МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота
магістра

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
гр. 8.2313-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
М.О. Кравченко

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

Рецензент: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.філос.н. Ель Гуессаб К.

Запоріжжя – 2024

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 соціальної
філософії та управління
_____Т.І.Бутченко
«____»_____2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Кравченко Маргариті Олексіївні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Соціальний супровід ветеранів та демобілізованих осіб
керівник роботи Маловічко Олена Владиславівна, к.філос.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «11» березня 2024 року № 434-с
2. Строк подання студентом роботи 4 грудня 2024 року
3. Вихідні дані до роботи Артеменко, А., Батаєва, К. Мілітарна ідентичність та соціальна адаптація ветеранів АТО/ООС: монографія. Харків: Вид-во ХГУ «НУА», 2022. 192 с.; Бриндіков Ю. Л. Реабілітація військовослужбовців учасників бойових дій в системі соціальних служб: теоретико-методичні основи: монографія. Хмельницький: Поліграфіст, 2018. 372 с.; Віцукаєва К. Соціальний супровід клієнта : навч. посіб. Одеса : Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с.; Коленіченко Т., 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. Київ : Гнозіс, 2021. 144 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Охарактеризувати ветеранів та демобілізованих осіб, як клієнтів соціальної роботи. 2. Ознайомитись з історичним контекстом соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами. 3. Дати визначення основних понять дослідження: «соціальний супровід», «ветерани», «демобілізовані особи», «реінтеграція». 4. Проаналізувати принципи та методи дослідження соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб. 5. Проаналізувати законодавчу базу соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні. 6. Визначити зміст, специфіка та надання надання соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб. 7. Визначити виклики у здійсненні соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в сучасних умовах; 8. Визначити

методологію дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб; 9. Проаналізувати дослідження дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб; 10. Розробити рекомендації щодо вдосконалення інформаційної підтримки ветеранів та демобілізованих.

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	Маловічко О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	06.05.2024	06.05.2024
Розділ 2	Маловічко О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	25.06.2024	25.06.2024
Розділ 3	Маловічко О.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	16.09.2024	16.09.2024

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Лютий – березень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2024	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2024	*виконано*
4.	І розділ	Травень – червень 2024	*виконано*
5.	ІІ розділ	Липень – вересень 2024	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Вересень – жовтень 2024	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2024	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2024	*виконано*

Студент _____ М.О.Кравченко

Керівник роботи _____ О.В.Маловічко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 88 сторінок, 72 позицій у списку літератури, 1 додатку

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД, ВЕТЕРАНИ, ДЕМОБІЛІЗОВАНІ ОСОБИ

Мета дослідження: аналіз методологічних, теоретичних та практичних аспектів системи соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, зокрема інформаційного забезпечення на веб-ресурсах з метою виявлення ефективних стратегій та розробки рекомендацій для поліпшення цього процесу в умовах триваючого військового конфлікту.

Об'єкт дослідження: система соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні.

Предмет дослідження: процес соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні.

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

Гіпотеза: ефективне інформаційне забезпечення соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб на веб-ресурсах відповідних організацій сприятиме покращенню доступності та якості соціальних послуг для цих категорій громадян, а також підвищенню ефективності їх соціальної реінтеграції в умовах триваючого військового конфлікту

Висновки: 1. Здійснено комплексне дослідження соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими в Україні з урахуванням сучасних викликів.

2. Виявлено необхідність індивідуалізованого підходу до соціальної допомоги з урахуванням міжнародного досвіду.

3. Визначено основні проблеми системи соціальної допомоги: дисбаланс послуг, територіальна нерівність, недофінансування.

4. Запропоновано рекомендації щодо оптимізації інформаційного забезпечення соціального супроводу.

SUMMARY

The qualification work consists of 88 pages, 72 items in the list of references, and 1 annex.

SOCIAL SUPPORT, VETERANS, DEMOBILIZED PERSONS

The purpose of research: to analyze the methodological, theoretical and practical aspects of the social support system for veterans and demobilized persons, including information support on web resources to identify effective strategies and develop recommendations for improving this process in the context of the ongoing military conflict.

Object of research: system of social support of veterans and demobilized persons in Ukraine.

Subject of research: process of social support of veterans and demobilized persons in Ukraine.

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

Hypothesis: effective information and social support of veterans and demobilized persons on the websites of the relevant organizations will contribute to improving the accessibility and quality of social services for these categories of citizens, as well as enhancing the efficiency of their social reintegration in the context of the ongoing military conflict.

Conclusions: 1. A comprehensive research of social work with veterans and demobilized persons in Ukraine has been conducted, considering contemporary challenges.

2. The need for a customized approach to social support, considering international experience, has been identified.

3. The key issues of the social support system have been identified: service imbalances, territorial inequality, and underfunding.

4. Recommendations have been proposed for optimizing the information support of social assistance.

ЗМІСТ

ВСТУП……..3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ……7
1.1. Сучасний стан досліджень соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами…….……7
1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальний супровід», «ветерани», «демобілізовані особи», «реінтеграція»……..…...19
1.3. Принципи та методи дослідження соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб…….……28
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ…….35
2.1. Ветерани та демобілізовані особи як клієнти соціальної роботи……..35
2.2. Законодавча база соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні……...……..48
2.3. Виклики у здійсненні соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в сучасних умовах…….……60
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ НА ВЕБ-РЕСУРСАХ……65
3.1. Методологія дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб……..65
3.2. Аналіз результатів дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб…….…68
3.3. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення інформаційної підтримки...72
ВИСНОВКИ……..…...77
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……...…...79
ДОДАТКИ…….……..89

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах триваючої російсько-української війни, яка розпочалася у 2014 році та значно загострилася з повномасштабним вторгненням росії 24 лютого 2022 року, питання соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб набуває особливої актуальності та значущості для українського суспільства.

Військові дії призвели до суттєвого збільшення кількості осіб, які потребують соціальної підтримки та реінтеграції після повернення з фронту. Станом на 2024 рік, за різними оцінками, кількість ветеранів в Україні сягає понад мільйон осіб, і ця цифра продовжує зростати. Багато з них стикаються з серйозними викликами при поверненні до мирного життя, зокрема психологічними травмами, проблемами зі здоров'ям, труднощами у працевлаштуванні та соціальній адаптації.

Ефективний соціальний супровід ветеранів та демобілізованих осіб є критично важливим для забезпечення їхньої успішної реінтеграції в суспільство, збереження їхнього фізичного та психічного здоров'я, а також для підтримки їхніх сімей. Це має не лише індивідуальне, але й загальнодержавне значення, оскільки впливає на соціальну стабільність, економічний розвиток та національну безпеку України.

У контексті цифровізації суспільства та зростаючої ролі інформаційних технологій, особливої ваги набуває дослідження інформаційного забезпечення соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб через веб-ресурси. Це дозволяє не лише розширити доступ до необхідної інформації та послуг, але й забезпечити більш ефективну координацію між різними організаціями та установами, що працюють у цій сфері.

Таким чином, дослідження соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, а також аналіз інформаційного забезпечення цього процесу на веб-ресурсах є надзвичайно актуальним в умовах сучасної України. Воно має важливе теоретичне та практичне значення для розробки

ефективнихстратегій соціальної підтримки, вдосконалення існуючих механізмів допомоги та покращення якості життя ветеранів та їхніх сімей.

Проблемна ситуація пов'язана з соціальним супроводом ветеранів та демобілізованих осіб в Україні складна і багатоаспектна. Значне збільшення кількості ветеранів створює безпрецедентне навантаження на систему соціального захисту та підтримки, виявляючи недостатність існуючих механізмів та ресурсів для забезпечення якісного соціального супроводу всіх, хто його потребує. Ветерани та демобілізовані особи стикаються з широким спектром проблем - від фізичної та психологічної реабілітації до соціальної адаптації та працевлаштування. Це вимагає розробки та впровадження комплексних програм підтримки, які часто відсутні або недостатньо ефективні. Незважаючи на наявність законодавства щодо соціального захисту ветеранів, воно не завжди відповідає реальним потребам та викликам сучасності, що ускладнює процес надання ефективної допомоги.

В умовах економічних труднощів, спричинених війною, держава та громадські організації стикаються з нестачею фінансових, матеріальних та людських ресурсів для забезпечення всебічної підтримки ветеранів. Крім того, існує проблема недостатньої поінформованості ветеранів та демобілізованих осіб про доступні форми підтримки та соціального супроводу. Водночас, інформація, яка надається через різні канали, часто є фрагментарною або неактуальною.

Спостерігається недостатня координація між різними державними установами, громадськими організаціями та волонтерськими ініціативами, що призводить до дублювання зусиль в одних сферах та прогалин в інших. Недостатнє використання сучасних інформаційних технологій, зокрема веб-ресурсів, для надання інформації та послуг ветеранам обмежує доступність та ефективність соціального супроводу.

Ветерани часто стикаються з проблемами стигматизації та нерозуміння з боку суспільства, що ускладнює їхню реінтеграцію та соціальну адаптацію. Постійні зміни в ситуації на фронті та в країні загалом вимагають гнучкості та

швидкої адаптації системи соціального супроводу, що не завжди можливо забезпечити.

Ця проблемна ситуація вимагає комплексного дослідження та розробки інноваційних підходів до організації соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, зокрема через вдосконалення інформаційного забезпечення та використання потенціалу веб-ресурсів.

Об'єктом дослідження є система соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні.

Предметом дослідження є процес соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні.

Метою дослідження є аналіз методологічних, теоретичних та практичних аспектів системи соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, зокрема інформаційного забезпечення на веб-ресурсах з метою виявлення ефективних стратегій та розробки рекомендацій для поліпшення цього процесу в умовах триваючого військового конфлікту.

Для досягнення мети ми поставили перед собою наступні дослідницькі *завдання:*

— охарактеризувати ветеранів та демобілізованих осіб, як клієнтів соціальної роботи;

— ознайомитись з історичним контекстом соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами;

— дати визначення основних понять дослідження: «соціальний супровід», «ветерани», «демобілізовані особи», «реінтеграція» ;

— проаналізувати принципи та методи дослідження соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб;

— проаналізувати законодавчу базу соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні;

— визначити зміст, специфіка та надання надання соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб;

— визначити виклики у здійсненні соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в сучасних умовах;

— визначити методологію дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб;

— проаналізувати дослідження дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб;

— розробити рекомендації щодо вдосконалення інформаційної підтримки ветеранів та демобілізованих.

Гіпотеза. Ефективне інформаційне забезпечення соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб на веб-ресурсах відповідних організацій сприятиме покращенню доступності та якості соціальних послуг для цих категорій громадян, а також підвищенню ефективності їх соціальної реінтеграції в умовах триваючого військового конфлікту.

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

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ

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

Розвиток соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими в Україні тісно пов’язаний з історією становлення Збройних Сил України та викликами, які постали перед державою в роки незалежності [10]. Аналіз історичних подій свідчить про поступове усвідомлення важливості соціального захисту військовослужбовців і ветеранів на державному рівні.

Ключовими етапами розвитку державної політики у сфері соціальної роботи з військовослужбовцями стало прийняття на початку 1990-х років основних законів, що визначали статус військовослужбовців та принципи їх соціального захисту. Важливим кроком стала реалізація у 2004 році Концепції гуманітарного і соціального розвитку Збройних Сил України, яка заклала основу для системної роботи в цьому напрямку. Налагодженню діалогу між військовими та громадянським суспільством сприяло створення у 2005 році Громадської ради при Міністерстві оборони України. Початок служби у військовому резерві у 2009 році вимагав розробки нових підходів до соціальної адаптації резервістів.

Питання соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими набуло особливої актуальності з 2014 року, коли в Україні постала необхідність забезпечити соціальну адаптацію та реінтеграцію значної кількості учасників бойових дій. Це зумовило реалізацію комплексу заходів щодо посилення соціального захисту учасників бойових дій та їх сімей, а також підвищило інтерес науковців до вивчення різних аспектів соціальної роботи з цією категорією населення.

Нинішня ситуація, пов’язана з повномасштабним вторгненням Росії в Україну у 2022 році, ще більше матеріалізувала необхідність поглибленого

наукового дослідження питання соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих. Зросла кількість публікацій, присвячених питанням ресоціалізації, соціальної адаптації, професійної перепідготовки та працевлаштування колишніх військовослужбовців.

У цьому розділі ми розглянемо основні напрямки сучасних досліджень у сфері соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими, проаналізуємо ключові наукові праці останніх років та вкажемо перспективні напрями подальших досліджень у цій галузі.

Аналіз сучасних досліджень у сфері соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими виявляє широкий спектр напрямів і підходів, які відображають всю складність проблеми реінтеграції військовослужбовців у цивільне життя.

У науковій сфері Коленіченко Т.І., Акименко Ю.Ф., Петрик О.Л. та Вербицька А.В. розробили модель соціального супроводу ветеранів та їх сімей [21]. Значну увагу дослідники приділяють процесу адаптації колишніх військовослужбовців до умов сучасного суспільства, враховуючи як соціальні, так і психологічні аспекти цього процесу.

Коленіченко Т.І., Вербицька А.В. досліджували питання працевлаштування та підприємницької діяльності ветеранів [21]. Вони аналізують державні програми сприяння працевлаштуванню та розробляють рекомендації щодо підтримки ветеранських підприємств.

Карпаш О., Рищук Л., Кулик Т. та інші розглядають підприємництво та лідерство в контексті реалізації стратегій сталого розвитку, що важливо для ветеранів, які хочуть розпочати власну бізнес [34].

Правові аспекти соціального захисту ветеранів досліджує Кучеренко С.А., аналізував існуючої законодавчої бази та розробка практичних рекомендацій [26].

У контексті вивчення міжнародного досвіду у сфері реінтеграції ветеранів варто розглянути роботу Фрідріха Ю. та Луткефенд Т. де проаналізовано успішні практики інших країн та можливості їх адаптації до українських реалій [63].

Марценюк Т. та інші зосереджені на гендерних аспектах ветеранської проблематики, досліджуючи специфічні потреби ветеранів та особливості їх реінтеграції у мирне життя [28].

Важливою тенденцією є міждисциплінарний підхід до вивчення проблем ветеранів, який знайшов відображення у працях багатьох вищезгаданих авторів, які поєднують методи соціальної роботи, психології, економіки, права та інших дисциплін, створюючи комплексну підтримку. програми для колишніх військовослужбовців.

Аналіз наукової літератури також свідчить про зростання уваги до ролі громадських організацій та волонтерських ініціатив у підтримці ветеранів, що відображено в рекомендаціях, розроблених БО «БФ «Стабілізаційна підтримка» [54].

Таким чином, сучасний стан досліджень соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами характеризується різноманітністю підходів і напрямків, що відображає складність проблеми та необхідність системних рішень для ефективної реінтеграції колишніх військовослужбовців у цивільне життя.

Заслуговують на увагу також фундаментальні дослідження Тетяни Захаріної, яка здійснила комплексний теоретичний аналіз проблеми соціальної реінтеграції ветеранів російсько-української війни. Він базується на системному, особистісно-орієнтованому, андрагогічному, екосистемному, соціокультурному та середовищному підходах, що дозволяє комплексно поглянути на реінтеграційну проблематику, яку Тетяна Захар'їна визначила зміст і структуру реінтеграційного середовища університетів, тобто це є вагомим внеском у розуміння ролі навчальних закладів у процесі реінтеграції ветеранів.

Особливу цінність має робота, розроблена Захаріною Т.І. концепція соціальної реінтеграції ветеранів у професійному навчанні, яка містить взаємопов'язані методологічні, теоретичні та методичні елементи. Також дослідником розроблено структурно-функціональну модель соціальної

реінтеграції ветеранів російсько-української війни в ЗВО, яка може стати основою практичної реалізації програм реінтеграції в освітньому середовищі.

Важливим аспектом роботи Тетяни Захар'їної є визначення критеріїв соціальної інтеграції ветеранів російсько-української війни та опис рівнів їх соціальної реінтеграції. Це дозволяє оцінити ефективність реінтеграційних заходів та адаптувати їх до потреб ветеранів.

У дослідженні також розглядалося питання підготовки фахівців із соціальної роботи до роботи з ветеранами в умовах реінтеграції, що має вирішальне значення для забезпечення високоякісної підтримки ветеранів під час їх повернення до цивільного життя.

Важливим джерелом інформації для соціальних працівників, які працюють з ветеранами та військовослужбовцями, є посібник «Захист прав ветеранів та інших військовослужбовців АТО/ООС адміністративними судами України». Незважаючи на те, що цей посібник призначений насамперед для суддів та службовців суду, він містить цінну інформацію, яку можуть використати соціальні працівники для більш ефективного захисту прав своїх клієнтів.

Зокрема, соціальним працівникам важливо розуміти конституційні гарантії права на соціальний захист, правові основи встановлення різних статусів (учасник бойових дій, ветеран військової служби, інвалід війни, член сім'ї померлого), а також як соціальні гарантії військовослужбовців. Ця інформація дозволяє соціальним працівникам краще орієнтуватися в правовій сфері та надавати своїм клієнтам більш кваліфіковану допомогу.

Особливу цінність для соціальних працівників мають розділи посібника, присвячені питанням забезпечення житлом ветеранів війни, надання земельних ділянок учасникам АТО, гарантування роботи та особливостей пенсійного забезпечення ветеранів. Ці знання дозволяють соціальним працівникам більш ефективно супроводжувати процес соціальної реінтеграції ветеранів, допомагаючи їм вирішувати конкретні життєві проблеми.

