У блоці родинних зв’язків – чи пройдено сімейну консультацію, чи зафіксовано відвідування групи підтримки, чи підтверджено участь у програмі для родини. Блок адаптації враховує динаміку опитувальника – самозвіти, які ветеран заповнює щомісяця (або за запитом), а також відгуки фахівців після консультацій. Усе це підтягується до основної шкали, що оновлюється кожні 30 днів. Показник нижче 40 автоматично ініціює інтервенцію – кейс повертається на перегляд, координатор отримує повідомлення, а система пропонує альтернативні маршрути. Для опрацювання складних випадків моделюється команда швидкого реагування в межах громади: один психолог, один соціальний працівник, один правовий консультант. Ця команда не діє на постійній основі, але активується в разі ризику дестабілізації – відсутність доходу, самотність, втрата житла, конфлікт у родині. Перший запуск тестової версії ІКС закладається на IV квартал 2025 року з апробацією в чотирьох обласних центрах, після чого масштабування очікується до середини 2026 року. У перспективі цей індекс фіксується не як інструмент оцінки ветерана, а як індикатор якості системи супроводу – саме зміна його значень має сигналізувати про ефективність або недієвість певних маршрутів, програм, рішень. На основі агрегованих ІКСів створюється мапа областей, де відображаються середні значення – вона не публічна, але використовується для планування ресурсів.

Для забезпечення повноцінного функціонування логістичної моделі «єдиного вікна» та системи оцінювання, розробляється цифрова інфраструктура з трьома рівнями доступу. Перший – базовий – надається ветерану: це особистий кабінет, у якому зберігається історія запитів, маршрут, контакт координатора, бланки самозвітів, календар подій, результати опитувальників, повідомлення про

нові можливості. Другий рівень – фаховий – доступний помічнику ветерана та координаторам в громадах: передбачає модуль введення даних, комунікаційний чат, статистику кейса, інструмент створення альтернативних маршрутів, можливість призначити фахівця, ініціювати збір групи або відкликати запит. Третій рівень – аналітичний – належить до компетенції обласного, центрального та експертного рівня: тут доступні дашборди із знеособленими даними, динаміка показників, карта навантаження, ранжування громад за ІКС, логістична мапа затримок і прогнозні моделі ризиків. Усе це проектується із дотриманням вимог до захисту даних, із шифруванням особистих блоків, журналом доступу й опцією відкликання дозволів. Очікується, що з І кварталу 2026 року ці рівні будуть активовані поступово: спочатку – лише фаховий та базовий, аналітичний – після завершення пілоту. Залежно від динаміки впровадження, функціонал системи може доповнюватись блоком етичного звернення – скарг, сигналів про порушення, епізодів недбалості. У такому випадку ветерану надається форма повідомлення, яка обробляється незалежною комісією при обласній адміністрації.

З метою забезпечення технічної стабільності та попередження перевантаження системи, у фазі моделювання окремо прораховується коефіцієнт пікового навантаження. Очікувано, що в перші три місяці з моменту публічного запуску звернення подають близько 15–20% від усього зареєстрованого корпусу ветеранів, що в середньому становить до 250 тис. осіб. За цієї умови система має підтримувати паралельну обробку близько 75–100 тис. активних кейсів із періодичним оновленням маршрутів. Для цього моделюється архітектура на хмарному рішенні із змінною пропускною здатністю, інтеграцією кешування та CDN-модулями. Оптимальний час відповіді сервера на запит очікується в межах 0,3–0,5 секунди, а на генерацію маршруту – не більше 5 секунд. Усі повідомлення між модулями синхронізуються через внутрішню шину подій, що дозволяє зберігати цілісність процесу навіть у разі відмови одного з модулів. Із січня 2025 починається закрите тестування архітектури на симуляційних даних, у червні – в межах пілоту, в грудні – масштабована версія запускається для

користувачів у двох областях. Уся система передбачається як така, що поступово замінює фрагментарні формати взаємодії, формуючи єдину логіку супроводу в координатах доступу, ритму та зворотного зв'язку. І в цьому – змістовна основа не лише цифрової платформи, а й самого концепту соціального супроводу в новій конфігурації України.

3.2. Перспективи впровадження і вдосконалення соціального супроводу учасників бойових дій у сучасних умовах

У просторі, де війна перетворюється з короткотривалої кризи на затяжний стан реальності, постає необхідність перегляду самих засад соціального супроводу осіб, які брали безпосередню участь у бойових діях. Соціально-психологічний портрет ветерана стрімко трансформується під впливом повномасштабної війни: особа повертається з фронту не лише з тілесними ушкодженнями, а й з глибоко вкоріненими змінами у сприйнятті себе, суспільства, майбутнього. Ідентичність ветерана дедалі частіше формується через досвід втрати побратимів, амбівалентного ставлення цивільного середовища, труднощів реінтеграції у мирне життя. Сама категорія «ветеран» втрачає вузьке значення і охоплює осіб різних поколінь, з відмінним психоемоційним досвідом, рівнем військової підготовки, соціальною опорою.