Розуміння викладених у посібнику правових аспектів захисту прав ветеранів та військовослужбовців може значно підвищити ефективність

соціальної роботи з цією категорією клієнтів, забезпечуючи комплексний підхід до їх соціальної реінтеграції та адаптації.

Продовжуючи аналіз, варто звернути увагу на важливий методичний посібник «Соціальний супровід військовослужбовців Збройних Сил України та членів їх сімей: практичні аспекти діяльності офіцерів військових частин, територіальних центрів комплектування та соціального супроводу», розроблений колективом авторів під патронатом НДЦ гуманітарних питань ЗС України [57].

Цей посібник є вагомим внеском у розвиток практичних аспектів соціальної роботи з військовослужбовцями та їх сім'ями. Представлено систему соціального супроводу у Збройних Силах України, детально розглянуто, які види соціальних послуг можуть надаватися військовослужбовцям, членам їхніх сімей, а також сім'ям загиблих, зниклих безвісти та полонених.

Особливу цінність для фахівців із соціальної роботи має розкриття основних етапів роботи з цими категоріями осіб, зокрема виявлення осіб, які опинилися у складній життєвій ситуації, оцінка їхніх потреб, прийняття рішень щодо надання соціальних послуг та оцінка ефективність такої допомоги.

У посібнику також звернено увагу на важливі аспекти взаємодії офіцерів військових частин та територіальних центрів комплектування з органами державної влади, місцевого самоврядування та громадськими організаціями, що є вкрай важливим для ефективного соціального супроводу.

Цей ресурс є особливо важливим у контексті сучасних викликів, пов'язаних з російсько-українською війною, і демонструє системний підхід до вирішення соціальних проблем воїнів та їхніх родин. Це може бути важливим джерелом інформації та практичних рекомендацій для соціальних працівників, які працюють з цією категорією клієнтів, сприяючи більш ефективній реалізації програм соціальної реінтеграції та адаптації військовослужбовців.

Продовжуючи аналіз наукових досліджень у сфері соціальної роботи з ветеранами та військовослужбовцями, варто відзначити вагомий внесок психологів у розвиток цієї галузі. Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-

практичної конференції з міжнародною участю «Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи» є одним із багатьох прикладів наукових форумів, на яких обговорюються актуальні питання психологічної допомоги військовослужбовцям. і обговорюються ветерани [8].

У цьому збірнику представлено праці відомих українських дослідників, серед яких: О.А. Блінова, яка вивчає досвід психологічної реабілітації учасників АТО та членів їх сімей, А.А. Булан, який вивчає специфіку переживання психоемоційних станів бійцями, та В.Ф. Вінтоняк, який вивчає саморегуляцію поведінки військових спеціалістів. В.М. Вілко звертає увагу на проблеми подолання стресу та посттравматичного стресового розладу серед військовослужбовців.

Богучарова О.І. та А.А. Голотенко досліджують соціально-психологічні аспекти адаптації внутрішньо переміщених осіб, що особливо актуально в контексті сучасних подій в Україні. Зяблюк Т. В. розглядає питання розвитку мотивації професійної військової діяльності, а Ковальчук О. П. досліджує вплив значущих життєвих явищ на процес адаптації поранених бійців до подальшого життя.

Сурмак Ю.Р. та Кудрик Л.Г., присвячені психологічним шляхам подолання посттравматичних стресових розладів у військовослужбовців, а Сябренко Г.П., Колєва Г.М. та Козачинський Ю.О. розглянути особливості психологічної підготовки військовослужбовців спецпідрозділів.

Варто зазначити, що ця конференція є лише одним із багатьох наукових заходів, присвячених психологічним аспектам військової служби та реабілітації ветеранів. Подібні форуми регулярно проводяться в різних наукових та освітніх установах України, що свідчить про зростання інтересу наукової спільноти до цієї важливої проблеми.

Продовжуючи аналіз наукових джерел у сфері соціальної роботи з ветеранами та військовослужбовцями, варто звернути увагу на низку важливих публікацій у фахових виданнях, які акцентують увагу на різних аспектах цієї проблематики.

Особливу увагу дослідники приділяють правовим аспектам соціального захисту ветеранів війни. Пінчук Р.С. та Письменна О.П. у своїй роботі розглядають питання правового захисту ветеранів війни та ветеранів, аналізуючи чинне законодавство та виявляючи проблеми його реалізації [35]. Петрцеченко С. та Бомбергер І. акцентують увагу на правах членів сімей учасників АТО на пільги, наголошуючи як на теоретичних, так і на практичних аспектах цього питання.

Історичний аспект державної політики у сфері соціального захисту ветеранів показано у праці Г. Гордієнко. та В. Гордієнко, аналізуючи досвід повоєнної України 1945-1950 рр. [12]. Проведене дослідження дозволяє простежити еволюцію підходів до соціального захисту ветеранів та зробити висновки для сучасної політики у цій сфері.

Важливим напрямком досліджень є вивчення регіональних програм соціального захисту ветеранів. Прикладом такого дослідження є робота Рожко О.О. та Хожило І.І., які аналізують обласну цільову програму «Ветеранський погляд» як елемент національної системи соціального захисту населення [72].

Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб, у тому числі ветеранів, є актуальним питанням, особливо в контексті сучасних подій. До цього питання звертається у своїй праці Лобода К., аналізуючи суспільний вплив держави на протидію сепаратизму в Україні [27].

На особливу увагу заслуговує дослідження Кашпур Ю., Вінса В. та Кузьменко Т., які розглядають особливості переживання соціальної ізоляції учасниками процесу ресоціалізації під час пандемії Covid-19 [18]. Це дослідження є особливо важливим у світлі нових викликів, які постають перед системою соціальної роботи в умовах пандемії.

Таким чином, аналіз наукових публікацій свідчить про широкий спектр досліджень у сфері соціальної роботи з ветеранами та військовослужбовцями, включаючи правові, історичні, регіональні аспекти, а також реагування на нові виклики сьогодення.

Продовжуючи аналіз наукових джерел, варто звернути увагу на дослідження Б. Лазоренка. та К. Кальницька, які розробили теоретичну модель соціально-психологічного супроводу реадаптації (СПСР) ветеранів в умовах гібридної війни та миру [70]. Ця модель особливо важлива, оскільки враховує специфічні фактори ретравматичного впливу на особистість ветеранів у сучасних умовах. Дослідники пропонують комплексний підхід, що включає реабілітаційно-профілактичний, соціально-адаптаційний, дослідницький та інформаційний елементи.

Важливим внеском у розуміння процесів реабілітації ветеранів війни є дослідження Гавловського А.Д., Голованова І.А., Харченко Н.В., які провели аналіз реабілітації учасників операції Об'єднаних сил [69]. Їхня робота базується на масштабному опитуванні учасників ООС і дає цінні дані про поширеність стресових розладів та ефективність різних методів психологічної підтримки.

Ці дослідження свідчать про зростання інтересу наукової спільноти до розробки ефективних моделей і методів соціально-психологічної ресоціалізації ветеранів з урахуванням специфіки сучасних умов в Україні. Вони наголошують на необхідності комплексного підходу до ресоціалізації ветеранів, який би включав як психологічну, так і соціальну складові.

Таким чином, сучасний стан досліджень соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими особами характеризується різноманітністю підходів і напрямів, зокрема правових (Пінчук Р.С., Письменна О.П.), психологічних (Блінов О.А., Булан А.А.), соціально-економічних (Коленіченко Т.І.). , А.В. Вербицька), а також питання реінтеграції (Т.І. Захаріна, Б. Лазоренко) та адаптація до цивільного життя в умовах триваючих конфліктів і постпандемічних викликів.

1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальний супровід», «ветерани», «демобілізовані особи», «реінтеграція»

У контексті сучасних соціальних викликів, зумовлених військовими діями, особливого значення набуває проблема соціальної адаптації та реінтеграції людей, які пройшли через горнило війни. Ця тема вимагає глибокого наукового розуміння та практичного впровадження ефективних стратегій підтримки. Для повного розуміння окресленої проблематики необхідно чітко визначити ключові поняття, які становлять теоретичну основу нашого дослідження.

У цьому розділі ми зосередимося на викладі сутності та значення таких базових понять, як «соціальна підтримка», «ветерани», «демобілізовані особи» та «реінтеграція». Кожне з цих понять має свої особливості та нюанси, які потребують детального аналізу та осмислення в контексті сучасних українських реалій.

Глибоке розуміння цих понять дозволить створити міцну теоретичну основу для подальших досліджень проблеми соціальної адаптації військовослужбовців та розробити ефективні механізми їх підтримки. Крім того, це дозволить уникнути неоднозначності у трактуванні ключових аспектів теми дослідження та забезпечить точність і конкретність у формулюванні висновків і рекомендацій.

Отже, розглянемо кожне з цих понять, враховуючи їх багатоаспектність і значення для нашого дослідження.

У своїх дослідженнях ми спираємось на солідні роботи К.М. Віцукаєвої «Соціальний супровід клієнтів» (2017), де запропоновано комплексний погляд на проблеми соціального супроводу різних категорій клієнтів [9]. У ньому «соціальний супровід» розглядається як інноваційна технологія індивідуальної соціальної роботи, спрямована на забезпечення оптимальних умов життя беззахисних категорій населення. Цей підхід полягає у наданні комплексної допомоги та соціальної підтримки з метою подолання або мінімізації складної життєвої ситуації клієнта.

Ключовою особливістю соціального супроводу є його спрямованість на активізацію внутрішніх ресурсів особистості та її найближчого оточення. Це

дозволяє не тільки вирішувати поточні проблеми, а й формувати вміння клієнта самостійно долати труднощі в майбутньому.

У процесі дослідження К.М. Віцукаєва аналізує різні підходи до визначення поняття «соціальна підтримка». І.Д. Звєрєва та О.В. Безпалько розглядають її як вид соціальної роботи, спрямований на створення оптимальних умов життя сімей, дітей та підлітків. Вони підкреслюють роль соціального працівника в мобілізації внутрішніх ресурсів сім'ї для самостійного вирішення проблем.

І.В. Пеша та А.І. Капська пропонують розглядати соціальний супровід як особливий вид соціальної роботи, що застосовується у складних життєвих ситуаціях, коли клієнти не можуть самостійно подолати труднощі. Їхній підхід наголошує на наданні комплексної індивідуальної підтримки.

Практичне визначення, яке використовують фахівці центрів соціальної допомоги сім’ї, дітям та молоді, трактує соціальний супровід як комплексну соціальну послугу, спрямовану на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин шляхом активізації ресурсів самого клієнта та його найближчого оточення.

Варто зазначити, що поняття соціального супроводу знайшло відображення в українському законодавстві. Зокрема, Законом України «Про соціальну роботу із сім’ями, дітьми та молоддю» (№ 2558-III) соціальний супровід визначено як вид індивідуальної соціальної роботи, спрямований на забезпечення соціального піклування, допомоги та патронажу над соціально слабкими категоріями дітей. та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення свого соціального статусу.

Віцукаєва також звертає увагу на термінологічну особливість: в англомовній літературі з соціальної роботи часто вживається термін «case management», який за своєю сутністю близький до поняття «соціальна підтримка» в українському контексті. Такий комплексний огляд дозволяє більш комплексно зрозуміти концепцію соціальної підтримки та її застосування в практичній соціальній роботі.

Аналізуючи офіційні джерела, зокрема інформацію Урядового Порталу та Міністерства у справах ветеранів України, можна розширити розуміння поняття «соціальний супровід» у контексті роботи з ветеранами та демобілізованими. Згідно з цими джерелами під соціальною підтримкою ветеранів війни та демобілізованих осіб розуміється комплексна система підтримки, яка реалізується через Інститут підтримки фахівців. Такий підхід передбачає індивідуальну допомогу, спрямовану на комплексну підтримку ветеранів у процесі їхньої реінтеграції у цивільне життя.

У контексті роботи з ветеранами та демобілізованими соціальний супровід можна визначити як професійну діяльність, спрямовану на забезпечення плавного переходу від військової служби до цивільного життя. Це комплекс заходів, що включає інформаційну, консультативну, психологічну та практичну підтримку. Важливою особливістю є індивідуальний підхід до вирішення проблем кожного ветерана та члена його родини. Крім того, соціальний супровід – це координація взаємодії ветерана з різними державними та громадськими структурами.

Специфікою такої підтримки є її комплексний характер, що включає роботу не лише з самими ветеранами, а й з членами їхніх сімей, а також родинами загиблих захисників.

Таким чином, у контексті роботи з ветеранами та демобілізованими соціальна допомога відіграє роль інтегрованої системи підтримки, що охоплює широкий спектр послуг – від надання інформації про наявні пільги та допомоги в оформленні документів до психологічної підтримки та допомоги у працевлаштуванні. Це дозволяє комплексно підходити до вирішення проблем адаптації та реінтеграції ветеранів у суспільство.

Такий підхід до соціальної підтримки відображає прагнення держави створити ефективну систему підтримки ветеранів, яка б відповідала їхнім потребам та сприяла успішному поверненню до мирного життя.

Таким чином, у своїй роботі ми розглядатимемо «соціальний супровід» як комплексну систему професійної підтримки та допомоги ветеранам війни та

демобілізованим особам у процесі їх реінтеграції у цивільне життя. Ця система характеризується індивідуалізованим підходом, активізацією внутрішніх ресурсів особистості та її оточення, наданням широкого спектру послуг та координацією взаємодії ветерана з різними структурами, що сприяє успішному поверненню до мирного життя. життя та повної інтеграції.

Термін «ветеран» в українській мові та культурі має багатогранне значення. Повертаючись до тлумачного словника, ми бачимо, що цей термін охоплює різні аспекти людського досвіду і заслуг.

У первісному значенні ветеран — це досвідчений, загартований воїн, який пройшов багато боїв [7]. Це визначення підкреслює військовий аспект цього терміна, пов'язаний з бойовим досвідом. В українській літературі часто зустрічаємо образи «сивих ветеранів громадянської війни», які втілюють цю концепцію.

Водночас у ширшому, переносному сенсі ветеран – це людина, яка багато років присвятила успішній і плідній праці в певній галузі. Це поняття застосовується до досвідчених фахівців у різних сферах діяльності. Ми говоримо про «ветеранів праці», «ветеранів революції», «заслужених ветеранів» конкретної професії, наприклад, металургії.

Таким чином термін «ветерани» виходить за межі суто військової сфери, позначаючи досвід і заслуги людей у різних сферах людської діяльності.

Проте в контексті нашого дослідження зупинимося на більш конкретному розумінні цього терміну – «ветерани війни». Це поняття безпосередньо стосується людей, які брали участь у бойових діях на захист своєї країни. Саме ця категорія ветеранів є ключовою для нашого аналізу соціальної підтримки та реінтеграції.

У наступних підрозділах ми детально розглянемо особливості поняття «ветеран війни», його легальне визначення в законодавстві України, а також особливості соціального супроводу та ресоціалізації цієї категорії громадян.

Розуміючи важливість історичного контексту для представлення поняття «ветеран», перейдемо до еволюції цього терміна в українському суспільстві.

Цікаву інформацію на цю тему можна знайти в документі «Концепція політики щодо ветеранів та їх сімей», розробленому групою експертів у жовтні 2023 року [23]. Метою цього документу є формування оновленої державної політики щодо ветеранів та їх сімей у України, що містить експертні рекомендації щодо створення більш ефективної, комплексної та особистісно орієнтованої системи підтримки ветеранів у сучасній Україні.

Історично поняття «ветеран» в українському контексті зазнавало значних трансформацій. У XX столітті, коли Україна перебувала під радянською окупацією, політика щодо ветеранів була неоднозначною і часто несправедливою. Наприклад, після Другої світової війни статус «героїв-фронтовиків» надавався лише на короткий період, з 1945 по 1948 роки. Зрештою більшість пільг було скасовано, чимало ветеранів опинились у скрутному становищі.

Особливо важким було становище ветеранів-інвалідів. Вони отримували мінімальну пенсію, яка часто не забезпечувала гідного рівня життя. Крім того, існувала дискримінаційна практика щорічного оформлення інвалідності, що створювало додатковий стрес для цієї категорії ветеранів.

Цікаво, що офіційне визнання ветеранів окремою категорією населення відбулося лише в 1978 році. Однак, як зазначають автори «Концепції політики щодо ветеранів та їх сімей», ці пільги часто подавалися не як обов’язок держави, а як «подарунки», за які ветерани мають бути вдячні. Це створювало атмосферу політичних маніпуляцій і не вирішувало реальних проблем людей з бойовим досвідом.

Після здобуття Україною незалежності підхід до ветеранів почав змінюватися. Проте, як зазначається у згаданому документі, закон 1993 року «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» багато в чому повторював радянський підхід [50]. Це створило певні труднощі в реалізації підтримки української армії після 2014 року, коли внаслідок російської агресії країну хлинула нова хвиля ветеранів.

Варто підкреслити, що нинішнє покоління українських ветеранів перше за понад століття користується беззаперечним визнанням і підтримкою з боку держави та суспільства. Саме вони, як стверджують автори концепції, створюють нову, самобутню ідентичність українського ветерана.

Отже, поняття «ветеран» в українському контексті пройшло складний шлях трансформації: від майже повного ігнорування в радянські часи до визнання та підтримки в сучасній Україні. Таке еволюційне розуміння терміну «ветеран» є вирішальним для формування ефективної політики соціальної підтримки та реінтеграції ветеранів у сучасне українське суспільство.

Відповідно до офіційних роз'яснень Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (омбудсмена), термін «ветеран війни» має чітке законодавче визначення. Відповідно до статті 4 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» ветеранами війни вважаються особи, які брали участь у захисті Батьківщини або в бойових діях на території інших держав. .

Категорія ветеранів війни включає три основні групи:

1. Учасники бойових дій

2. Інваліди війни

3. Учасники війни

Законом детально визначено коло осіб, які можуть бути віднесені до кожної з цих категорій. Зокрема, це стосується військовослужбовців, які брали участь в антитерористичній операції (АТО) та операції Об'єднаних сил (ООС), а також цивільних осіб, які виконували спеціальні завдання в районі цих дій. Важливо, що статус ветерана війни надається не лише за фактом участі у бойових діях, а й може надаватися особам, які отримали поранення, контузію чи каліцтво під час виконання службових обов'язків у зоні конфлікту.

Така правова база забезпечує визнання та соціальний захист широкого кола осіб, які сприяли захисту незалежності та територіальної цілісності України.

Тому в нашому дослідженні ми розглядатимемо поняття «ветеран» як особу, яка брала участь у захисті Батьківщини чи у бойових діях на території

інших держав, зокрема в антитерористичній операції (АТО) та операції Об'єднаних сил. До цієї категорії також відносяться учасники бойових дій, особи з інвалідністю війни та учасники війни. Це поняття включає не лише військовослужбовців, а й цивільних осіб, які виконували певні завдання в зоні конфлікту, а також осіб, які отримали поранення, контузію чи каліцтво під час виконання службових обов’язків у зоні бойових дій.

Таке визначення дозволить ефективно розглядати питання соціальної підтримки та реінтеграції цієї категорії громадян у сучасне українське суспільство.

У процесі дослідження соціальної роботи з ветеранами війни автори статті – Тетяна Гордєєва та Алла Лазарєва – особливу увагу приділяють проблемам демобілізованих воїнів [14]. Вони розглядають комплексний підхід до соціальної підтримки цієї категорії громадян, наголошуючи на важливості адаптації та реінтеграції колишніх воїнів у цивільне життя.

Аналізуючи їх роботи, видно, що дослідники підкреслюють багатоаспектність проблем, з якими стикаються демобілізовані. Вони наголошують на необхідності психологічної, юридичної, медичної та професійної допомоги цим людям. Важливим аспектом, на який звертають увагу Гордєєва та Лазарева, є процес соціалізації демобілізованих, який суттєво відрізняється від звичайного процесу соціалізації в цивільних установах.

Автори також наголошують на важливості індивідуального підходу до кожного демобілізованого з урахуванням його унікального досвіду та потреб. Вони вивчають різні практики соціальної роботи, які використовуються в громадах для підтримки цієї групи населення.

Виходячи з поглибленого аналізу, проведеного Гордєєвою та Лазарєвою, можна зробити висновок, що «демобілізовані» – це особлива категорія громадян, які нещодавно пройшли військову службу, брали участь у бойових діях і наразі потребують комплексної підтримки для успішної реінтеграції в цивільне суспільство. Це люди, які переживають складний період переходу від військового до цивільного життя, стикаються з проблемами психологічної

адаптації, соціальної взаємодії, професійної реалізації та правосвідомості. «Демобілізовані» – це люди, які потребують не лише матеріальної підтримки, а й глибокого розуміння та допомоги, щоб відновити своє місце в мирному суспільстві, зберігши свою ідентичність та цінний досвід, набутий під час служби.

Розглядаючи поняття «демобілізований», доцільно звертатися до історичного контексту, який дозволяє краще зрозуміти його сутність та еволюцію. Вагомий внесок у дослідження цього питання зробив український історик Олександр Лисенко, який детально проаналізував процеси демобілізації в радянський період.

У своїх працях Лисенко виділяє два ключові етапи масштабної демобілізації: 1921–1924 та 1945–1947 роки [14]. Ці періоди характеризуються масовим переходом від воєнного стану до мирного життя, який супроводжувався значними соціально-економічними змінами.

На особливу увагу заслуговує повоєнна демобілізація 1945–1947 рр., яка, за дослідженнями Лисенка, мала небувалий розмах. Процес звільнення в запас залучав мільйони солдатів, що створювало ряд викликів для радянського суспільства. Це був не просто механічний процес скорочення армії, а складне соціальне явище, яке вимагало комплексного підходу до вирішення проблем адаптації колишніх солдатів до цивільного життя.

Аналізуючи творчість Лисенка, можна дійти висновку, що термін «демобілізований» в історичному контексті набуває багатоаспектного значення. Це не просто особа, звільнена з військової служби, а представник особливої соціальної групи, яка потребувала особливої підтримки в питаннях працевлаштування, медичної реабілітації, професійної перепідготовки, соціальної адаптації.

Історичний огляд демобілізації Лисенка дозволяє розширити розуміння терміну «демобілізований», враховуючи не лише індивідуальний, а й колективний аспект. Демобілізовані постають вагомою соціальною силою, здатною впливати на економічні та соціальні процеси в країні. Їхнє повернення

до мирного життя супроводжувалося не лише викликами, а й позитивними змінами, зокрема поповненням трудових ресурсів та прискоренням відновлення економіки.

Таким чином, спираючись на дослідження Олександра Лисенка, можна стверджувати, що поняття «демобілізований» має глибоке історичне коріння і відображає складний процес трансформації як окремої людини, так і суспільства в цілому під час переходу від військового стану до мирного. . Це поняття включає не лише формальний акт звільнення з військової служби, а й низку соціальних, економічних та психологічних аспектів, пов’язаних із реінтеграцією колишніх солдатів у цивільне життя.

Розглядаючи правові основи поняття «демобілізований», варто зазначити, що в українському законодавстві немає чіткого визначення цього поняття як окремої категорії. Натомість українське законодавство оперує поняттям «демобілізація», яке відображено в основних нормативно-правових актах, що регулюють питання військової служби.

Зокрема, Законом України «Про військову службу і військову службу» демобілізація трактується як звільнення військовослужбовців з військової служби за різних обставин, у тому числі закінчення встановлених строків служби, за станом здоров’я та з інших підстав, визначених законом [37]. Важливим аспектом цього визначення є те, що процес демобілізації завершується постановкою особи на військовий облік, що підкреслює продовження зв’язку колишнього військовослужбовця з системою оборони країни.

Це визначення також підтверджується нормативно-правовими актами, зокрема наказами Міністра оборони України, в яких детально визначено порядок та умови проходження військової служби. Таким чином, хоча термін «демобілізований» нормативно не визначено чітко, його можна трактувати як характеристику особи, яка пройшла процес демобілізації у встановленому законом порядку.

Таким чином, аналіз законодавчої бази дозволяє зробити висновок, що термін «демобілізований» в українському правовому контексті тісно пов’язаний із процесом демобілізації та означає особу, яка пройшла військову службу та перейшла на цивільний стан із збереженням певних державних обов’язків. у сфері оборони.

Отже, під терміном «демобілізований» ми будемо розуміти особу, яка нещодавно пройшла військову службу або брала участь у бойових діях і отримала статус цивільного. Це людина, яка потребує комплексної підтримки для успішної реінтеграції в суспільство, включаючи психологічну, юридичну, медичну та професійну допомогу. Демобілізований – це представник певної соціальної групи, який проходить складний період переходу від військового до цивільного життя, зберігаючи при цьому свою ідентичність та досвід, набутий під час служби. З юридичної точки зору – це особа, яка пройшла процес демобілізації відповідно до законодавства України, виконуючи певні зобов’язання перед державою у сфері оборони. Терміни «ветеран» і «демобілізований» не є тотожними, хоча в контексті військової служби часто збігаються. «Ветеран» — це ширший термін, який включає людей із більшою службою або бойовим досвідом, включаючи тих, хто все ще може перебувати на дійсній службі. Натомість «демобілізований» — це той, хто нещодавно пройшов військову службу і перейшов до цивільного життя, незалежно від стажу служби чи участі в бойових діях. Для нашого дослідження важливо розрізняти ці поняття, оскільки вони представляють різні групи з різними потребами в адаптації та соціальній підтримці. Ветерани можуть мати багаторічний досвід цивільного життя та налагоджені механізми адаптації, а демобілізовані особи безпосередньо стикаються з проблемами переходу в цивільний статус, що потребує особливого підходу в частині соціального супроводу.

Розглядаючи соціальну підтримку ветеранів та демобілізованих, варто звернути увагу на поняття «реінтеграція», оскільки воно відіграє ключову роль у розумінні процесу повернення воїнів до цивільного життя. «Реінтеграція» охоплює широкий спектр адаптаційних аспектів – від психологічного до

соціального та професійного, що безпосередньо впливає на ефективність соціального супроводу цієї категорії осіб.

Розпочинаючи аналіз поняття реінтеграції, варто звернутись до роботи Т.І. Коленіченко, який розглядає інституційні теми соціальної реінтеграції ветеранів в умовах війни [21;22]. Автор пропонує багатоаспектний погляд на реінтеграцію, розглядаючи її крізь призму різноманітних наукових підходів і практичних аспектів.

Коленіченко виділяє кілька ключових аспектів реінтеграції. По-перше, він розцінює це як закінчення військової служби. По-друге, як процес повернення ветерана із зони бойових дій в умови мирного життя. По-третє, як створити умови для реінтеграційного середовища. І нарешті, як активізувати внутрішній потенціал ветерана.

Цікаво, що автор наводить погляди різних учених на це поняття. Наприклад, Д. Джонсон трактує «реінтеграцію» як процес повернення ветерана із зони бойових дій до мирного життя, пов'язаний із відривом від військової служби. NA. Розентек, у свою чергу, визначає «реінтеграцію» як процес повернення ветерана до професійних і соціальних ролей, які він обіймав до участі у збройному конфлікті.

Варто звернути увагу на визначення Міністерства у справах ветеранів США, яке Коленіченко теж наводить у своїй роботі. Відповідно до цього визначення, «реінтеграція» — це відновлення відповідних за віком, статтю та культурою ролей, які ветеран виконував до участі у збройному конфлікті на сімейному, соціальному та професійному рівнях.

Особливо цінним у роботі Коленіченко є те, що вона пропонує власне визначення «реінтеграції». На її думку, це процес формування у ветерана нових соціальних цінностей, переконань, норм, які мають свідомо реалізовуватися в різних умовах і на різних рівнях. Основна мета цього процесу – навчити ветерана гібридної війни новому способу життя, який враховує набутий раніше досвід.

Коленіченко не обмежується поняттям «реінтеграція», але також розглядає «соціальну реінтеграцію» як свій тип поняття. Він наводить визначення різних

вчених, зокрема Л. Резнік, яка трактує соціальну реінтеграцію як процес включення ветерана у виконання соціальних ролей і соціальної діяльності на всіх рівнях функціонування особистості. Так, робота Коленіченко Т.І. містить глибокий та всебічний аналіз поняття «реінтеграція», що є надзвичайно важливим для розуміння процесу соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих.

Проаналізувавши український та світовий досвід роботи з ветеранами, ми можемо визначити, що «реінтеграція ветеранів» - це комплексний та багатогранний процес повернення колишніх військовослужбовців до повноцінного цивільного життя у своїх громадах. Цей процес охоплює широкий спектр заходів, спрямованих не лише на фізіологічну та психологічну реабілітацію, але й на соціальне включення ветеранів у життя суспільства.

Важливо підкреслити, що «реінтеграція» не є одностороннім процесом. Вона вимагає активної участі як самих ветеранів, так і громади, державних установ та неурядових організацій. Світова практика демонструє, що ефективні програми реінтеграції враховують місцевий контекст, культурні особливості та специфіку конфлікту, в якому брали участь ветерани.

Реінтеграція може включати різноманітні компоненти: від професійної перепідготовки та працевлаштування до психологічної підтримки та соціальної адаптації. Програми часто передбачають надання освітніх можливостей, забезпечення житлом, медичну допомогу, а також заходи, спрямовані на подолання стигматизації та стереотипів щодо ветеранів у суспільстві.

Ключовою метою «реінтеграції» є не просто повернення ветеранів до довоєнного стану, а їх активне включення в життя громади як повноправних членів, здатних зробити позитивний внесок у її розвиток. Це передбачає відновлення соціальних зв'язків, подолання психологічних травм, пов'язаних з військовим досвідом, та створення нових можливостей для самореалізації в мирному житті.

Отже, реінтеграція ветеранів постає як багатоаспектний, довготривалий процес, який вимагає системного підходу та співпраці різних секторів суспільства для досягнення успішного результату.

Таким чином, під поняттям «реінтеграції» в нашій роботі ми будемо розуміти комплексний та багатовимірний процес повернення ветеранів до повноцінного цивільного життя, який включає не лише припинення військової служби, але й активне формування нових соціальних цінностей, переконань та норм. Цей процес передбачає створення сприятливого реінтеграційного середовища, активізацію внутрішнього потенціалу ветерана та його залучення до виконання різноманітних соціальних ролей на всіх рівнях функціонування особистості - від сімейного до професійного. Реінтеграція вимагає спільних зусиль самих ветеранів, громади, державних установ та неурядових організацій, спрямованих на подолання психологічних травм, відновлення соціальних зв'язків та створення нових можливостей для самореалізації ветеранів у мирному житті, враховуючи їх унікальний досвід та потреби.

Таким чином, ми визначили ключові поняття нашого дослідження: «соціальний супровід» як комплексну систему підтримки, «ветеран» як особу з досвідом військової служби, «демобілізована особа» як колишнього військовослужбовця на етапі переходу до цивільного життя, та «реінтеграція» як багатоаспектний процес повернення до суспільства.

1.3. Принципи та методи дослідження соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб

При дослідженні соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих ми спираємось на ключові загальнонаукові положення, які забезпечують достовірність та обґрунтованість отриманих результатів. Найважливішим є принцип об'єктивності, який вимагає неупередженого розгляду всіх сторін досліджуваної проблеми. У контексті нашої роботи це означає врахування

різноманітних факторів, що впливають на процес соціальної адаптації ветеранів, без переваги окремих точок зору чи підходів.

Системність як принцип дослідження дозволяє розглядати соціальну підтримку як цілісну структуру взаємопов'язаних елементів. Цей принцип ми застосовуємо при аналізі взаємодії різних інституцій та механізмів підтримки ветеранів, що дозволяє виявити сильні сторони та недоліки існуючої системи соціальної підтримки.

Комплексність дослідження усвідомлюється розглядом проблеми соціальної реінтеграції ветеранів з різних ракурсів – психологічного, соціального, економічного та правового. Це дозволяє отримати всебічне розуміння потреб цільової групи та ефективності існуючих заходів підтримки.

Принцип історизму відображено в аналізі еволюції підходів до соціальної підтримки ветеранів в Україні та світі. Ми розглядаємо сучасні практики в контексті історичного розвитку соціальної роботи з військовослужбовцями, що дозволяє краще зрозуміти витоки сучасних проблем та перспективи їх вирішення.

Застосування цих принципів пронизує всі етапи нашого дослідження - від формулювання гіпотез до інтерпретації отриманих даних. Зокрема, аналізуючи законодавчу базу, ми намагаємося об’єктивно оцінити її повноту та ефективність. При вивченні взаємодії різних організацій, що надають допомогу ветеранам, використовується системний підхід. Комплексність реалізується шляхом врахування різних аспектів соціального супроводу при розробці рекомендацій. Історичний аналіз допомагає зрозуміти динаміку змін у підходах до роботи з ветеранами та спрогнозувати майбутні тенденції.

Таким чином, ці загальнонаукові принципи складають методологічну основу нашого дослідження, забезпечуючи його науковість і практичну значущість.

При вивченні соціальної підтримки ветеранів і демобілізованих ми керуємося низкою специфічних принципів, які відображають специфіку роботи з цією категорією та сучасний підхід до соціальної роботи.

Основою нашого дослідження є принцип гуманізму та індивідуального підходу. Ми сприймаємо кожного ветерана як унікальну особистість зі своїм досвідом, потребами та ресурсами. Це виявляється при аналізі різноманітних програм підтримки, які враховують індивідуальні особливості ветеранів. Вивчаючи практики соціального забезпечення, ми звертаємо особливу увагу на те, наскільки вони дозволяють адаптувати допомогу до конкретної ситуації кожного ветерана.

Міждисциплінарність як принцип дослідження відображає комплексний характер проблем, з якими стикаються ветерани та демобілізовані. У своїй роботі ми інтегруємо знання з різних галузей – соціології, психології, медицини, права, економіки. Це дозволяє поглянути на питання соціальної підтримки з різних ракурсів. Наприклад, аналізуючи виклики реінтеграції, ми враховуємо як психологічні аспекти адаптації, так і соціально-економічні фактори працевлаштування ветеранів.

Ключовим у нашому дослідженні є принцип практичної спрямованості. Ми не обмежуємося теоретичним аналізом, а прагнемо отримати результати, які можна безпосередньо застосувати для вдосконалення системи соціальної підтримки. Це проявляється у зосередженні уваги на вивченні реальних практик роботи з ветеранами, аналізі їх ефективності та виробленні конкретних рекомендацій. Зокрема, досліджуючи доступність інформації про соціальну підтримку в онлайн-ресурсах, ми не лише аналізуємо поточний стан, а й формулюємо пропозиції щодо покращення доступності та якості інформації для цільових реципієнтів.

Застосування цих принципів пронизує всю структуру нашого дослідження. Аналізуючи законодавчу базу, ми оцінюємо, наскільки вона дозволяє індивідуально підходити до потреб ветеранів. Досліджуючи зміст і специфіку надання соціального супроводу, ми сприймаємо його як міждисциплінарний процес, що потребує залучення фахівців різного профілю. Розробляючи рекомендації щодо покращення інформаційного забезпечення, ми керуємось

принципом практичної спрямованості, пропонуючи конкретні кроки, спрямовані на покращення доступу ветеранів до необхідних ресурсів та послуг.