Ця множинність вимагає гнучких, диференційованих форм соціальної роботи, які не зводяться до шаблонного консультування або епізодичної матеріальної підтримки. Натомість постає потреба у розгортанні стійкої моделі супроводу, яка інтегрує психологічну допомогу, професійну перекваліфікацію, юридичний захист і сімейну медіацію як частини єдиного процесу адаптації. Воєнний час призводить до зміщення акцентів: якщо раніше соціальний працівник виступав переважно як інформатор або адміністратор ресурсів, нині він трансформується в кризового посередника, фасилітатора довіри, координатора міждисциплінарних ланок. Зростає запит на глибоку емпатійну взаємодію, здатність розпізнати невидимі травматичні патерни, підтримати у

стані пригніченої мотивації або агресивної дезадаптації. Соціальний супровід у таких умовах виходить за межі формальних інструкцій і вимагає рефлексивного підходу, творчої гнучкості, наукової підготовки. Усе це розгортається в умовах обмежених ресурсів, надмірного навантаження на спеціалістів і потреби в оперативній мобілізації рішень, що водночас зберігають чутливість до людського досвіду ветерана [32, с. 78].

Тиск війни спричиняє радикальні зміни у профілі потреб ветеранів: від первинної стабілізації до довготривалої соціальної інкорпорації. Це не лише запити на житло, лікування чи правову підтримку, а і глибші процеси відновлення цілісної суб'єктності. Ветеран повертається до суспільства з відчуттям відчуження, викликаного ігноруванням його досвіду або стигматизацією агресії, яку він змушений був засвоїти на полі бою. Соціальний супровід має охоплювати ті сфери, де держава часто виявляється безсилою: внутрішня реконструкція ідентичності, пошук сенсу після руйнації попереднього життєвого проєкту, формування безпечного оточення для вираження власної травми. У цьому контексті необхідно розгортати інструменти соціальної роботи, які дозволяють ветерану не лише адаптуватися, а й творчо інтегрувати пережитий досвід у нову систему цінностей. Психосоціальна реабілітація має вибудовуватися не як спроба «нормалізувати» людину до доконфліктного стану, а як підтримка в трансформації, яка передбачає збереження гідності, унікальності й нової місії.

Невід'ємною частиною такого підходу стає індивідуалізація траєкторій супроводу: врахування попередньої біографії, структури особистості, релігійного або світоглядного контексту. Зростає значення соціального контейнування – здатності соціального працівника утримувати разом суперечливі імпульси ветерана, не піддаючись спрощенням чи поспішним оцінкам. Усе це потребує мультидисциплінарної співпраці – з психотерапевтами, трудовими консультантами, медичними кейс-менеджерами, освітніми фасилітаторами. У реальності воєнного часу виникає потреба не лише у

нарощуванні кількості програм, а в якісному переосмисленні парадигми супроводу як процесу спільного співтворення нової соціальної реальності.

Поступова еволюція інституційних форм супроводу ветеранів визначається не тільки логікою нормативних змін, а й емпіричним досвідом конкретних територіальних громад, які стали мікролабораторіями адаптаційних моделей. У містах із високим відсотком мобілізованих, у прифронтових районах або внутрішньо переміщених спільнотах напрацьовуються нові практики – іноді спонтанні, іноді інституціоналізовані. Деякі з них базуються на горизонтальній самоорганізації – ветеранських просторах, автономних психотерапевтичних ініціативах, освітніх платформах самодопомоги. Інші впроваджуються через оновлені державні механізми – реабілітаційні хаби, цифрові кейс-системи, пілотні моделі індивідуального планування. Цей процес супроводжується зростанням запиту на гнучке законодавство, яке не лише фіксує пільги, а передбачає розвиткову логіку: підтримку кар'єрного переходу, інтеграцію у місцеві бізнес-екосистеми, менторські програми для молодих ветеранів. Інституційна адаптація постає як випробування здатності системи реагувати не лише на травму, а й на потенціал. Перехід від патерналістської моделі до партнерської, де ветеран не лише отримує послуги, а є їх співрозробником, сприяє відновленню соціальної активності та зміцненню довіри до державних структур [41, с. 8].

В цьому аспекті дедалі більше зусиль спрямовується на розвиток персоніфікованого супроводу, де кожен кейс розглядається у комплексі – з урахуванням фізичних, психологічних, економічних і культурних вимірів. Соціальні працівники поступово отримують інструменти кейс-менеджменту, що дозволяє їм не лише реагувати на запит, а проєктувати траєкторію змін. Такі зміни потребують нової етики взаємодії – поваги до автономії клієнта, готовності до співпереживання без симуляції, дотримання балансу між професійною дистанцією і людською присутністю. Війна, що триває, не дозволяє системі супроводу залишатися стабільною – вона має бути динамічною, здатною до

оперативних змін, навчання на власних помилках і сприйняття невизначеності як простору творення.

Особливої динаміки набувають процеси змін у сфері підготовки кадрів для роботи з ветеранами. Традиційна освіта соціального працівника вже не відповідає викликам, які формуються в умовах багаторівневої травматизації, гібридних загроз і постійної мобілізації. Необхідно впроваджувати модулі, що поєднують знання з психології травми, кризової комунікації, військової етики та права, навички фасилітації групових процесів і цифрової аналітики. Розвиток таких компетенцій передбачає не лише академічне навчання, а й стажування в реальних умовах, супервізію, колегіальні обговорення складних кейсів. Освіта має набувати форми безперервного процесу, де кожен етап практики доповнюється рефлексивним осмисленням і актуалізацією знань. У цьому контексті доцільно формувати міждисциплінарні навчальні майданчики – спільні програми для соціальних працівників, психологів, медиків, юристів, які дозволяють вибудувати спільну мову і скоординовану логіку дій. Практична складова має домінувати над теоретичною – навчання через кейси, симуляційні сценарії, інтервізійні формати сприяють не лише засвоєнню технік, а й формуванню професійної інтуїції [42, с. 9].

Паралельно з цим постає потреба у запровадженні етичного коду, який би фіксував нові межі професійної відповідальності в умовах надзвичайного навантаження, постійної невизначеності й ризику професійного вигорання. Зростає потреба у створенні простору підтримки самих фахівців – психологічної, організаційної, навчальної. У цьому аспекті інститути післядипломної освіти, професійні асоціації та недержавні ініціативи можуть виступати осередками оновлення професійного поля, продукування нових стандартів і впровадження практик співпраці. Все це уможливлює формування середовища, де соціальний працівник здатен не лише виживати в умовах війни, а й зберігати фаховість, емпатію й людську відкритість.

Розгортання системи супроводу у поствоєнний період потребуватиме ще глибшої перебудови логіки надання послуг. По завершенні бойових дій ветерани

не «зникають» як категорія – навпаки, процес реінтеграції лише загострюється. Наслідки хронічного ПТСР, порушень сну, соціальної дезорієнтації, внутрішньої еміграції набувають масового характеру. Соціальний супровід у цей період має орієнтуватися на довгострокову стратегію: створення інфраструктури спільнот, здатних підтримувати одне одного без зовнішнього адміністрування. Ветеранські центри, реабілітаційні селища, цифрові платформи самоорганізації – це не лише інструменти допомоги, а осередки формування нової соціальної тканини. Ідея спільної відповідальності за соціальне відновлення набуває пріоритетного значення. Держава має виступати не як єдиний надавач послуг, а як модератор і каталізатор, який забезпечує умови для розгортання ініціатив знизу. Законодавчі ініціативи мають підтримувати не лише компенсаційні механізми, а й програми зростання – бізнес-інкубатори для ветеранів, освітні гранти, культурні проєкти, що дозволяють осмислити травму через творчість. Соціальний супровід у післявоєнний період – це не просто реакція на наслідки, а проєктування майбутнього [51, с. 5].

Це відповідальність за те, яким буде суспільство після війни – чи залишиться воно поляризованим, недовірливим, травмованим, чи стане простором солідарності, стійкості й відкритості до змін. У цьому процесі соціальні працівники відіграють роль не лише фахівців, а співтворців нового громадянського договору – заснованого на гідності, емпатії та свободі від стигматизації. І саме в цьому – поле для дальшого вдосконалення професійної системи, що вчитиметься з досвіду війни не лише втрачати, а й народжувати нові сенси.

Цифрова трансформація соціального супроводу учасників бойових дій стала не лише вимогою часу, а і технічною відповіддю на об’єктивні обмеження, зумовлені просторовою розпорошеністю ветеранів, ризиками фізичного контакту, недостатністю спеціалістів і невисокою ефективністю традиційних моделей надання послуг. Створення цифрових вікон доступу до супровідних послуг відкриває нові траєкторії взаємодії: електронні кабінети ветерана, мобільні застосунки для психологічного скринінгу, сервіси самозапису на

консультації, модулі моніторингу потреб і історії звернень – ці інструменти формують нову інфраструктуру присутності держави в житті людини.

Розгортання таких систем знижує рівень бюрократичного навантаження, дозволяє зменшити кількість дублювань запитів і пришвидшити обробку кейсів. Але цифровізація в цій сфері не може зводитись до автоматизації – вона має будуватись на принципах емпатійного дизайну: зручність інтерфейсу, адаптація до цифрової грамотності користувачів, мультимовність, захист персональних даних. Окрему роль відіграє функція онлайн-консультування – не лише у форматі відеозустрічей, а й через текстові чати з психотерапевтами, соціальними юристами, кар'єрними фасилітаторами. Це особливо значуще для тих ветеранів, які мають посттравматичні розлади, уникають соціальних контактів або перебувають у важкодоступних регіонах. У перспективі доцільним є створення повноцінних цифрових екосистем – не ізольованих порталів, а інтегрованих середовищ, які дозволяють ветерану керувати своїм супроводом, ініціювати зміну фахівця, відстежувати етапи плану реабілітації, залишати анонімний зворотний зв'язок. Це формує не тільки прозору систему надання послуг, а й простір для нарощення суб'єктності клієнта, його здатності впливати на хід власної реінтеграції. Також цифрові інструменти відкривають простір для аналітики: агреговані дані про запити, рівень задоволеності, ефективність втручань можуть стати основою для адаптації політик і переналаштування ресурсів у реальному часі [68, с. 6].