Таким чином, ці специфічні принципи дозволяють нам проводити дослідження, які не тільки відповідають високим академічним стандартам, але й можуть реально вплинути на практику соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих в Україні.

У дослідженнях соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих нами активно використовується низка теоретичних методів, які дозволяють глибоко розглянути проблему та створюють міцну основу для подальшого емпіричного аналізу.

Ключовим інструментом на початковому етапі нашої роботи є метод аналізу та узагальнення наукової літератури. Ми уважно ознайомлюємося з наявними дослідженнями, публікаціями та науковими працями, присвяченими питанням соціальної адаптації ветеранів, реінтеграції демобілізованих та організації соціальної допомоги. Цей метод дозволяє виділити основні теоретичні підходи, концепції та моделі, що використовуються в роботі з ветеранами. Наприклад, аналізуючи літературу про психосоціальну підтримку, ми визначаємо ключові фактори, які впливають на успішність реінтеграції ветеранів у цивільне життя. Узагальнення отриманої інформації дозволяє комплексно поглянути на сучасний стан наукової думки в цій галузі та вказати на прогалини, що потребують подальшого дослідження.

Порівняльний аналіз, як метод дослідження, використовується для порівняння різних підходів до організації соціальної допомоги ветеранам. Ми порівнюємо вітчизняний досвід із міжнародною практикою, що дозволяє виявити специфіку української системи підтримки ветеранів, а також вказати потенційні напрямки її вдосконалення. Цей метод особливо корисний при аналізі законодавчої бази, де ми порівнюємо нормативно-правові акти різних років, відстежуючи еволюцію державної політики у сфері соціального захисту ветеранів.

Важливу роль у структуруванні набутих знань та створенні теоретичної моделі нашого дослідження відіграє метод узагальнення та систематизації. Після детального вивчення різних аспектів соціальної підтримки ми узагальнимо основні принципи, методи та форми роботи з ветеранами, систематизуючи їх у логічну структуру. Це дозволяє створити повну картину системи соціальної підтримки, виділивши її ключові елементи та зв'язки між ними. Наприклад, систематизуючи інформацію про виклики реалізації соціального супроводу, ми групуємо її за категоріями (психологічні, соціальні, економічні), що дозволяє краще зрозуміти складність проблеми та розробити більш ефективні рекомендації.

Використання цих теоретичних методів пронизує всі напрями наших досліджень. У першому розділі вони допомагають нам створити концептуальну основу та методологічну базу. У другому розділі ці методи слугують для аналізу теоретичних засад соціального супроводу та його нормативно-правового забезпечення. У третьому розділі теоретичні методи створюють основу для розробки методології аналізу контенту онлайн-ресурсів та інтерпретації отриманих результатів.

Таким чином, теоретичні методи дослідження забезпечують глибину та актуальність нашого аналізу, дозволяючи не лише охарактеризувати існуючий стан соціальної підтримки ветеранів, а й запропонувати науково обґрунтовані шляхи його покращення.

У наших дослідженнях ми також використовуємо низку емпіричних методів, які дозволяють отримати релевантні дані та глибше зрозуміти практичні аспекти досліджуваної проблеми.

Центральне місце в нашому дослідженні посідає метод аналізу контенту інтернет-ресурсів. Ми ретельно вивчаємо наповнення сайтів організацій, що надають допомогу ветеранам, аналізуючи структуру інформації, її повноту, доступність та актуальність. Цей метод дозволяє оцінити якість інформації про соціальну підтримку в цифровому просторі. Ми розробляємо спеціальну систему категорій та критеріїв оцінки, яка враховує такі аспекти, як доступність

інформації про види допомоги, контактні дані, зручність навігації, наявність інтерактивних сервісів тощо. Результати цього аналізу є основою для розробка рекомендацій щодо покращення онлайн підтримки ветеранів.

Ще одним важливим емпіричним методом нашого дослідження є аналіз документів. Ми вивчаємо широкий спектр матеріалів: від нормативно-правових актів до звітів громадських організацій та державних установ. Цей метод дозволяє отримати фактичні дані про стан соціального супроводу, його нормативне регулювання та практичну реалізацію. Особливу увагу приділяємо аналізу статистичних даних щодо кількості ветеранів, які користуються різними видами допомоги, ефективності реалізованих програм підтримки. Це допомагає нам визначити реальні тенденції та проблеми у сфері соціальної підтримки.

Вторинний аналіз соціологічних даних є ще одним методом, який ми використовуємо для поглиблення нашого розуміння потреб і проблем ветеранів. Ми посилаємося на результати соціологічних досліджень, проведених різними установами та організаціями, які вивчали питання адаптації ветеранів, їх потреби та оцінку якості наданої допомоги. Цей метод дозволяє розширити емпіричну базу дослідження без необхідності проведення власного масштабного дослідження, що особливо важливо в умовах обмежених ресурсів.

Ці емпіричні методи використовуються на різних етапах нашого дослідження. При аналізі законодавчої бази ми використовуємо метод аналізу документів для вивчення нормативно-правових актів. Контент-аналіз веб-ресурсів стає ключовим інструментом у третій частині роботи, де вивчається надання інформації в рамках соціальної підтримки. Вторинний аналіз соціологічних даних допомагає нам поглибити наше розуміння проблем впровадження соціальної підтримки та підтвердити наші висновки статистичними даними.

Поєднання цих емпіричних методів дозволяє отримати комплексну та об’єктивну картину стану соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих в Україні. Ми не тільки описуємо існуючу ситуацію, а й визначаємо конкретні проблеми та можливості для вдосконалення системи підтримки. Завдяки цьому

наше дослідження є не лише теоретично обґрунтованим, але й практичним, здатним запропонувати реальні рішення щодо покращення соціальної підтримки ветеранів.

Таким чином, у своїх дослідженнях ми застосовуємо принципи об’єктивності, системності, комплексності, історизму, гуманізму та індивідуального підходу, міждисциплінарності, практичної спрямованості, а також методи аналізу та узагальнення наукової літератури, порівняльного аналізу, узагальнення та систематизації, контент-аналізу. веб-ресурсів, аналіз документів та вторинний аналіз соціологічних даних, що забезпечує комплексність, глибину та практичну значущість нашого дослідження соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих.

Узагальнюючі, в першому розділі ми описали цілісну теоретико-методологічну структуру дослідження соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих.

Встановлено, що для сучасного наукового дискурсу характерна інтеграція різноманітних наукових напрямків, зокрема правового підходу, представленого в працях Р.С. Пінчука та Письменної О.П., психологічний напрям, розроблений О.А. Блінова та Булана А.А., а також соціально-економічні дослідження Коленіченко Т.І. та Вербицької А.В., які разом дають комплексне розуміння процесів реінтеграції воїнів.

Здійснено ґрунтовну концептуалізацію основних понять дослідження, де «соціальний супровід» розглядається як інтегрована система підтримки, «ветеран» визначається крізь призму військового досвіду, «демобілізована особа» характеризується як перехідний суб’єкт, «реінтеграція» трактується як складний процес повернення до цивільного життя. Така концептуальна база створює методологічну основу для поглибленого аналізу досліджуваної проблематики.

Методологічні основи дослідження ґрунтуються на системі взаємопов’язаних принципів (об’єктивності, системності, комплексності, історизму, гуманізму, індивідуального підходу та міждисциплінарності) та

методів наукового пізнання (аналіз та узагальнення наукової літератури, порівняльний аналіз, аналіз змісту). веб-сайтів). ресурси, вторинний аналіз соціологічних даних), що забезпечує комплексність і практичну значущість дослідження в умовах сучасних викликів, пов’язаних з триваючими конфліктами та постпандемічною реальністю.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ

2.1. Ветерани та демобілізовані особи, як клієнти соціальної роботи

Розглядаючи зміст та специфіку надання соціального супроводу ветеранам та демобілізованим особам, як особливій категорії клієнтів, варто зосередити увагу на практичних аспектах соціальної підтримки. Класифікатор соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України, служить не лише нормативним документом, але й практичним інструментом для організації ефективного соціального супроводу [43].

У контексті роботи з ветеранами та демобілізованими особами особливого значення набуває розуміння того, як саме положення Класифікатора трансформуються в конкретні дії та послуги. Це дозволяє нам перейти від теоретичних засад до практичних механізмів реалізації соціального супроводу, враховуючи унікальні потреби цієї категорії отримувачів послуг.

Аналізуючи Класифікатор соціальних послуг, ми бачимо, що соціальний супровід розглядається як комплексна послуга, яка може надаватися різним категоріям населення. Хоча ветерани та демобілізовані особи не виділені в окрему категорію в цьому документі, вони, безумовно, можуть бути отримувачами різних видів соціального супроводу залежно від їхніх індивідуальних потреб та життєвих обставин.

Зокрема, соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (код 010.1), може бути особливо актуальним для ветеранів та демобілізованих осіб, які стикаються з труднощами адаптації до цивільного життя. Цей вид супроводу включає консультування, регулярні зустрічі, моніторинг виконання завдань, спрямованих на розв'язання складних життєвих ситуацій, а також психологічну підтримку. Такі послуги можуть надаватися як за місцем проживання ветерана, так і в установах, що надають соціальні послуги.

Варто також звернути увагу на соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці (код 011.0). Ця послуга може бути надзвичайно важливою для ветеранів, які прагнуть інтегруватися в цивільний ринок праці. Вона включає допомогу у пошуку роботи, підготовку до роботи, сприяння адаптації на робочому місці та розвиток необхідних трудових і соціальних навичок.

Однак, враховуючи специфічні потреби ветеранів та демобілізованих осіб, які можуть включати подолання психологічних травм, професійну перекваліфікацію, соціальну реінтеграцію, зміст соціального супроводу для цієї категорії має свої особливості. Ці особливості можуть не повністю відображатися в загальному Класифікаторі соціальних послуг, що підкреслює необхідність розробки спеціалізованих програм соціального супроводу для ветеранів.

Наприклад, соціальний супровід ветеранів може включати додаткові компоненти, такі як:

1. Допомога в отриманні спеціалізованої медичної та психологічної допомоги
2. Сприяння у встановленні зв'язків з іншими ветеранами та групами підтримки
3. Допомога у вирішенні житлових питань
4. Підтримка у відновленні сімейних стосунків

Таким чином, хоча загальні принципи соціального супроводу, окреслені в Класифікаторі, є актуальними для роботи з ветеранами, практична реалізація цієї послуги вимагає врахування унікального досвіду та потреб цієї групи населення.

Розглядаючи зміст і специфіку надання соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим, слід звернути увагу на специфіку соціальних послуг, спрямованих саме на цю категорію населення. У класифікаторі соціальних послуг виділено окремий вид послуг – соціальна адаптація ветеранів війни та членів їх сімей, що підкреслює визнання на державному рівні специфічних потреб цієї групи.

Ця послуга охоплює широкий спектр діяльності, що враховує комплексний характер проблем, з якими стикаються ветерани після повернення до цивільного життя. Зокрема, надається допомога в аналізі життєвої ситуації та визначенні шляхів вирішення проблем, що є ключовим етапом процесу реінтеграції. Важливо, що ця допомога надається за місцем проживання ветерана, що робить її більш доступною та персоніфікованою.

У рамках цієї послуги особлива увага приділяється психологічній складовій. Надання психологічної допомоги, корекція психічного стану та поведінки у повсякденному житті є надзвичайно важливими для ветеранів, які часто борються з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР) та іншими психологічними труднощами. При цьому передбачена можливість отримання спеціалізованої психіатричної допомоги, що свідчить про комплексний підхід до психічного здоров’я ветеранів.

Не менш важливим аспектом є допомога у відновленні соціальних зв'язків. Допомога у зміцненні сімейних і соціальних зв’язків, у тому числі сімейне консультування, спрямована на подолання соціальної ізоляції, яка часто супроводжує процес реінтеграції ветеранів. Проведення групової психологічної підготовки сім'ї дозволяє не тільки підтримати самого ветерана, а й допомогти його родині адаптуватися до нових умов життя.

Крім того, послуга включає практичні аспекти соціальної адаптації, такі як надання інформації про соціальний захист та організацію сімейного бюджету. Це допомагає ветеранам краще орієнтуватися в системі соціальної підтримки та ефективніше розпоряджатися своїми ресурсами.

Варто зазначити, що ця послуга може надаватися не лише за місцем проживання ветерана, а й у закладі надання соціальних послуг чи в закладі відпочинку, що забезпечує гнучкість у виборі найбільш комфортних умов для ветерана.

Крім того, Класифікатор передбачає послугу соціальної інтеграції та реінтеграції, яка, хоч і не спрямована виключно на ветеранів, може принести цій групі велику користь. Ця послуга включає широкий спектр практичної допомоги,

в тому числі сприяння в отриманні житла та працевлаштуванні, що є вкрай важливим для успішної реінтеграції ветеранів у цивільне життя.

Таким чином, зміст і специфіка соціальної підтримки ветеранів і демобілізованих характеризується комплексним підходом з урахуванням як психологічних, так і практичних аспектів реінтеграції. Ці послуги спрямовані на надання комплексної підтримки ветеранам та їхнім родинам, сприяння їхньому успішному поверненню до мирного життя та повноцінній участі в житті суспільства.

Аналізуючи зміст та специфіку соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих, варто звернути увагу на результати сучасних досліджень у цій сфері. Зокрема, нещодавній аналітичний звіт щодо соціальної реінтеграції ветеранів в Україні висвітлює низку важливих аспектів, які суттєво впливають на ефективність соціальної підтримки цієї категорії населення [56]. Дослідження показало, що ветерани стикаються з низкою взаємопов’язаних проблем, вирішення яких потребує багатопланового підходу. Серед ключових викликів – питання психічного стану та психічного здоров’я, фізичної реабілітації, працевлаштування та професійної перепідготовки, а також соціальної адаптації.

У контексті змісту соціального супроводу особливої уваги заслуговує психологічний компонент. У звіті наголошується на нагальній потребі розширити обсяг послуг психічного здоров’я та психосоціальної підтримки. Водночас підкреслюється важливість не лише професійної психологічної допомоги, а й ролі підготовлених представників громади у наданні базової психологічної підтримки. Такий підхід може значно підвищити доступність психологічної допомоги та допомогти зруйнувати стигматизацію, пов’язану з проблемами психічного здоров’я серед ветеранів.

Посилаючись на специфіку надання соціального супроводу, дослідження вказує на необхідність врахування гендерного аспекту. Оскільки кількість ветеранів зростає, важливо адаптувати програми підтримки до їхніх унікальних потреб і досвіду. Це потребує розробки гендерно-чутливого підходу до всіх аспектів реінтеграції: від психологічної підтримки до професійної адаптації.

Особливої уваги заслуговує також економічна складова соціальної підтримки. У звіті наголошується на важливості комплексного підходу до економічної реінтеграції ветеранів, що включає не лише допомогу у працевлаштуванні, а й програми професійної перепідготовки та підтримку у започаткуванні власної справи. При цьому особливий акцент робиться на необхідності створення інклюзивних робочих місць для ветеранів-інвалідів.

Важливим аспектом у контексті змісту соціальної підтримки є підвищення ролі ветеранських організацій. Дослідження вказує на необхідність зміцнення їх потенціалу шляхом навчання, фінансової підтримки та сприяння створенню мереж між різними організаціями. Це може значно розширити можливості надання соціальної підтримки на рівні громади та забезпечити більш персоналізований підхід до потреб ветеранів.

Специфіка соціальної підтримки ветеранів полягає також у необхідності подолання адміністративних бар'єрів. У звіті наголошується на важливості підвищення обізнаності ветеранів про доступні послуги та спрощення процедури їх отримання. Для цього потрібна не лише інформаційна робота, а й активна співпраця з державними органами з метою оптимізації адміністративних процесів.

Тому зміст і специфіка соціальної підтримки ветеранів і демобілізованих вимагають комплексного, індивідуального підходу, що враховує різні аспекти життя ветеранів – від психічного здоров'я до економічної реінтеграції. При цьому особливу увагу слід звернути на інклюзивність, гендерну чутливість та посилення ролі громадських організацій у процесі соціальної адаптації ветеранів.

Розглядаючи зміст та специфіку соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих, необхідно звернути увагу на інноваційні соціальні технології, які, як показали дослідження Шапошникова І. В. та Макара М. М., значно розширюють можливості ефективної допомоги цій категорії. Населення [64]. Їхні дослідження показують, що використання передових технологічних рішень може значно підвищити якість та доступність соціальних послуг для ветеранів.

Зокрема, як зазначають автори, впровадження цифрових платформ для терапії та підтримки відкриває нові горизонти в наданні психологічної допомоги ветеранам. Також наголошують на ефективності мобільних додатків, які дозволяють щоденно контролювати емоційний стан, нагадують про необхідність медичної підтримки та забезпечують доступ до екстреної допомоги в режимі реального часу.

У центрі уваги науковців — використання технології віртуальної реальності (VR) у лікуванні посттравматичного стресового розладу (ПТСР), що стає революційним підходом у соціально-психологічній роботі з ветеранами. Як показують їхні спостереження, VR-терапія дозволяє створити контрольоване середовище, в якому учасники бойових дій можуть безпечно працювати над подоланням травматичних переживань під наглядом спеціалістів. Шапошнікова І. В. та Макара М. М. Також варто відзначити важливість розвитку онлайн-платформ для перепідготовки та професійної підготовки. На їхню думку, ці ресурси дають ветеранам можливість отримати нові навички та знання, необхідні для успішної інтеграції на цивільний ринок праці.

Автори дослідження наголошують на ролі штучного інтелекту (ШІ) у розробці індивідуальних планів реабілітації. Вони відзначають, що штучний інтелект здатний аналізувати великі обсяги даних, щоб прогнозувати потреби користувачів і відстежувати прогрес реабілітації, що дозволяє створювати більш персоналізовані та ефективні програми підтримки.

Використання телемедицини також стає невід’ємною частиною соціальної підтримки ветеранів, особливо тих, хто проживає у віддалених районах.

Отже, дослідники дійшли висновку, що зміст і специфіка соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих у сучасних умовах характеризується активним впровадженням інноваційних технологій. Ці технології створюють нові можливості для соціальної адаптації, професійної переорієнтації та психологічної підтримки, сприяючи більш ефективній реінтеграції ветеранів у цивільне життя.

Порівнюючи традиційні методи соціального супроводу з інноваційними технологіями, можна побачити низку суттєвих відмінностей у їх ефективності та застосуванні. Інноваційні підходи мають значні переваги, але й певні обмеження порівняно з класичними методами.

Серед переваг інноваційних технологій варто відзначити їх доступність. Цифрові платформи та мобільні додатки забезпечують цілодобовий доступ до підтримки, що особливо важливо для ветеранів, які проживають у віддалених районах або з обмеженою мобільністю. Персоналізація – ще одна сильна сторона нових технологій. Використання штучного інтелекту дозволяє створювати індивідуальні програми реабілітації, які враховують унікальні потреби кожного ветерана. Масштабованість інноваційних технологій дозволяє надавати підтримку набагато більшій кількості ветеранів одночасно, ніж традиційними методами. Інтерактивність, яку забезпечують VR-терапія та інтерактивні веб-платформи, створює більш захоплюючий досвід, який може підвищити ефективність реабілітації.

Однак інноваційні технології мають свої недоліки. Істотним обмеженням є технологічний бар’єр, оскільки не всі ветерани мають необхідні навички та доступ до сучасних технологій. Відсутність особистого контакту під час використання цифрових платформ може стати проблемою для ветеранів, які потребують прямої міжособистісної взаємодії. Конфіденційність і безпека особистих даних також викликають занепокоєння при використанні онлайн-платформ. Крім того, ефективність інноваційних методів може бути обмежена якістю інтернет-з'єднання та наявністю необхідного обладнання.

Традиційні методи соціальної підтримки, незважаючи на появу нових технологій, у деяких ситуаціях залишаються актуальними. Групова терапія, проведена віч-на-віч, може бути більш ефективною для ветеранів, які потребують прямого соціального контакту та підтримки однолітків. У випадках гострих кризів часто необхідним і ефективнішим є безпосереднє особисте втручання спеціаліста. Для ветеранів, які борються зі складними проблемами, пов’язаними з фізичними, психологічними та соціальними аспектами,

оптимальним може бути традиційний підхід із залученням мультидисциплінарної команди спеціалістів.

Робота з родинами ветеранів часто потребує також традиційних методів сімейної терапії та консультування, які можуть бути більш ефективними у вирішенні складних сімейних проблем. У процесі адаптації до цивільного життя безпосередня участь у громадських заходах та особисте спілкування можуть стати запорукою успішної соціальної реінтеграції. Оптимальним підходом до соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих є поєднання традиційних та інноваційних методів. Це дозволяє використовувати переваги обох підходів, забезпечуючи комплексну підтримку та максимальну ефективність реабілітаційного процесу. При виборі найбільш відповідних методів соціальної підтримки важливо враховувати індивідуальні потреби та ситуацію кожного ветерана.

У контексті міжнародного досвіду соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим можна відзначити низку цікавих підходів та ініціатив. Наприклад, у США широко використовується програма «Soldier For Life», яка передбачає комплексну підтримку військовослужбовців на всіх етапах кар’єри, включаючи перехід до цивільного життя. Ця програма використовує як традиційні методи, так і сучасні технологічні рішення для надання освітніх, професійних та соціальних послуг.

У контексті міжнародного досвіду соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим на особливу увагу заслуговує програма «Soldier For Life» у США [73]. Ця ініціатива армії США є комплексним підходом до підтримки солдатів не лише під час строкової служби, а й протягом усього життя після демобілізації.

Ключовою особливістю «Soldier For Life» є його комплексність і довговічність. Програма розпочинає співпрацю з солдатами задовго до закінчення служби, допомагаючи їм підготуватися до майбутнього цивільного життя. Це включає планування кар'єри, освітні можливості та психологічну

підготовку до змін. Такий профілактичний підхід значно полегшує процес адаптації ветеранів до нових умов життя.

Особливої уваги заслуговує освітня частина програми. «Soldier For Life» активно співпрацює з навчальними закладами, надаючи ветеранам доступ до різноманітних освітніх можливостей. Це не обмежується традиційною вищою освітою, а й включає професійну перепідготовку та курси підвищення кваліфікації. Важливо, що програма враховує сучасні тенденції в освіті, пропонуючи онлайн-курси та дистанційне навчання, що робить освіту доступнішою для ветеранів незалежно від місця їхнього проживання. У сфері працевлаштування «Soldier For Life» представляє інноваційний підхід, активно залучаючи до співпраці роботодавців. Програма не лише надає інформацію про пропозиції роботи, а й створює платформу для прямої взаємодії між ветеранами та потенційними роботодавцями. Це й організація ярмарків вакансій, проведення майстер-класів із написання резюме та співбесід, створення спеціалізованих баз даних пропозицій роботи для ветеранів.

Особливу роль у програмі відіграє підтримка психічного здоров’я та соціальної інтеграції ветеранів. Soldier For Life визнає важливість створення спільноти підтримки та мережі взаємодопомоги серед ветеранів. Програма дозволяє організовувати різноманітні соціальні заходи та групи підтримки, які допомагають ветеранам подолати відчуття ізоляції та знайти нові соціальні контакти у цивільному житті.

Ще одним важливим аспектом програми є використання цифрових технологій. «Soldier For Life» активно впроваджує онлайн-платформи, які надають інформацію та ресурси, проводять вебінари та забезпечують постійне спілкування з ветеранами. Це робить програму гнучкою та доступною, що адаптується до індивідуальних потреб кожного ветерана.

Таким чином, програма «Soldier For Life» демонструє комплексний та інноваційний підхід до соціальної підтримки ветеранів, поєднуючи традиційні методи підтримки з сучасними технологічними рішеннями. Ця модель може

слугувати цінним прикладом розвитку та вдосконалення подібних програм в інших країнах, у тому числі в Україні.

В Ізраїлі діє система «One-Stop Center», де ветерани можуть отримати всі необхідні послуги в одному місці [66]. Ця модель поєднує традиційне пряме консультування з використанням цифрових технологій, які полегшують доступ до інформації та послуг.

У контексті міжнародного досвіду соціальної підтримки ветеранів і демобілізованих особливий інтерес представляє ізраїльська система «One-Stop Center». Така модель підтримки ветеранів відображає унікальний підхід Ізраїлю до вирішення проблем колишніх солдат, враховуючи специфіку країни, де військова служба є обов'язковою для більшості населення.

Ключова ідея Центру «One-Stop Center» — створити єдину точку доступу до всіх необхідних послуг для ветеранів. Це значно спрощує процес отримання допомоги, економить час і зменшує стрес, пов'язаний з бюрократичними процедурами. У цих центрах ветерани можуть отримати комплексну підтримку з широкого кола питань: від медичного обслуговування до професійної перепідготовки та соціальної адаптації.

Особливістю ізраїльського підходу є тісна інтеграція різних служб і відділів в рамках Єдиного центру. Тут працюють представники медичних закладів, служби зайнятості, навчальних закладів та соціальних служб. Така міжвідомча співпраця забезпечує цілісний підхід до вирішення проблем ветеранів, дозволяє комплексно, а не фрагментарно враховувати їхні потреби. Важливим аспектом роботи центрів є індивідуальний підхід до кожного ветерана. При зверненні до «One-Stop Center» за кожним ветераном закріплюється персональний менеджер, який координує весь процес надання послуг. Це забезпечує послідовність та ефективність підтримки та допомагає побудувати довірчі стосунки між ветераном і системою догляду.

Ізраїльська модель також приділяє велику увагу психологічній підтримці ветеранів. У центрі «Єдине вікно» працюють кваліфіковані психологи, які проводять як індивідуальні консультації, так і групові терапевтичні сеанси. Це

особливо важливо в країні, де значна частина населення пережила збройні конфлікти.

Інноваційним елементом системи є використання цифрових технологій для підвищення доступності послуг. «One-Stop Center» реалізує онлайн-платформи, які дозволяють ветеранам отримувати консультації та інформацію дистанційно. Особливо це стосується людей, які живуть у віддалених районах або мають обмежену мобільність.

Іншою важливою особливістю ізраїльського підходу є акцент на професійній реінтеграції ветеранів. Центр «Єдиного вікна» активно співпрацює з роботодавцями, організовуючи програми стажування та працевлаштування. Також надається підтримка ветеранам, які бажають відкрити власну справу, зокрема консультації щодо підприємництва та допомога в отриманні стартового капіталу.

Таким чином, ізраїльська система «One-Stop Center» являє собою комплексний та інноваційний підхід до соціальної підтримки ветеранів. Це свідчить про ефективність централізованого надання послуг, індивідуального підходу та міжвідомчої взаємодії у вирішенні проблем ветеранів. Цей досвід може бути особливо цінним для країн, які бажають покращити свої системи підтримки колишніх солдатів, адаптувавши їх до сучасних викликів і потреб.

Досвід Великобританії зацікавив програму «Veterans Gateway», яка є онлайн-платформою, яка об’єднує різні ресурси та сервіси для ветеранів [71]. Ця ініціатива демонструє ефективність централізованого цифрового підходу до підтримки доставки.

У Канаді успішно діє «Veteran Family Program», яка спрямована не лише на самих ветеранів, а й на їхні родини [68]. Ця програма використовує як традиційні методи підтримки, так і інноваційні онлайн-ресурси для надання комплексної допомоги.

Досвід Австралії цікавий у програмі «Stepping Out», яка готує солдатів до переходу до цивільного життя перед тим, як вони залишать службу [66]. Ця

програма широко використовує онлайн-навчання та цифрові ресурси для перенавчання.

Особливий інтерес представляє австралійський досвід соціальної підтримки ветеранів і демобілізованих, зокрема за програмою «Stepping Out». Ця ініціатива відображає прогресивний підхід австралійського уряду до підготовки солдатів до цивільного життя, починаючи цей процес ще до того, як вони залишають службу.

«Stepping Out» відрізняється своїм проактивним характером. Програма починає працювати з військовослужбовцями за кілька місяців до їх звільнення, що дозволяє їм заздалегідь підготуватися до викликів цивільного життя. Цей підхід значно полегшує перехід, зменшуючи стрес і невизначеність, пов’язані зі зміною способу життя.

Ключовою особливістю австралійської програми є її комплексність. «Stepping Out» охоплює різноманітні аспекти життя після служби: від професійної орієнтації та перекваліфікації до психологічної підготримки та фінансового планування. Це забезпечує всебічну підготовку військовослужбовців до нового етапу їхнього життя.

Важливим компонентом програми є використання онлайн-навчання та цифрових ресурсів. Це дозволяє військовослужбовцям отримувати необхідні знання та навички без відриву від служби. Онлайн-курси охоплюють широкий спектр тем: від розвитку навичок написання резюме до основ підприємництва.

«Stepping Out» також приділяє значну увагу психологічній підготовці. Програма включає семінари та тренінги, спрямовані на розвиток емоційної стійкості та адаптивності. Це допомагає військовослужбовцям краще справлятися зі стресом та невизначеністю, які часто супроводжують перехід до цивільного життя.

Особливістю австралійського підходу є активна співпраця з роботодавцями. Програма організовує стажування та пробні працевлаштування ще до офіційного завершення служби, що дозволяє військовослужбовцям

отримати практичний досвід роботи в цивільному секторі та налагодити корисні контакти.

«Stepping Out» також включає компонент фінансового планування. Учасники програми отримують консультації щодо управління особистими фінансами, пенсійного забезпечення та інвестування, що допомагає їм краще підготуватися до фінансових викликів цивільного життя.

Важливим аспектом програми є її індивідуалізований підхід. Кожен учасник отримує персональний план переходу, який враховує його унікальні навички, досвід та кар'єрні цілі. Це забезпечує більш ефективну та цілеспрямовану підготовку до цивільного життя.

Австралійський досвід демонструє ефективність раннього втручання та комплексної підготовки до переходу в цивільне життя. Програма «Stepping Out» не лише полегшує процес адаптації для колишніх військовослужбовців, але й сприяє їхньому успішному працевлаштуванню та соціальній інтеграції.

Таким чином, австралійська програма «Stepping Out» є прикладом інноваційного та проактивного підходу до соціального супроводу ветеранів. Цей досвід може бути особливо цінним для країн, які прагнуть вдосконалити свої системи підтримки колишніх військовослужбовців, зосереджуючись на превентивних заходах та комплексній підготовці до цивільного життя.

Ці міжнародні приклади демонструють тенденцію до інтеграції традиційних методів соціальної роботи з інноваційними технологічними рішеннями, що дозволяє створювати більш ефективні та доступні системи підтримки ветеранів та демобілізованих.

Таким чином, ветерани та демобілізовані, як клієнти соціальної роботи, складають особливу категорію отримувачів соціальних послуг, яка потребує специфічного, комплексного підходу до організації соціальної допомоги. Їхні потреби охоплюють широкий спектр послуг – від психологічної підтримки до соціально-економічної адаптації, що потребує інтеграції різноманітних форм і методів соціальної роботи. Врахування індивідуальних особливостей кожного клієнта, зокрема аспектів статі, бойового досвіду та специфіки травматичних

переживань, у поєднанні з активним залученням ветеранських організацій та використанням інноваційних технологій соціальної роботи створює основу для ефективної реінтеграції бійців. у цивільне життя в сучасних українських реаліях.

2.2. Законодавча база соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в Україні

Правова база соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим в Україні ґрунтується на найвищому нормативно-правовому акті держави – Конституції України. Він визначає основні принципи соціального захисту громадян, зокрема тих, хто захищав незалежність і територіальну цілісність країни. Зокрема, статтею 46 гарантується право громадян на соціальний захист, що включає право на їх утримання у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом. Стаття 49 гарантує право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування.

На цій міцній конституційній основі побудовано цілу систему нормативно-правових актів, які детально регулюють різні аспекти підтримки ветеранів та демобілізованих. Ця система охоплює широкий спектр питань – від встановлення статусу ветерана до конкретних механізмів надання соціальної, психологічної та медичної допомоги.

Варто зазначити, що українське законодавство у цій сфері не є статичним. Вона постійно розвивається, реагуючи на нові виклики та потреби, які виникають у зв’язку з триваючим збройним конфліктом. Законодавці враховують як міжнародний досвід, так і специфіку української ситуації, намагаючись створити ефективну та комплексну систему підтримки тих, хто ризикував своїм життям задля блага країни.

Ця законодавча база не обмежується законами, а включає також нормативно-правові акти - постанови уряду, накази міністерств, які детально конкретизують механізми реалізації законодавчих норм. Така багаторівнева

структура дозволяє гнучко реагувати на зміни ситуації та швидко вносити необхідні корективи.

Отже, враховуючи законодавчу базу соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим в Україні, ми маємо справу зі складною, динамічною системою правових норм, яка постійно розвивається, прагнучи гідно підтримати тих, хто став на захист Батьківщини.

Основним нормативно-правовим актом, який визначає правові, економічні та соціальні основи захисту ветеранів війни, є Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Прийнятий у 1993 році, цей документ зазнав значної еволюції, відображаючи зміни в суспільно-політичному житті країни та її збройні конфлікти [50].

Структурно закон складається з чотирьох розділів, які містять загальні положення, визначення статусу окремих категорій ветеранів, пільг і гарантій їх соціального захисту, а також прикінцеві положення. Особлива увага приділяється трьом основним категоріям: ветеранам війни, особам з інвалідністю та учасникам війни.

Варто підкреслити, що цей закон не обмежується лише учасниками Другої світової війни, а охоплює широкий спектр збройних конфліктів, зокрема війну в Афганістані, антитерористичну операцію на сході України та інші бойові дії, в яких брали участь громадяни України.

Документ встановлює комплексну систему соціальних гарантій, яка включає житлово-комунальні послуги, медичне обслуговування, санаторно-курортне лікування, пенсійне забезпечення та інші форми підтримки. Цікаво, що закон також передбачає пільги для членів сімей загиблих ветеранів, визнаючи їхні заслуги та жертовність.

Згодом закон зазнав численні зміни, які розширили перелік осіб, на яких він поширюється, та модернізували систему пільг. Особливо суттєві зміни відбулися після початку конфлікту на сході України у 2014 році, коли виникла потреба соціального забезпечення нового покоління ветеранів.

Одним із новаторських аспектів закону є запровадження електронного посвідчення ветерана, що відображає тенденцію до цифровізації державних послуг. Це нововведення спрощує процес отримання пільг та підтвердження статусу ветерана.

Важливо, що закон не лише встановлює пільги, а й визначає механізми їх реалізації, зокрема фінансування з державного бюджету та місцевого самоврядування. Це створює комплексний підхід до соціального захисту ветеранів із залученням різних рівнів влади та суспільства.