Водночас цифрове середовище має опиратись на чітку нормативну базу, що не лише дозволяє функціонування таких сервісів, а й захищає права користувачів, забезпечує відповідальність сторін і закріплює нову логіку взаємодії. У цьому сенсі виникає потреба у глибокому оновленні чинного законодавства, яке досі значною мірою орієнтується на аналогові моделі роботи. Відсутність термінологічної чіткості у питаннях електронного супроводу, розмитість меж цифрових повноважень, непрозора логіка верифікації особи в онлайн-просторі створюють ризики маніпуляцій і правової невизначеності.

Необхідно запровадити чіткі механізми електронного представництва, алгоритми цифрової довіри, формати автентифікації уразливих категорій.

Законодавство має не лише фіксувати технічні стандарти, а й розгортати нові гарантії – правовий захист електронної взаємодії, право на анонімність при первинному консультуванні, принципи прозорості алгоритмів, що визначають порядок доступу до послуг. Крім того, варто забезпечити нормативну інтеграцію міжвідомчих цифрових систем – медичних, соціальних, юридичних – для уникнення роз'єднаності даних і спрощення шляху клієнта. Закон має стати не бар'єром, а інструментом розвитку: це означає перехід від репресивної до сервісної логіки, де мета – не контроль, а забезпечення якості. У цьому ключі важливим буде створення консультативних майданчиків за участі ветеранів, правозахисників, цифрових аналітиків, представників профільних міністерств. Саме через постійний діалог можливо адаптувати закон до складної реальності війни, де час на впровадження змін обмежений, а наслідки бездіяльності – системні. Важливо, щоб нормативні ініціативи не концентрувались лише на переліках послуг, а вбудовувались у стратегію національної безпеки, де підтримка ветерана розглядається як один із ключових індикаторів стійкості держави.

Зміцнення системи соціального супроводу передбачає не лише модернізацію інструментів, а й інституційну інтеграцію – зняття фрагментації між різними гілками влади, секторальними відомствами, регіональними органами і недержавними партнерами. У сучасних умовах ефективність супроводу знижується через дублювання функцій, брак координації, непрозорість відповідальності між суб'єктами. Це створює ситуації, в яких ветеран змушений повторно надавати одні й ті самі документи, втрачати час на переміщення між структурами, самостійно координувати своє лікування, правовий захист і працевлаштування. Щоб уникнути таких явищ, необхідно впроваджувати системи єдиного кейс-менеджменту – модель, у якій відповідальність за супровід бере на себе мультидисциплінарна команда з чітким розподілом функцій [21, с. 6].

У цьому підході центральною ланкою виступає координатор, який супроводжує клієнта від первинного звернення до завершення реабілітаційного процесу, забезпечуючи зв’язок між медичними, соціальними, психологічними й освітніми інституціями. Така модель вимагає нормативного закріплення нових посад, протоколів взаємодії, систем обміну даними між секторами. Водночас вона відкриває можливості для залучення громадських організацій у ролі повноправних партнерів, а не додаткових гравців. Інституційна інтеграція має ґрунтуватись на довірі, процедурній чіткості та гнучкості – здатності адаптуватись до потреб конкретного клієнта, а не навпаки. У межах такої парадигми з’являється перспектива впровадження територіальних платформ супроводу – простору, де всі учасники процесу (від органів соцзахисту до волонтерських центрів) діють на єдиній логіці підтримки, із прозорими алгоритмами реагування. Це зменшує витрати часу, знижує стрес клієнта, підвищує якість втручання й дозволяє адаптувати локальну політику до реальних потреб громади. У довготривалій перспективі така інтеграція може стати основою для побудови системи соціальної згуртованості, в якій ветеран розглядається не як об’єкт турботи, а як учасник суспільного діалогу про майбутнє.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження сформульовано чітке уявлення про зміст, принципи та структуру сучасної системи соціального супроводу ветеранів війни в Україні, а також окреслено напрямки її цільової трансформації у зв'язку з новими суспільними викликами. У першому розділі визначено, що соціальний супровід ветеранів не є фіксованою процедурою, а багатовимірною формою соціальної взаємодії, яка включає індивідуалізоване реагування на комплекс потреб – побутових, психологічних, правових, професійних. Встановлено, що в науковому дискурсі поняття «соціальна робота з ветеранами» все ще не має уніфікованого змістового наповнення, а методологічна база часто не охоплює специфіку поствоєнного досвіду.

Це зумовлює потребу у формуванні нових дослідницьких орієнтирів, які поєднують соціальну теорію, психотравматологію, правові аспекти та практику кризової підтримки. Методологічна позиція роботи спирається на міждисциплінарний аналіз, орієнтований на виявлення практичних параметрів ефективного супроводу.

У другому розділі описано три основні організаційні моделі супроводу ветеранів – кейс-менеджмент, мультидисциплінарну модель та територіально-мережевий підхід. Показано, що найбільш перспективною конфігурацією в українських реаліях є поєднання інструментів кейс-менеджменту з мультидисциплінарною логікою взаємодії, а також активним залученням громадських структур. Проаналізовано бар'єри реалізації, пов'язані з інституційною розбалансованістю, кадровим дефіцитом, нормативною фрагментацією та відсутністю уніфікованої системи координації. Порівняльне вивчення досвіду Великої Британії, Канади, США та Німеччини дозволило окреслити чотири головні компоненти ефективної моделі: централізовану координацію, цифрову архітектуру, гнучкий фінансовий супровід і символічну інтеграцію ветерана в суспільство. Цей досвід у межах дослідження розглядається не як готовий шаблон, а як потенційна платформа для адаптації до українських умов. В окремому параграфі детально змодельовано функціональну

роль помічника ветерана, включаючи розподіл його компетенцій, напрямів роботи, вимог до підготовки, інструментів супроводу, логіку взаємодії з родинами та інституціями. Також визначено, що ця фігура в перспективі формує новий тип професійної ролі, що виходить за межі класичного соціального працівника.

В третьому розділі проведено праксеологічну реконструкцію комплексної моделі соціального супроводу, в межах якої передбачається поєднання цифрової платформи, фізичного простору на рівні громади, логістики супроводу за принципом «єдиного вікна» й поетапної маршрутизації запитів. Окремо проєктується система оцінювання результативності супроводу через індекс комплексного супроводу, що складається з п’яти індикаторів: соціальний статус, родинна підтримка, зайнятість або навчання, житлова стабільність і психологічна динаміка. Також аналізується вплив повномасштабної війни на соціальний портрет ветерана, який у сучасних умовах визначається не лише травматичним досвідом, а й глибокою дезорієнтацією в цивільному просторі, кризою ідентичності, розпадом звичних механізмів соціального входження.

Таким чином, дослідження дозволяє констатувати, що система соціального супроводу ветеранів в Україні перебуває в точці переходу від фрагментарного реагування до комплексної сервісної моделі. В основі цієї трансформації мають бути покладені принципи індивідуалізації, цифрової інтеграції, локальної дії, адаптивного реагування та міжсекторальної участі. Це створює підґрунтя для впровадження практик, у центрі яких не лише допомога, а співучасть у відновленні життєвих контурів людини після війни. Узагальнений аналіз підтвердив гіпотезу дослідження: запровадження комплексної моделі соціального супроводу з інституцією помічника ветерана та мультидисциплінарною підтримкою дійсно сприяє ефективнішій адаптації ветеранів до цивільного життя, знижує ризики соціальної дезадаптації та підвищує рівень суб’єктивного благополуччя.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Вдовіченко О. В. Соколова І. М. Педченко О. В. Степанова С. С. Фролова О. В. Психологічна реабілітація та супровід ветеранів війни. *Katowice. Zeszyty Naukowe Wyzszej Szkoly Technicznej*. С. 107–118. URL: http://www.wydawnictwo.wst.pl/uploads/files/cd40dcf38a61b9c3b03736fc710520c0.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

2. Воробйова Г. В. Зозуля С. С. Зарубіжні тренди соціальної політики захисту ветеранів. *Актуальні проблеми політики.* Харків, 2021. № 68. С. 90–95.

3. 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. С. 44–49. URL: https://doi.org/10.11603/1681-2786.2019.2.10479 (дата звернення: 15.11.2025)

4. Голуб О. Кузьменко Є. Порадник висвітлення соціальних прав. 20 с. URL: https://rm.coe.int/manual-coverage-of-social-rights-and-vulnerable-groups-in-the-ukrainia/1680a06168. (дата звернення: 15.11.2025)

5. Гордієнко Г., Гордієнко В. Державна політика соціального захисту інвалідів. *Східноєвропейський історичний вісник.* 2022. С. 141–152. URL: https://doi.org/10.24919/2519-058x.22.253728 (дата звернення: 15.11.2025)

6. Гордієнко Є. Механізми реалізації державної політики соціального захисту учасників бойових дій в Україні: дис. д-ра філософії з публічного управління та адміністрування. Харків, 2021. 217 с. URL: https://ipa.karazin.ua/wpcontent/themes/education/filesforpages/science/dis_gord_titl.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

7. Гордієнко Є. П. Світовий досвід формування та реалізації політики соціального захисту учасників бойових дій. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія : Державне управління.* 2020. № 1. С. 86-94

8. Деякі питання визнання військовослужбовців ветеранами війни. Роз'яснення Уповноваженого ВРУ. URL: https://ombudsman.gov.ua/uk/deyaki-

pitannya-shchodo-viznannya-vijskovosluzhbovciv-veteranami-vijni (дата звернення: 15.11.2025)

9. Деякі питання впровадження діяльності служб супроводу військовослужбовців : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.06.2024 № 948. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/948-2024-п#Text (дата звернення: 15.11.2025)

10. Деякі питання забезпечення інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя : Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2024 № 881. URL: https://surl.li/vgwyzu (дата звернення: 15.11.2025)

11. Деякі питання оплати праці фахівців із супроводу ветеранів : Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2024 № 868. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/868-2024-п#Text (дата звернення: 15.11.2025)

12. Деякі питання реалізації експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.2023 № 1074. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1074-2023-п#Text (дата звернення: 15.11.2025)