Загалом цей закон є живим документом, який адаптується до нових реалій, залишаючись ключовим інструментом державної політики у сфері соціального захисту ветеранів війни в Україні.

Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» від 20 грудня 1991 року No 2011-XII є однією з основ законодавства про соціальний захист військовослужбовців. Цей документ, прийнятий на зорі незалежності України, заклав основу системи гарантій і пільг для тих, хто присвятив своє життя захисту Вітчизни.

Структурно закон охоплює широке коло питань – від забезпечення свободи переконань військовослужбовців до гарантування їх пенсії. Особлива увага приділяється таким аспектам, як право на житло, охорону здоров'я, освіту та відпочинок.

Варто зазначити, що це право поширюється не тільки на діючих військовослужбовців, але й на членів їхніх сімей, тим самим визнаючи важливість тилового забезпечення для ефективної обороноздатності країни. Це створює комплексний підхід до соціального захисту, враховуючи не лише професійні, а й особистісні аспекти військового життя.

З моменту прийняття закон зазнавав численних змін і доповнень, що відображають еволюцію соціально-економічної ситуації в державі та зміну характеру військових загроз [58]. Особливо значні корективи були внесені після початку російської агресії у 2014 році, коли виникла потреба у посиленні захисту ветеранів війни та їхніх родин.

Одним із ключових аспектів закону є регулювання грошового забезпечення військовослужбовців. Документ встановлює принципи формування заробітної плати, надбавок і компенсацій, що є важливим чинником підтримання морального духу та боєготовності армії.

Варто зазначити, що закон також передбачає механізми соціальної адаптації військовослужбовців після закінчення служби. Це й допомога у працевлаштуванні, перепідготовці та інтеграції в цивільне життя, що має вирішальне значення для довгострокового благополуччя ветеранів.

Особливу увагу в законі приділено питанням охорони здоров'я військовослужбовців та членів їх сімей. Надається не лише безкоштовне медичне обслуговування, а й санаторно-курортне лікування, що є важливим елементом підтримки фізичного та психічного здоров’я військовослужбовців.

Загалом цей закон є комплексним документом, який не лише декларує права та пільги військовослужбовців, а й створює механізми їх реалізації. Вона залишається ключовим елементом системи соціального захисту військових, постійно адаптуючись до нових викликів і потреб сучасного українського суспільства.

Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» є ключовим нормативно-правовим актом, який визначає основні принципи формування та застосування державних соціальних стандартів і нормативів, спрямованих на реалізацію основних соціальних гарантій, закріплених Конституцією України та законами України [39]. Цей документ відіграє важливу роль у контексті соціального захисту військовослужбовців та ветеранів, оскільки встановлює основні принципи, на яких базуються всі соціальні виплати та пільги, в тому числі для цих категорій громадян. Закон визначає поняття прожиткового мінімуму, який є основою для нарахування багатьох соціальних виплат, зокрема пенсій і допомог, допомоги військовослужбовцям і ветеранам.

Особливістю цього закону є те, що він створює єдину систему соціальних стандартів, яка поширюється на всі категорії населення, включно з

військовослужбовцями. Це забезпечує єдиний підхід до соціального захисту, але водночас дозволяє врахувати специфічні потреби окремих груп.

Важливо, що закон встановлює не лише мінімальні соціальні стандарти, а й механізми їх перегляду та індексації. Це особливо важливо в умовах економічної нестабільності та інфляції, оскільки дозволяє зберегти реальну вартість соціальних виплат військовослужбовцям та ветеранам.

Документ також визначає поняття «державні соціальні гарантії», до яких належать мінімальна заробітна плата, пенсії, соціальна допомога та інші види соціальних виплат. Таким чином створюється правова база, яка забезпечує гідний рівень життя військовослужбовців та ветеранів навіть у складних економічних умовах.

Цікавою особливістю закону є те, що він передбачає участь громадських організацій у формуванні та застосуванні державних соціальних стандартів. Це відкриває можливості ветеранським організаціям брати активну участь у процесі визначення важливих для своїх громад соціальних стандартів.

Закон також встановлює принципи фінансового забезпечення надання державних соціальних гарантій, що є надзвичайно важливим для реалізації соціальних програм для воїнів та ветеранів. Це, зокрема, визначення джерел фінансування та механізмів контролю за використанням коштів.

Варто підкреслити, що цей закон є рамковим документом, який створює основу для більш детального врегулювання в інших нормативно-правових актах. Він встановлює загальні принципи та підходи, які потім конкретизуються в спеціальних нормативних актах, що стосуються окремих категорій громадян, у тому числі військовослужбовців та ветеранів.

Загалом Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» є основоположним документом у системі соціального захисту населення, який забезпечує єдиний підхід до формування соціальних стандартів і гарантій для всіх категорій населення, в тому числі військовослужбовців. та ветерани. Він створює правові основи для реалізації конституційних прав громадян на соціальний захист і гідне життя.

Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII є відносно новим нормативно-правовим актом, який суттєво модернізував систему надання соціальних послуг в Україні, в тому числі для військовослужбовців та ветеранів [49]. Цей документ відображає сучасний підхід до соціальної роботи та враховує міжнародний досвід у цій сфері.

Ключовою особливістю закону є орієнтація на індивідуальний підхід до отримувачів соціальних послуг. Впроваджується поняття «оцінка потреб особи/сім'ї», що дозволяє більш точно визначити необхідний набір послуг для кожного конкретного випадку. Це особливо важливо для солдатів і ветеранів, чиї потреби можуть суттєво відрізнятися залежно від досвіду служби та поточних життєвих обставин.

Закон розширює перелік соціальних виплат такими інноваційними формами, як соціальна підтримка, соціальна інтеграція та реінтеграція, кризове та екстрене втручання. Це створює більш гнучку систему підтримки, яка може впоратися з різними викликами, з якими стикаються солдати та ветерани, особливо в контексті триваючого збройного конфлікту.

Важливим нововведенням є запровадження ринку соціальних послуг. Закон передбачає можливість залучення недержавних надавачів соціальних послуг, що потенційно може підвищити якість та доступність цих послуг для військовослужбовців та ветеранів. Це також відкриває нові можливості для ветеранських організацій, які тепер можуть офіційно надавати соціальні послуги своїм членам.

Особливу увагу в документі приділено питанню професіоналізації соціальної роботи. У ньому визначено кваліфікаційні вимоги до надавачів соціальних послуг, які є ключовими для забезпечення якісної підтримки військовослужбовців та ветеранів, особливо у сфері психосоціальної ресоціалізації.

Цікавим аспектом закону є запровадження системи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Це створює механізми постійного вдосконалення

системи соціальної підтримки, що особливо важливо в умовах зміни потреб військової спільноти та ветеранів.

Закон також закріплює принцип добровільності використання соціальних виплат, що є важливим для збереження гідності та самостійності одержувачів, зокрема військовослужбовців та ветеранів. Водночас він забезпечує механізми екстреного втручання в кризові ситуації, що може мати вирішальне значення для запобігання негативним наслідкам посттравматичного стресового розладу.

Варто зазначити, що закон вводить поняття «базові соціальні послуги», які мають надаватися на рівні територіальної громади. Це може потенційно покращити доступ до соціальних послуг для військовослужбовців і ветеранів, які проживають у віддалених районах. Загалом Закон України «Про соціальні послуги» створює більш гнучку, інклюзивну та орієнтовану на клієнта систему соціальної підтримки. Він враховує специфічні потреби різних груп населення, включно з військовослужбовцями та ветеранами, створює правове поле для розробки більш ефективних механізмів їх соціальної підтримки та реінтеграції.

Закон України «Про реабілітацію інвалідів в Україні» від 06.10.2005 № 2961-IV є важливим нормативно-правовим актом, який визначає основні принципи створення правових, соціально-економічних та організаційних умов для усунення або компенсації обмежень життя. викликані розладом здоров'я та маю стійкі розлади функцій організму [47].

У контексті соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим цей закон набуває особливого значення, оскільки багато з них стали інвалідами внаслідок бойових дій або служби в армії. Документ встановлює комплексний підхід до реабілітації, який включає медичну, психолого-педагогічну, професійну, трудову, фізкультурну, а також спортивну, соціально-побутову реабілітацію.

Ключовою особливістю закону є орієнтація на індивідуальний підхід. Він передбачає розробку індивідуальної програми реабілітації для кожного інваліда, що дозволяє врахувати конкретні потреби та можливості кожного ветерана. Це особливо важливо, враховуючи різноманітність поранень та каліцтв, які можуть виникнути внаслідок участі в бойових діях.

Велика увага в Законі приділяється також питанням професійної реабілітації та працевлаштування інвалідів. Для ветеранів це відкриває можливості для перекваліфікації та адаптації до цивільного життя, що є критично важливим аспектом їх соціальної реінтеграції.

Важливим аспектом документу є визначення ролі держави у забезпеченні заходів ресоціалізації. Закон зобов'язує державу створювати умови для безперешкодного доступу інвалідів до об'єктів соціальної інфраструктури, що особливо важливо для ветеранів з обмеженими фізичними можливостями.

Цікаво, що закон передбачає участь громадських організацій у процесі ресоціалізації. Це відкриває широкі можливості для активної участі ветеранських організацій у розробці та реалізації програм ресоціалізації, що може значно підвищити їх ефективність.

Документ також закріплює систему реабілітаційних закладів різного профілю, у тому числі центрів комплексної реабілітації. Це створює інфраструктурну базу для надання якісних реабілітаційних послуг ветеранам та демобілізованим інвалідам.

Варто наголосити, що в законі приділяється увага питанню психологічної ресоціалізації, яке є надзвичайно важливим для ветеранів, особливо тих, хто страждає на посттравматичний стресовий розлад. Він забезпечує психологічну підтримку та адаптаційні заходи, які є ключовими елементами ефективної реінтеграції в суспільство. Загалом Закон України «Про реабілітацію інвалідів в Україні» створює комплексну правову базу для забезпечення ефективної реабілітації осіб з інвалідністю, у тому числі ветеранів та демобілізованих. Він встановлює системний підхід до реабілітації, який охоплює всі аспекти життя інваліда, від медичного обслуговування до соціальної інтеграції, що має вирішальне значення для забезпечення повноцінного життя та реалізації потенціалу кожного ветерана.

Закон України «Про психіатричну допомогу» від 22 лютого 2000 р. № 1489-III набуває особливого значення в контексті посттравматичного стресового розладу (ПТСР), який часто зустрічається у ветеранів та демобілізованих [46].

Цей нормативно-правовий акт встановлює правові та організаційні засади надання психіатричної допомоги громадянам та конкретизує права осіб, яким вона надається.

У контексті соціальної підтримки ветеранів закон створює важливу правову базу для надання психіатричної допомоги особам, які страждають на посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) та інші психічні розлади бойового характеру. Він гарантує добровільність надання психіатричної допомоги, що має вирішальне значення для збереження незалежності та гідності ветеранів.

Особливо важливим аспектом закону є забезпечення конфіденційності інформації про психічне здоров'я особи. Це створює безпечне середовище для ветеранів, які можуть боятися стигматизації, пов’язаної зі зверненням за психіатричною допомогою.

Також документ визначає умови та порядок надання амбулаторної та стаціонарної психіатричної допомоги. Особливо це стосується ветеранів із важкими формами посттравматичного стресового розладу, яким може знадобитися інтенсивне лікування.

Слід зазначити, що закон передбачає надання невідкладної психіатричної допомоги, яка може мати велике значення в кризових ситуаціях, які часто виникають у людей з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР).

Цікавим аспектом закону є визначення прав та обов'язків осіб, які отримують психіатричну допомогу. Це, зокрема, право на інформацію про свої права, стан психічного здоров’я та методи лікування, що сприяє більш активній участі ветеранів у процесі їхнього лікування.

Закон також встановлює правові механізми захисту прав людей з психічними розладами, в тому числі права на оскарження дій лікарів. Це створює додаткові гарантії для ветеранів, які користуються психіатричною допомогою.

Варто зазначити, що документ регулює питання примусових заходів медичного характеру, які можуть застосовуватися лише за рішенням суду. Це важлива гарантія від необґрунтованого обмеження свободи людей з психічними розладами.

Закон також вирішує питання соціального захисту осіб, які страждають на психічні розлади, що особливо актуально для ветеранів, які можуть мати труднощі соціальної адаптації внаслідок посттравматичного стресового розладу (ПТСР).

Загалом Закон України «Про психіатричну допомогу» створює правові основи для надання якісної та етичної психіатричної допомоги ветеранам та демобілізованим, які страждають на посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) та інші психічні розлади. Він збалансовує надання необхідного лікування та захист прав пацієнтів, що є вкрай важливим для ефективної реабілітації та реінтеграції ветеранів у суспільство.

Закон України «Про Державний бюджет України» є щорічним нормативно-правовим актом, який визначає основні параметри фінансової політики держави, у тому числі фінансування програм для ветеранів. Цей документ відіграє ключову роль у забезпеченні реалізації гарантій та соціальних пільг ветеранам війни та демобілізованим.

У контексті соціальної допомоги ветеранам Закон про бюджет є своєрідною фінансовою базою для виконання всіх інших нормативно-правових актів у цій сфері. У ньому визначені конкретні обсяги видатків на різні програми підтримки ветеранів – від охорони здоров’я до житлових субсидій.

Особливістю цього закону є його динамічний характер – щороку параметри фінансування можуть змінюватися залежно від економічної ситуації в країні та пріоритетів державної політики. Це дозволяє нам гнучко реагувати на зміни потреб ветеранської спільноти та адаптувати програми підтримки до нових викликів.

Важливим аспектом закону про бюджет є те, що він не лише встановлює загальні обсяги видатків, а й часто містить цільові програми для ветеранів. Наприклад, програми професійної перепідготовки, психологічної реабілітації чи забезпечення житлом. Це дозволяє зосередити ресурси на найбільш важливих сферах підтримки.

Цікаво, що нові ініціативи у сфері підтримки ветеранів часто реалізовуються через закон про бюджет. Наприклад, запровадження нових видів соціальних виплат чи розширення існуючих програм підтримки.

Закон також визначає джерела фінансування ветеранських програм, що є вкрай важливим для їх стабільного функціонування. Це може бути як загальний фонд державного бюджету, так і спеціальні кошти або кошти міжнародних донорів.

Варто зазначити, що закон про бюджет часто містить норми, які визначають механізми реалізації соціальних виплат ветеранам. Наприклад, може встановити граничний розмір певних виплат або уточнити умови їх надання.

Документ також відіграє важливу роль у забезпеченні міжвідомчої координації у питаннях підтримки ветеранів. Він визначає розподіл коштів між різними міністерствами та відомствами, відповідальними за реалізацію програм для ветеранів.

Закон про бюджет часто містить також положення про фінансування громадських організацій ветеранів, що є важливим інструментом підтримки самоорганізації ветеранської громади.

Загалом Закон України «Про Державний бюджет України» є ключовим інструментом реалізації державної політики у сфері соціального захисту ветеранів. Він визначає не лише обсяги фінансування, а фактично визначає пріоритети у цій сфері, впливаючи на ефективність усієї системи соціальної допомоги ветеранам та демобілізованим.

Враховуючи дві постанови Кабінету Міністрів України, а саме Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації соціально-професійної адаптації учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали дії, спрямовані на забезпечення національної безпеки і оборони, відсіч і припинення збройної агресії Російської Федерації в Донецькій і Луганській областях» та Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті на здійснення заходів з психологічної реабілітації учасників

антитерористичної операції та поранених учасників Революції Гідності», спостерігаємо цікаву еволюцію підходів до соціальної підтримки ветеранів [41;45]. Постанова № 432 від 21 червня 2017 року акцентує увагу на соціальній та професійній адаптації, яка є ключовим аспектом реінтеграції ветеранів у цивільне життя. Це відображає розуміння того, що повернення з війни – це не лише фізичне переміщення, але й складний процес психологічної та соціальної трансформації. Цікаво, що ця постанова враховує різноманіття досвіду ветеранів, у тому числі тих, хто брав участь у антитерористичних і нацбезпекових операціях. Це свідчить про гнучкість підходу та бажання охопити якомога ширше коло ветеранів.

Постанова № 497 від 12 липня 2017 року присвячена питанням психологічної реабілітації. Це свідчить про зростаюче розуміння важливості психічного здоров'я ветеранів. Особливо цікавим є включення до групи отримувачів допомоги постраждалих учасників Революції Гідності. Це показує, як визначення «ветерана» розширюється і включає не лише військовослужбовців, а й цивільних осіб, які пережили травматичний досвід у захисті демократичних цінностей.

Обидві постанови відображають комплексний підхід до проблеми реінтеграції ветеранів. Вони визнають, що успішне повернення до мирного життя потребує не лише фінансової підтримки, а й цілеспрямованої адаптаційної роботи та психологічної допомоги. Це свідчить про зрілість політики держави у сфері соціального захисту ветеранів.

Варто також зазначити, що ці документи створюють правову основу для співпраці різних державних органів та громадських організацій у сфері підтримки ветеранів. Це важливий крок до створення цілісної системи соціальної підтримки, в якій різні аспекти підтримки узгоджені та доповнюють один одного.