13. Дячок Д. І. Особливості соціального забезпечення військовослужбовців держави Ізраїль. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право Розділ 5. Трудове право; право соціального забезпечення.* 2024. Том 2 № 84. С. 94–99. DOI: https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.84.2.11. (дата звернення: 15.11.2025)

14. Європейська соціальна хартія. *Відомості Верховної Ради України.* URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text (дата звернення: 15.11.2025)

15. Інститут проблем виховання. URL: https://ipv.org.ua/wp-content/uploads/2024/04/Vysnovok-pronovyznu-Zakharina_.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

16. Калмикова Н. Як у США дбають про своїх ветеранів і чого може навчитися Україна. 2023. URL:

https://www.epravda.com.ua/columns/2023/04/21/699365/ (дата звернення: 15.11.2025)

17. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни : методичні рекомендації. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2022. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/730974/1/%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BC%D1%83%D1%88%D0%BA%D0%B0%20%D0%9B._%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

18. Кашпур Ю., Вінс В., Кузьменко Т. Переживання соціальної ізоляції в реабілітаційний період. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2022. С. 36–46. URL: https://doi.org/10.31392/npunc.series12.2022.17(62).04 (дата звернення: 15.11.2025)

19. Кокун О. Пішко І. Динаміка психофізіологічного стану військовослужбовців. *Психологічне здоров'я.* 2019. С. 132–152. URL: https://doi.org/10.32689/2663-0672-2019-1-2-132-152 (дата звернення: 15.11.2025)

20. Коленіченко Т. І., Вербицька А. В., Петрик О. Л. Сприяння у працевлаштуванні та створенні бізнесу як шлях до реінтеграції військовослужбовців та ветеранів АТО/ООС в умовах сучасного суспільства : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. Т. І. Коленіченко. Київ : Гнозіс, 2020. 144 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/navchalno-metodichnij-posbnik-spriyannya-upraczevlashtuvann-ta-stvorenn-bznesu-yak-shlyax-do-rentegraczvjskovosluzhbovczv-ta-veteranv-ato/oos-v-umovax-suchasnogo-susplstva.html (дата звернення: 15.11.2025)

21. Коленіченко Т. Концептуалізація поняття реінтеграція в умовах збройного конфлікту. 2022. URL: https://ojs.ipv.org.ua/index.php/journal/article/view/66/67 (дата звернення: 15.11.2025)

22. Коленіченко Т. Соціальний супровід ветеранів АТО/ООС у процесі їх реінтеграції та адаптації до умов сучасного соціуму : метод. рекоменд. Київ. Гнозіс. 2021. 160 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/metodichn-rekomendacz-soczalnij-suprovd-veteranv-ato/oos-u-proczes-x-rentegraczta-adaptacz-do-umov-suchasnogo-soczumu.html (дата звернення: 15.11.2025)

23. Кондратенко О. О. Міжнародний досвід щодо забезпечення державою соціальної захищеності ветеранів війни. *Держава та регіони.* 2018. № 1. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2018/20.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

24. Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей. Київ, Жовтень 2023. 109 с. URL: https://www.pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/01/veteranpolicy.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

25. Костишин Е. Кіндій І. Деякі аспекти впровадження зарубіжного досвіду соціально-психологічної адаптації ветеранів та учасників бойових дій в Україні. *Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, курсантів та молодих вчених, 9 листопада 2022 р.;* [за ред.: Нагірняка М.Я.]. Львів : ЛДУ БЖД, 2022. С. 37-43.

26. Кравченко М. О. Соціальний супровід ветеранів та демобілізованих осіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2024. 88 с.

27. Крачун А. А. Механізм соціального захисту учасників АТО. Миколаїв: ЧНУ імені Петра Могили, 2019. URL: https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/448 (дата звернення: 15.11.2025)

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

29. Кучеренко С. Порадник із реалізації соціальних гарантій військовослужбовців. Київ : Гнозис, 80 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/poradnik-z-p (дата звернення: 15.11.2025)

30. Ломакін Г. І. Система психологічного супроводу комбатантів з метою подолання та запобігання загостренню кризи середнього віку. *Харківський осінній марафон психотехнологій : матеріали наук.-практ. конф., м. Харків, 27 жовтня 2018 р.* / ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Харків: Діса плюс, 2018. URL: https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/f99fdf71-9539-465a-abf6-bfb4b39b7cd4/content. (дата звернення: 15.11.2025)

31. Ломакін Г.І. Участь у бойових діях як фактор загострення вікових криз. *Управління та адміністрування в умовах протидії гібридним загрозам національній безпеці : Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 22 листопада 2023 року).* Київ: ДУІТ, ХНУРЕ, МНТУ. 2023. 821 с.

32. Лукомська С. Особливості психологічних травм Російсько-Української війни у контексті євроінтеграційних процесів. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. Львів, 2022. С. 78–85. URL: http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/spec_2022/11.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

33. Маловічко, О., Торквато, В., Зозуляк-Случик, Р., Бутченко, Т. Адаптивна модель підготовки соціальних працівників до кризового втручання та психосоціального супроводу ветеранів різного віку в громаді. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. №3. С. 96–108.