Таким чином, нормативно-правова база соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим в Україні – це складна багаторівнева система нормативно-правових актів, яка охоплює широкий спектр питань – від встановлення статусу

ветерана до деталізованих механізмів надання соціальної, психологічної та медичної допомоги, постійно розвивається відповідно до нових викликів і потреб, пов’язаних із триваючим збройним конфліктом

2.3. Виклики у здійсненні соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в сучасних умовах

В умовах сучасної України, де бойові дії тривають уже більше десятиліття, а останні роки є особливо інтенсивними, соціальна підтримка ветеранів та демобілізованих є надзвичайно важливою. Ця довготривала ситуація створює унікальні виклики для системи соціального захисту, вимагаючи нових підходів та адаптації існуючих практик.

Тривалість конфлікту призвела до поступового, але неухильного зростання кількості людей, які потребують соціальної підтримки та допомоги для реінтеграції у мирне життя. Це створює безпрецедентне навантаження на соціальні служби, які змушені працювати в умовах постійної трансформації соціальних потреб та обмежених ресурсів.

Проблеми, з якими стикаються соціальні працівники під час надання підтримки, багатогранні. Вони включають професійні аспекти, питання безпеки, довіри, фінансування та руйнування усталених стереотипів. Ці проблеми потребують системного підходу та інноваційних рішень, що враховують специфіку тривалого конфлікту та його наслідки для суспільства.

Ефективна соціальна підтримка ветеранів та демобілізованих є ключовим фактором успішної реінтеграції цих груп у суспільство та забезпечення їх психологічного та соціального благополуччя. Це безпосередньо впливає на загальну стабільність і розвиток країни в умовах тривалої напруженості та постконфліктної реконструкції.

У цьому контексті аналіз та вирішення проблем у здійсненні соціального супроводу стає не лише професійним завданням соціальних працівників, а й важливим соціальним та державним пріоритетом. Розуміння та подолання цих

викликів дозволить розробити більш ефективні стратегії підтримки ветеранів та демобілізованих, що сприятиме зміцненню соціальної згуртованості та стабільності всього українського суспільства.

У контексті сучасних українських реалій група дослідників та експертів аналітичного центру Cedos та Центру прав людини «Принцип» для солдатів провела детальне дослідження, яке висвітлило низку ключових викликів у сфері соціальної підтримки ветеранів та демобілізовані особи [65].

Наталія Ломоносова, Аліна Хелашвілі та Юлія Назаренко разом із командою спеціалістів провели комплексний аналіз поточної ситуації. Їх робота, підтримана програмою IREX «Український фонд швидкого реагування» та Держдепартаментом США, свідчить про багатоаспектність проблеми та наголошує на необхідності системних змін.

Дослідники встановили, що існуюча система соціального захисту ветеранів є фрагментарною та недостатньо гнучкою щодо задоволення їхніх потреб. Особливу увагу було звернуто на неузгодженість різних форм підтримки та обмеженість чинної системи соціального забезпечення, яка часто не враховує індивідуальні особливості та потреби ветеранів.

Важливим аспектом дослідження було привернення уваги до проблеми недостатньої уваги до соціальних послуг порівняно з матеріальною допомогою. Експерти наголошують на необхідності розробки комплексного підходу, який би враховував не лише фінансові, а й психологічні, соціальні та адаптаційні потреби ветеранів.

Особливу увагу було приділено ролі територіальних громад у наданні соціальних послуг. Дослідники відзначають суттєву різницю в спроможності різних громад надавати якісну соціальну підтримку, що зумовлює нерівність у доступі до послуг для ветеранів у різних регіонах країни.

Результати цього дослідження не лише окреслюють існуючі проблеми, а й створюють основу для розробки ефективних стратегій їх вирішення. Вони наголошують на необхідності системного підходу до реформування сфери соціальної підтримки ветеранів, який би враховував як індивідуальні потреби,

так і можливості місцевих громад, сприяючи більш ефективній інтеграції ветеранів у цивільне життя.

Альона Вишницька звертає увагу на критичний аспект безпеки системи соціального захисту в Україні під час війни. Вона наголошує, що окрім виконання професійних обов’язків соціальні працівники змушені приділяти велику увагу забезпеченню власної фізичної безпеки. Це створює додатковий тиск на і без того перевантажену систему соціального захисту.

Об’єктами обстрілів часто ставали заклади соціального захисту, що вимагало термінової евакуації пацієнтів і персоналу. Така ситуація не лише загрожувала життю людей, а й створювала серйозні матеріально-технічні та організаційні проблеми, особливо враховуючи особливі потреби беззахисного населення.

Питання безпеки тісно пов'язане з проблемою недофінансування галузі, яка існувала ще до війни. У воєнний час ця проблема загострюється, оскільки безпека потребує додаткових ресурсів, яких і так не вистачає. Це створює порочне коло проблем, у якому недостатнє фінансування призводить до зниження безпеки, що, у свою чергу, перешкоджає наданню якісних соціальних послуг.

Ще одним із основних питань є комплексна соціальна підтримка ветеранів війни та демобілізованих, яка має включати психологічну підтримку, допомогу у працевлаштуванні та адаптації до цивільного життя [58]. Особливої уваги потребує питання реінтеграції ветеранів в умовах продовження бойових дій, що потребує створення ефективної системи соціальної підтримки на рівні громади та держави в цілому [56]. Важливими аспектами, що потребують системного підходу та координації зусиль усіх залучених сторін, залишаються питання залучення ветеранів як беззахисної категорії населення та посилення ролі ветеранських організацій у забезпеченні їх соціальної адаптації [56].

Таким чином, основними проблемами в реалізації соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих є постійно зростаюче навантаження на соціальні служби через збільшення кількості осіб, які потребують підтримки,

фрагментарність та недостатня гнучкість системи. система соціального захисту для задоволення індивідуальних потреб ветеранів, значний дисбаланс між наданням матеріальної допомоги та соціальних послуг, нерівний доступ до соціальних послуг через різні можливості місцевих громад, а також проблеми безпеки соціальних працівників та установ соціального захисту в умовах розгортання війни через критичне недофінансування галузі.

Узагальнюючі результати другого розділу «Теоретичні основи дослідження соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих» дозволяють зробити наступні висновки.

Встановлено, що ветерани та демобілізовані є особливою категорією клієнтів соціальної роботи, яка характеризується комплексними потребами та потребує комплексного підходу до надання соціальних послуг. Особливу увагу приділено необхідності врахування індивідуальних особливостей клієнтів, зокрема гендерних аспектів, специфіки бойового досвіду та специфіки травматичних переживань, що у поєднанні з активною співпрацею з ветеранськими організаціями створює підґрунтя для успішного реінтеграція в цивільне життя. життя

Аналіз нормативно-правової бази соціальної допомоги ветеранам і демобілізованим в Україні виявив багаторівневу систему правового регулювання, яка охоплює питання від визначення статусу ветерана до деталізованих механізмів надання різних видів допомоги. Важливою особливістю законодавчої бази є її динамічний розвиток у відповідь на нові виклики, пов’язані з триваючим збройним конфліктом.

Дослідження сучасних викликів у здійсненні соціального супроводу виявило низку системних проблем, серед яких: збільшення навантаження на соціальні служби через збільшення кількості бенефіціарів, фрагментація системи соціального захисту, дисбаланс між матеріальною допомогою та соціальними послугами, нерівність у доступі до соціальних послуг у різних громадах, а також питання безпеки соціальних працівників під час воєнного стану та недостатнього фінансування галузі.

Отже, теоретичний аналіз засад соціальної допомоги ветеранам та демобілізованим вказує на необхідність подальшого вдосконалення системи соціальної допомоги з урахуванням виявлених проблем та особливостей цільової групи, що потребує як законодавчих змін, так і практичних інновацій у надання соціальних послуг.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ НА ВЕБ-РЕСУРСАХ

3.1. Методологія дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб

Важливим елементом магістерської роботи є вивчення інформаційних потреб та практик використання мережевих ресурсів серед ветеранів та демобілізованих. Емпіричною основою стало пілотне дослідження, проведене на базі БФ «Сподівання» під час реалізації спільного проекту з представниками «Лікарів без кордонів» (Іспанія) у серпні – вересні 2024 р. З 20 потенційних респондентів, які відповідали критеріям вибірки , тобто ветеранів та демобілізованих, 14 висловили інформовану згоду на участь у дослідженні.

Методом збору даних було обрано опитування, оскільки воно має ряд суттєвих переваг. По-перше, це анонімність, тобто більш чесні відповіді на делікатні теми, а по-друге, вона структурована, що полегшить аналіз даних за допомогою стандартизованих запитань.

Ми створили нашу таблицю в Google Form, оскільки цей сучасний інструмент опитування спрощує процес збору та обробки даних порівняно з паперовим опитуванням і має ряд переваг. По-перше, автоматизація процесу обробки даних економить час, по-друге, мінімізує можливі помилки під час обробки даних. Також варто відзначити екологічний характер дослідження, який відповідає сучасним стандартам соціологічних досліджень.

Серед переваг самого процесу опитування варто відзначити зручність для респондентів, оскільки тут менше психологічного тиску порівняно, наприклад, з інтерв’ю, можливість пройти опитування у зручний час та можливість подумати про опитування. відповіді.

Тому ми вважаємо, що за допомогою анкетування можна ефективно вивчити інформаційні потреби та практики онлайн-ресурсів серед нашої цільової групи реципієнтів, а саме ветеранів та демобілізованих.

Науковець Тетяна Семигіна у своїй роботі «Надання інформації про соціальні служби та організації» наголошує на важливості надання інформації для соціальних служб та необхідності вивчення інформаційних потреб цільової аудиторії [55]. Саме ця робота стала методологічною основою для розробки нашого опитування та відповідає принципам «public relations».. А саме: вивчає громадську думку щодо існуючих каналів комунікації, досліджує ефективність різних форм передачі інформації та забезпечує зворотний зв'язок із цільовою аудиторією.

Структура анкети відповідає підходу, рекомендованому Тетяною Семигіною, тобто забезпечує анонімність, містить чіткі цілі дослідження та містить закриті та відкриті питання, які дозволяють глибше зрозуміти потреби. Повна версія анкети в Додатку 3.2. Складається зі вступної частини та чотирьох блоків. Блок 1 – це загальна інформація, блок 2 – джерела інформації, блок 3 – онлайн-підтримка, блок 4 – потреби та пропозиції.

Варто зазначити, що етичні аспекти були надзвичайно важливими у проведенні нашого дослідження. Перш за все, це повна анонімність відповідей, уникнення питань про місце доставки та захист деанонімізації респондентів. Усна інформована згода також була отримана від кожного респондента. Ми чітко пояснили мету дослідження, пояснили, як будуть використовуватися питання, надали можливість відмовитися від участі в дослідженні або відповісти на конкретні питання.

Психологічна безпека була важливою: ми уникали викликаючих фраз, гарантували, що не буде запитань про травматичний досвід, респонденти мали можливість припинити дослідження в будь-який час, і був військовий психолог, компетентний у питаннях, що стосувалися саме нашої цільової групи, який міг шукати психологічна допомога.

Забезпечення психологічної безпеки в дослідженнях з ветеранською спільнотою має вирішальне значення з кількох важливих причин.

По-перше, багато ветеранів пережили травматичний досвід під час бойових дій, який може проявлятися у вигляді посттравматичного стресового розладу (ПТСР) або інших психічних захворювань. Невдало сформульовані запитання чи провокативна мова можуть ненавмисно викликати тригери та призвести до повторного переживання травматичного досвіду, що може завдати шкоди психічному здоров'ю респондента.

Можливість у будь-який момент припинити дослідження забезпечує відчуття контролю, що особливо важливо для тих, хто пережив травматичний досвід. Це дозволяє учасникам почуватися в безпеці та зменшує стрес, пов'язаний з участю в дослідженні. Коли людина знає, що може зупинитися в будь-який момент, це створює атмосферу довіри та поваги до особистих кордонів.

Наявність військового психолога, який спеціалізується на роботі з ветеранами, є надзвичайно важливою з двох причин. По-перше, такий фахівець розуміє специфічний контекст військового досвіду і може швидко розпізнати ознаки психологічного дискомфорту. По-друге, вони можуть негайно надати кваліфіковану допомогу, якщо учасник дослідження переживає емоційний стрес або потребує підтримки.

Уникнення запитань про травматичний досвід не лише захищає психічне здоров'я респондентів, але й дозволяє зосередитися на конструктивних аспектах дослідження — дослідженні інформаційних потреб і онлайн-практики. Це також демонструє повагу до приватного життя учасників і розуміння чутливості їхнього досвіду.

Цей комплексний підхід до психологічної безпеки також покращує якість отриманих даних, оскільки респонденти, які почуваються безпечно та комфортно, дають більш чесні та детальні відповіді. Це також створює позитивний прецедент для майбутніх досліджень у ветеранській спільноті та допомагає зміцнити довіру між дослідниками та ветеранами.

Основними обмеженнями нашого дослідження були невеликий розмір вибірки – 15 респондентів, що може вплинути на високу похибку результатів та обмежену достовірність кількісних показників. Варто також відзначити методологічні обмеження, а саме обмежені можливості порівняння підгруп та ризик випадкових факторів.

Практичні обмеження, які слід зазначити, включають: недостатню кількість даних для прийняття управлінських рішень і труднощі з визначенням стабільних тенденцій.

Проте, незважаючи на значні обмеження, ми вважаємо його доцільним для нашої роботи, оскільки він демонструє розуміння дослідницького процесу, дозволяє обґрунтувати методологічні рішення, а також показує практичний досвід роботи з нашою цільовою групою.

Ми наголошуєм, що позиціонуємо дослідження як пілотне, яке можна використати для подальших масштабних дослідженнях, адже воно дає цінність первинного розуміння інформаційних практик цільової групи, виявляє специфічні потреби ветеранів і демобілізованих осіб і формує рекомендації для масштабніших досліджень.

Таким чином, методологія дослідження базується на пілотному анкетуванні 14 респондентів з числа ветеранів та демобілізованих осіб, проведеному з дотриманням етичних норм та принципів "public relations", що, попри статистичні обмеження, дозволило отримати первинне розуміння інформаційних потреб цільової аудиторії.

3.2. Аналіз результатів дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб

За результатами пілотного дослідження інформаційних потреб та практик використання мережевих ресурсів серед ветеранів та демобілізованих, у якому взяли участь 14 респондентів, отримано вагомі дані щодо специфіки інформаційних запитів цієї цільової групи адресатів. Аналіз результатів дозволив

виявити ключові тенденції у використанні інформаційних ресурсів та сформувати розуміння потреб користувачів.

Враховуючи етичні аспекти дослідження та принцип добровільності, відповіді на будь-яке з питань опитування не були обов'язковими. Тому при аналізі кожного блоку питань враховується фактична кількість наданих відповідей

Аналіз демографічних характеристик респондентів показав, що в дослідженні взяли участь більшість чоловіків (76,9%), решта – жінки. Усі респонденти належать до дуже різної вікової категорії. А саме, наймолодшому учаснику було 26 років, найстаршому – 57 років, а середній вік – 38 років. Серед респондентів також домінував ветеранський статус – 71,4%, демобілізованих – лише 28,6%.

Більшість респондентів вступили на службу після 2020 року, що відповідає періоду повномасштабного вторгнення. Цікавою була відповідь одного з респондентів: «все життя», на нашу думку, це може мати кілька трактувань. Перш за все, це може бути професійний військовий, для якого служба стала справою всього життя – від військової школи до сьогоднішнього дня.

По-друге, це може бути емоційна реакція, яка відображає те, як війна і служба настільки змінили світогляд людини, що все її життя тепер ділиться на «до» і «після». Також це може бути відповідь старшої людини, для якої військова служба була значною частиною життєвого шляху. У будь-якому разі ця відповідь вирізняється з-поміж інших, у яких респонденти вказували конкретні часові проміжки та може свідчити про глибоку ідентифікацію особистості з військовою службою.

Переходимо до аналізу джерел інформації про соціальні послуги. Як показує дослідження, найпопулярнішими джерелами є соціальні мережі (35,7%) та офіційні сайти державних установ (28,6%). Такий же відсоток використовують месенджери (Telegram, Viber) та особисті консультації (14,3%). Взагалі не шукає інформації – 7,1%.

Цікаво, що більшість респондентів (64,3%) віддали перевагу таким каналам комунікації, як соціальні мережі та месенджери, але не вказали, що це офіційні джерела.

Відкритим було питання використання мережевих ресурсів, серед яких можна виділити такі основні категорії, як соціальні мережі та менеджери, офіційні ресурси та пошукова система Google. Іншою можливістю були особисті візити до установ. Один із респондентів не дав конкретної відповіді.

Варто відзначити перевагу цифрових каналів зв'язку перед традиційними способами отримання інформації.

На основі відповідей щодо джерел інформації про соціальні послуги виділено такі основні канали, як цифрові канали (соціальні мережі, Інтернет, онлайн-новини) – 5 відповідей.

Особисті контакти (родичі, друзі командира частини) також зазначили 5 респондентів. Змішані джерела, тобто поєднання новин і особистих контактів, були позначені двома. Про особисте відвідування закладів зазначив 1 респондент.

Варто відзначити рівне співвідношення використання цифрових каналів до особистих контактів.

Що стосується частоти використання ресурсів мережі респондентами, то аналіз показав, що більшість респондентів (57,1%) використовують ресурси мережі регулярно (від щоденних до кількох разів на місяць).

Серед тих, хто користується онлайн-консультаціями (64,3%), текстові форми спілкування (чат і миттєві повідомлення) віддають перевагу перед відео.

На основі відкритих запитань про труднощі пошуку інформації в Інтернеті та труднощі пошуку конкретної інформації можна виділити кілька основних проблем

Перш за все, слід звернути увагу на якість інформації, а саме: застарілі дані, недостатня інформативність, проблеми з достовірністю, двозначність і суперечливість, велика кількість реклами.