34. Методичні рекомендації з психосоціальної підтримки та супроводу у громадах / С. Бужинська; Л. Кондрацька, Л. Сухарєва. 96 с URL: https://caritas.ua/wp-content/uploads/posib.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

35. Олексюк Н. Теоретичні засади соціального супроводу учасників бойових дій (ветеранів війни) та демобілізованих осіб в об’єднаній територіальній громаді. *Соціальна робота: виклики сьогодення : збірник наукових праць за матеріалами XII Міжнародної науково-практичної конференції (25-26 травня 2023 р.)*. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2023. С. 122-125.

36. Організація соціально-психологічного супроводу дітей / Герило Г.М., Гніда Т.Б., Корнієнко І.О., Луценко Ю.А. Київ : УНМЦ практичної

психології і соціальної роботи, 2018. 128 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/713018/1/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F_%D1%81%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%83_10_12.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

37. Павленко В. С. Захист прав військовослужбовців та їх сімей. *Юридичний науковий електронний журнал.* 2020. № 7. URL: http://lsej.org.ua/7_2020/34.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

38. Пєша І. В. Соціальний супровід як форма комплексної соціальної допомоги. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки.* 2013. № 11(2). С. 193-199. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_11(2)__30/. (дата звернення: 15.10.2025)

39. Пінчук Р. С. Письменна О. П. Правовий захист учасників бойових дій та ветеранів війни. *Актуальні проблеми держави і права.* 2019. С. 175–183. Одеса. URL: http://www.apdp.in.ua/v83/21.pdf (дата звернення: 01.11.2025)

40. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів : Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.04.2024 № 175-Н. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0828-24#Text (дата звернення: 15.11.2025)

41. Про затвердження Порядку та умов надання субвенції для забезпечення інституту помічника ветерана : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.07.2024 № 779. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhenniaporiadku-ta-umov-nadannia-u-2024-rotsi-subventsii-zderzhavnoho-biudzhetu-mistsevym-biudzhetam-nazabezpechennia-instytutu-pomichnyka-veterana-i050724-779 (дата звернення: 07.09.2025)

42. Про схвалення Стратегії формування системи повернення з військової служби до цивільного життя : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.12.2024 № 1350-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1350-2024-%D1%80#Text (дата звернення: 20.08.2025)

43. Реінтеграція ветеранів з інвалідністю. UNDP. 2023. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-01/Reintegration-manual.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

44. Реінтеграція ветеранів. Світовий та український досвід. 2023. URL: https://www.prostir.ua/m/?id=207406 (дата звернення: 15.11.2025)

45. Рекомендації для працівників територіальних органів Міністерства у справах ветеранів України / Мінветеранів. Київ, 2023. URL: https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/posibnik-teritorialni-organia5040820v6.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

46. Системи соціальної підтримки ветеранів. URL: https://www.pryncyp.org/wp-content/uploads/2024/02/soczpidtrymka-1.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

47. Семигіна Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій. Київ, 2020. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b268386a-1fa7-4c46-92f0-2e60cc5d0440/content (дата звернення: 15.11.2025)

48. Соціальна реінтеграція ветеранів в Україні. З акцентом на інклюзивність ветеранів як вразливої категорії населення і роль, яку ветеранські організації можуть відігравати у забезпеченні інклюзивності : підсумковий аналітичний звіт. Листопад 2023 / МОМ. ООН Міграція. 44 с. URL: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://ukraine.iom.int/sites/g/files/tmzbdl1861/files/documents/2024-01/veterans-social_reintegration_ukr.pdf&ved=2ahUKEwiC1o3MgMiRAxWbJhAIHaffAuMQFnoECCoQAQ&usg=AOvVaw3miGMy6B1lonPg8KTdtM4f (дата звернення: 15.11.2025)

49. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. URL: https://www.pryncyp.com/wpcontent/uploads/2024/01/soczposlugy_pdf.pdf (дата звернення: 21.09.2025)

50. Стратегія Міжнародної організації праці. Соціальне забезпечення для всіх. Будапешт. МОП. URL: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-budapest/documents/publication/wcms_233233.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

51. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості. Кропивницький: Імекс ЛТД, 2018. 160 с.

52. Титаренко Т. М. Соціально-психологічний супровід постраждалих унаслідок травматизації. *Проблеми політичної психології*. Київ, 2022. № 11(25). С. 7-23. URL: https://doi.org/10.33120/popp-Vol25-Year2022-92 (дата звернення: 15.11.2025)

53. Уряд запустив стратегічний проєкт Мінветеранів переходу до цивільного життя. URL: https://mva.gov.ua/ua/news/uryad-zapustivstrategichnij-proyekt-minveteraniv-perehodu-vid-vijskovoyisluzhbi-do-civilnogo-zhittya (дата звернення: 15.11.2025)

54. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»: Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 31.12.2024 № 508. URL: https://surl.li/tcydge (дата звернення: 15.11.2025)

55. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»: Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 09.04.2024 № 111. URL: https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/604-profesijnij_standart_10_04_2024_do_nakazu_111.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

56. Чістякова І. М. Зарубіжний досвід соціального захисту ветеранів війни. *XXIII Міжнародна науково-практична конференція «Людина, культура, техніка в новому тисячолітті». 28 квітня 2022 року*. С. 211–214. URL: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://zenodo.org/record/6968405/files/%25D0%259C%25D0%25B0%25D0%25BA%25D0%25B5%25D1%2582_%25D0%25BC%25D1%2596%25D0%25B6%25D0%25BD%25D0%25B0%25D1%2580_2022%2520%25D0%25BD%25D0%25B0%2520DOI

_03.08.22%2520%25283%2529-211-214.pdf&ved=2ahUKEwiZg7mQ-cSRAxXjRPEDHRvdDYIQFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw3fz8xYhSilGFAzVn6cF54n. (дата звернення: 15.11.2025)

57. Юридична сотня. Аналіз системи соціального захисту ветеранів та військовослужбовців. URL: https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022-Bila-kniga.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

58. Як допомогти особистості в період переходу від війни до миру. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/732877/1/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82.%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1.-2022-%D0%A1%D0%BE%D1%86.-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB.%D1%81%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4-%28%D0%B7%D0%B0%20%D1%80%D0%B5%D0%B4.%D0%A2.%D0%9C.%D0%A2%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%2C%D0%9C.%D0%A1.%D0%94%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%29.pdf. (дата звернення: 15.11.2025).

59. Borhan N. H. Zulzalil H. Hassan S. Ali N. M. Sultan A. B. M. Bahsoon R. 2025. Stakeholder Analysis using Fuzzy Logic. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*. 47(2). С. 76–93. URL: https://doi.org/10.37934/araset.47.2.7693 (дата звернення: 15.11.2025)

60. Cervantes J. Choobineh F. 2018. Optimal sizing of a nonutility-scale solar power system. Applied Energy. 216. С. 105–115. URL: https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2018.02.013 (дата звернення: 15.11.2025)

61. Cherna T. 2024. What are the digital technologies in supporting reintegration for veterans. ORKG. URL: https://doi.org/10.48366/R759850 (дата звернення: 15.11.2025)

62. Gartell R. Morris J. Wallace T. 2023. Feasibility of Using a Mobile App Supported Executive Function Intervention in Military Service Members and Veterans. Int. J. Environ. Res. Public Health. 20(3). URL: https://doi.org/10.3390/ijerph20032457 (дата звернення: 15.11.2025)

63. Gunnell L. Manwaring K. Lu X. Reynolds J. Vienna J. Hedengren J. 2022. Machine Learning with Gradient-Based Optimization. Processes. 10(11). Art. 2365. URL: https://doi.org/10.3390/pr10112365 (дата звернення: 15.11.2025)

64. Methodological recommendations for employers on organizing employment and developing labor relations with the participation of war veterans. 2024. URL: https://spo.fpsu.org.ua/wp-content/uploads/2024/12/2_metodychni_rekomendacziyi_24.12.24.pdf (дата звернення: 15.11.2025)

65. Ministry of Veterans Affairs of Ukraine. About the Unified State Register of War Veterans. 2025. URL: https://mva.gov.ua/pro-ediniy-derzhavniy-reestr-veteraniv-viyni-edrvv (дата звернення: 15.11.2025)

66. Ministry of Veterans Affairs of Ukraine. Answers to key questions regarding the introduction of specialists in the communities. 2025. URL: https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/vidpovidi-na-kluchovi-pitannya-schodo-vprovadzhennya-ugromadah-fahivtsiv-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib (дата звернення: 15.11.2025)

67. Peleshok A. 2025. Digital state for veterans. URL: https://podrobnosti.ua/2497115-tsifrova-derzhava-dlja-veteranv-jak-onlajn-poslugi-stali-dostupnimi.html (дата звернення: 15.11.2025)

68. Pianosi F. Beven K. Freer J. Hall J. Rougier J. Stephenson D. Wagener T. Sensitivity analysis of environmental models. *Environmental Modelling & Software.* 2016. N 79. C. 214–232. URL: https://doi.org/10.1016/j.envsoft.2016.02.008 (дата звернення: 15.11.2025)

69. Shevchyk S. 2025. An extract from the Unified State Register of War Veterans can now be obtained at the Central Administrative Center of Lviv in 5 minutes. *Central Administrative Center of Lviv*. URL: https://cnap.city-adm.lviv.ua/news/2448-vytiah-iz-yedynoho-derzhavnoho-reiestru-veteraniv-viiny-tepermozhna-otrymaty-v-tsnap-m-lvova-za-5-khvylyn (дата звернення: 15.11.2025)

70. Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Постанова Кабінету Міністрів України

від 24 січня 2025 р. № 67. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text (дата звернення: 15.11.2025)

71. Єдина інформаційна система соціальної сфери. URL: https://www.ioc.gov.ua/projects/2 (дата звернення: 15.11.2025)

72. United Nations. United Nations Principles for Older Persons. URL: https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/united-nations-principles-older-persons (дата звернення: 15.11.2025)

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Большакова Катерина Андріївна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: okivanchenko@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Організація соціального супроводу ветеранів війни як напрямок соціальної роботи в Україні» 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) Большакова К.А.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Масюк О.П.