Респонденти також вказали на труднощі навігації, такі як труднощі з пошуком необхідної інформації, нерозуміння інтерфейсу, труднощі з пошуком окремих документів.

Серед складнощів, пов'язаних із окремими заявками, були пошук відповідальних осіб та відсутність інформації про конкретні види допомоги. Також виникли труднощі з пошуком контактів установ та переліку необхідних документів.

Варто зазначити, що деякі респонденти (3 особи) не повідомили про труднощі під час пошуку інформації.

Варто продовжити розбір зручних форматів передачі інформації. Найбільшою популярністю користувалися відеоматеріали (42,9%, 6 осіб), стільки ж (28,6%, по 4 особи) – текстові матеріали та покрокові інструкції.

Цікаво, що інфографіка не знайшла відгуку, хоча зазвичай це популярна форма подачі інформації. Виходячи з відкритих відповідей, основні пропозиції щодо покращення інформаційного забезпечення включали організацію інформації (створення спеціалізованих інформаційних сервісів, спеціальне подання інформації в новинах, комплексне та доступне подання інформації), методи інформування, такі як особисті повідомлення та оповіщення, своєчасне інформування про поточні послуги. 3 респонденти не надали конкретних пропозицій

В останньому питанні респонденти могли висловити свою думку та подякувати. Відповіді свідчать про позитивне ставлення учасників до дослідження, вони були просто ввічливими («будь ласка», «будь ласка»), щирими, з побажаннями та подяками, емоційними (емоційки-сердечка).

За результатами дослідження можна зробити наступні узагальнення. Більшість опитаних ветеранів та демобілізованих активно використовують цифрові канали пошуку інформації, причому соціальні мережі та месенджери користуються більшою популярністю, ніж офіційні інтернет-ресурси. Цікаво, що в отриманні інформації про нові можливості соціальної допомоги респонденти однаково довіряють цифровим каналам і особистим контактам.

Що стосується частоти користування Інтернет-ресурсами, то більше половини респондентів користуються ними регулярно. Однак існують певні перешкоди для доступу до інформації в Інтернеті: проблеми з точністю та надійністю даних, труднощі в навігації та пошуку конкретної інформації.

Серед форматів подання інформації переважає попит на відеоконтент та покрокові інструкції, що може свідчити про необхідність більш структурованого та наочного подання інформації. При цьому жоден респондент не вибрав інфографіку як зручний формат.

Пропозиції респондентів щодо вдосконалення інформаційного забезпечення зосереджені на створенні спеціалізованих інформаційних ресурсів та створенні системи персональних повідомлень про актуальні послуги.

Отже, за результатами опитування виявилося, що ветерани та демобілізовані воліють отримувати інформацію через соціальні мережі та миттєві повідомлення, ніж офіційні ресурси, при цьому основними проблемами є оперативність інформації та складність навігації, а респонденти бачать покращення. у створенні спеціалізованих інформаційних ресурсів і системи персональних повідомлень

3.3. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення інформаційної підтримки

За результатами проведеного дослідження можна сформулювати ряд рекомендацій щодо покращення інформування ветеранів та демобілізованих осіб. Першим кроком має бути проведення більшого дослідження з більшою вибіркою, щоб отримати статистично значущі результати.

Таким чином, з метою розширення обсягу дослідження «Інформаційні потреби та практики використання мережевих ресурсів серед ветеранів та демобілізованих» пропонується залучити декілька ключових інституцій. Перш за все, наукову складову можуть забезпечити Інститут соціології НАН України та профільні кафедри соціології та психології провідних університетів, зокрема

КНУ ім. Шевченка та НаУКМА, а також Український інститут психології. майбутнє.

З державних структур важливо залучити Міністерство у справах ветеранів України та Державну службу України у справах ветеранів війни та учасників АТО, які мають необхідні ресурси та доступ до цільової аудиторії. Суттєву підтримку у проведенні досліджень можуть надати також регіональні центри реабілітації та психологічної адаптації.

Важливу роль у реалізації проекту можуть відіграти громадські організації, такі як ГО «Побратими», ГО «Ветеранська служба» та інші представники ветеранських організацій України, які мають прямий контакт із цільовою аудиторією та зрозуміти їхні потреби.

Для забезпечення репрезентативності дослідження необхідно охопити всі регіони України, включити ветеранів різних родів військ, врахувати різні вікові категорії, забезпечити участь як ветеранів, так і ветеранів. Також важливо включити ветеранів з різним досвідом служби, в тому числі строкової, контрактної та мобілізованої.

Найефективнішою моделлю організації дослідження може бути співпраця кількох організацій, де координуючу роль візьме на себе Мінветеранів, методологічну базу – Інститут соціології НАН України, мережа ветеранські організації проведуть польовий етап, а наукові центри університетів – аналітичну обробку отриманих даних.

Для ефективного інформування ветеранської спільноти необхідно впровадити комплексну систему цифрового зв’язку. Створення персоналізованої системи оповіщення через популярні месенджери дозволить користувачам оперативно інформувати про появу нових соціальних мереж та інтернет-ресурсів, які відповідають їхнім потребам. Такий підхід гарантує, що важлива інформація не загубиться в інформаційному потоці та швидко досягне цільової аудиторії.

Враховуючи виявлені переваги цільової аудиторії, особливу увагу слід приділити створенню якісного відеоконтенту. Це можуть бути як короткі

інформаційні ролики про доступні сервіси та можливості, так і детальні відеоінструкції щодо використання різноманітних онлайн-сервісів. Покрокові інструкції повинні бути чіткими, зрозумілими і забезпечені наочними прикладами, що значно полегшить сприйняття інформації користувачами з різним рівнем технічної підготовки.

Щоб контент був актуальним, важливо запровадити систему регулярного моніторингу та оновлення інформації. Це не лише оновлення технічних даних, а й постійна взаємодія з ветеранською спільнотою для виявлення нових потреб та адаптації контенту відповідно до актуальних запитів. Такий підхід забезпечить довгострокову ефективність ресурсу та його відповідність реальним потребам цільової аудиторії.

Особливу увагу слід приділити розвитку офіційних каналів комунікації в соціальних мережах, де зосереджена цільова група. Доцільно буде створити єдину базу даних, що містить у доступній формі відповіді на найбільш поширені питання. Останнім, але не менш важливим кроком має стати тісна співпраця з ветеранськими спільнотами для кращого поширення інформації неформальними каналами.

Щоб ефективно інформувати ветеранів про існуючі канали комунікації, варто використовувати ті платформи та місця, де вони вже присутні. Перш за все, це військові частини та військові комісаріати, де можна розмістити інформаційні матеріали з QR-кодами, що забезпечують швидкий доступ до офіційних каналів. Важливим каналом розповсюдження інформаційних буклетів та розміщення інформаційних стендів є госпіталі та реабілітаційні центри, де лікуються ветерани.

Ефективним може бути розміщення інформації у військових угрупованнях Viber і Telegram, оскільки військовослужбовці активно ними користуються навіть під час служби. Варто налагодити співпрацю з командирами частин, які ще до демобілізації можуть надати своїм підлеглим інформацію про офіційні канали зв’язку.

Ефективним може бути й розміщення оголошень у локальних групах у

Facebook та Telegram, які об’єднують ветеранів за територіальною ознакою або за ознакою служби в окремих підрозділах. Важливо використовувати таргетовану рекламу в соціальних мережах, орієнтуючись на демографічні показники та інтереси цільової аудиторії.

Окремим напрямком може стати співпраця з волонтерськими організаціями, які мають налагоджені канали комунікації з військовими. Волонтери можуть включати інформацію про офіційні канали зв’язку у свої розсилки та ділитися нею під час надання допомоги.

Також важливо використовувати офлайн-канали, як-от центри надання адміністративних послуг та соціального захисту населення, де ветерани оформляють документи. У цих місцях можна розміщувати інформаційні матеріали та організовувати консультації на доступних інтернет-ресурсах.

Для підвищення довіри до офіційних каналів комунікації варто залучати відомих людей із ветеранської спільноти – командирів, блогерів, активістів, які можуть розповісти про свій позитивний досвід користування цими ресурсами та порекомендувати їх іншим.

Варто наголосити, що наразі існує значна кількість інформаційних ресурсів, додатків та платформ, призначених для підтримки ветеранів та демобілізованих. Однак результати наших досліджень свідчать про необхідність не стільки створення нових цифрових рішень, скільки оптимізації та вдосконалення існуючих.

Існує необхідність підвищення їх доступності, зручності використання та відповідності реальним потребам цільової групи. Можливо, доцільно створити єдину «точку входу» до існуючих ресурсів, що спростить навігацію та пошук необхідної інформації.

Таким чином, розроблені рекомендації щодо вдосконалення інформаційного забезпечення ветеранів та демобілізованих спрямовані не лише на створення нових цифрових рішень, а насамперед на оптимізацію наявних ресурсів та покращення взаємодії з користувачем, що зробить інформаційну підтримку більш ефективною та орієнтованою на реальні потреби цільової

групи.

Узагальнюючи результати третьої частини «Праксеологічні аспекти дослідження поширення інформації про соціальну підтримку ветеранів та демобілізованих осіб в інтернет-ресурсах», можна сформулювати наступні висновки.

Розроблена та впроваджена методологія дослідження на основі пілотного дослідження 14 респондентів з числа ветеранів та демобілізованих, незважаючи на статистичну обмеженість вибірки, надала важливі первинні дані щодо специфіки інформаційних потреб цільової групи.

Аналіз результатів опитування виявив чіткі переваги цільової аудиторії щодо каналів отримання інформації, в яких соціальні мережі та месенджери значно перевершують офіційні ресурси. Визначено ключові проблеми існуючої системи інформаційного забезпечення, зокрема, недостатню швидкість інформації та складність навігації, а також відзначено необхідність створення спеціалізованих інформаційних ресурсів та впровадження системи персоналізованих повідомлень.

На основі емпіричних даних розроблено комплекс практичних рекомендацій щодо вдосконалення інформаційного забезпечення ветеранів та демобілізованих. Запропоновані рішення спрямовані не лише на розробку нових цифрових платформ, а й на оптимізацію наявних ресурсів та покращення користувальницького досвіду, що дозволить створити більш ефективну та орієнтовану на клієнта систему надання інформації соціальної підтримки.

ВИСНОВКИ

На підставі проведених досліджень можна зробити наступні основні висновки:

1. Дослідження соціальної роботи з ветеранами та демобілізованими в Україні свідчать про багатоаспектність наукових підходів, що охоплюють правові, психологічні, соціально-економічні аспекти та проблеми реінтеграції, створюючи цілісну теоретичну основу для розробки ефективних механізмів соціальної підтримки в умовах сучасних викликів і тривалих збройних конфліктів.

2. Понятійний апарат дослідження соціальної підтримки ветеранів та демобілізованих відображає складність процесу реінтеграції, де кожен термін розкриває певний аспект перетворення військовослужбовця на цивільну особу, наголошує на необхідності системного підходу до проблема організації соціальної допомоги.

3. Методологічна основа дослідження, що поєднує основні принципи науки з інноваційними методами аналізу мережевих ресурсів та соціологічних даних, забезпечила комплексне розуміння сучасного стану інформації про соціальну підтримку ветеранів, створивши основу для розробки практичних рекомендацій. .

4. Аналіз нормативно-правової бази виявив її динамічний характер та спрямованість на комплексне задоволення потреб ветеранів, а також вказав на необхідність подальшого вдосконалення механізмів реалізації норм законодавства в контексті сучасних викликів збройного конфлікту.

5. Виявлено трансформацію змісту соціальної допомоги ветеранам у бік індивідуалізованого, технологічно комплексного підходу з урахуванням гендерних особливостей та міжнародного досвіду, що свідчить про еволюцію системи соціальної підтримки відповідно до сучасних потреб цільової групи. .

6. Визначено критичні проблеми системи соціальної допомоги, зокрема дисбаланс між матеріальною допомогою та соціальними послугами, територіальну нерівність у доступі до послуг, недофінансування галузі, що

потребує системних змін та оптимізації ресурсів.

7. Проведене пілотне дослідження, незважаючи на обмежену вибірку, дозволило попередньо зрозуміти інформаційні потреби ветеранів та окреслило напрями подальших досліджень з метою створення ефективної системи інформаційного забезпечення.

8. Запропоновані рекомендації щодо вдосконалення інформаційного забезпечення ґрунтуються на принципі оптимізації наявних ресурсів та покращення користувацького досвіду, що створює основу для розробки більш ефективної та орієнтованої на споживача системи інформаційного забезпечення.

Щодо гіпотези дослідження, то можна констатувати, що вона підтвердилася. Результати дослідження свідчать про прямий зв’язок між якістю інформаційного забезпечення в інтернет-ресурсах та ефективністю соціальної реінтеграції ветеранів. Встановлено, що доступність і зрозумілість інформації про соціальні послуги суттєво впливає на здатність ветеранів використовувати наявні ресурси підтримки. Водночас дослідження показало, що для максимальної ефективності інформаційне забезпечення має враховувати специфічні потреби цільової аудиторії та постійно адаптуватися до викликів збройного конфлікту.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Азін В. О., Байда Л. Ю., Грибальський Я. В., Красюкова-Еннс О. В. Доступність та універсальний дизайн: навчально-методичний посібник. Київ, 2013. 128 с.

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

3. Архипова С., Бік О. Соціальна робота з військовослужбовцями – учасниками АТО, звільненими в запас. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. URL: http://visnyk.luguniv.edu.ua/index.php/vped/article/view/613/618 (дата звернення: 29.09.2024).

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

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

6. Ветеран – тлумачення, орфографія, новий правопис онлайн. *Словник - тлумачний словник української мови, орфографічний словник онлайн*. URL: https://slovnyk.ua/index.php?swrd=ветеран (дата звернення: 29.09.2024).

7. Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи. *Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю 12-13 лютого 2016 року ;* Факультет Психології КНУ імені Тараса Шевченка. URL: https://psy.knu.ua/files/pdf/web/download/Збірник_тез_Військова_психологія_2016.pdf (дата звернення: 25.09.2024).

8. Віцукаєва К. Соціальний супровід клієнта : навч. посіб. Одеса : Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с. URL: http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/635/1/Віцукаєва%20К.М..pdf (дата звернення: 29.09.2024).

9. Воєнна історія. *Міністерство оборони України офіційний веб сайт*. URL: https://www.mil.gov.ua/ministry/istoriya.html (дата звернення: 25.09.2024).

10. Гавловський А. Д., Голованова І. А., Харченко Н. В. Аналіз реабілітації учасників операції об’єднаних сил. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 2. С. 44–49. URL: https://doi.org/10.11603/1681-2786.2019.2.10479 (дата звернення: 25.09.2024).

11. Голуб О., Кузьменко Є. Порадник висвітлення соціальних прав та вразливих груп в українських медіа / Рада Європи. Київ, 2020. 20 с.

12. Гордієнко Г., Гордієнко В. Державна політика соціального захисту інвалідів вітчизняної війни в післявоєнній Україні 1945 – 1950 рр. *Східноєвропейський історичний вісник*. 2022. № 22. С. 141–152. URL: https://doi.org/10.24919/2519-058x.22.253728 (дата звернення: 25.09.2024).

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

14. Демобілізації повоєнні в радянських республіках та СРСР у 1921–1924 та в СРСР у 1945–1947 роках. *Інститут історії України*. *Електронна бібліотека*. URL: http://resource.history.org.ua/cgi-bin/eiu/history.exe?&I21DBN=EIU&P21DBN=EIU&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=eiu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=TRN=&S21COLORTERMS=0&S21STR=Demobilizacii_povoenni (дата звернення: 29.09.2024).

15. Деякі питання оплати праці фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб : Постанова Каб. Міністрів України від 02.08.2024 № 868. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/868-2024-п#Text (дата звернення: 25.09.2024).

16. Деякі питання щодо визнання військовослужбовців ветеранами війни : роз'яснення від 12.09.2023. *Офіційний вебсайт Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.* URL: https://ombudsman.gov.ua/uk/deyaki-pitannya-shchodo-viznannya-vijskovosluzhbovciv-veteranami-vijni (дата звернення: 29.09.2024).

17. Інститут проблем виховання – національної академії педагогічних наук України. URL: https://ipv.org.ua/wp-content/uploads/2024/04/Vysnovok-pro-novyznu-Zakharina_.pdf (дата звернення: 25.09.2024).

18. Капська А. Й., Пєша І. В., Міхеєва О. Ю., Соляник М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями. Київ: Слово, 2015. 323 с. URL: https://pidru4niki.com/78677/sotsiologiya/printsipi_sotsialnoyi_pidtrimki_simey#43 (дата звернення: 27.11.2024).

19. Кашпур Ю., Вінс В., Кузьменко Т. Переживання відчуття вимушеної соціальної ізоляції учасниками реабілітаціного процесу в період пандемії Covid-19. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. 2022. С. 36–46. URL: https://doi.org/10.31392/npu-nc.series12.2022.17(62).04 (дата звернення: 25.09.2024).

20. Кісарчук З. Г. Психологічна допомога постраждалим унаслідок стресових, травмівних подій: досвід, узагальнення, висновки. *Актуальні проблеми психології. Консультативна психологія та психотерапія*. 2015. Т. 3, вип. 11. С. 8–33.

21. Кокун О., Пішко І. Особливості динаміки психофізіологічного стану військовослужбовців впродовж шести місяців виконання завдань у районі ато. *Психологічне здоров'я*. 2019. № 2. С. 132–152. URL: https://doi.org/10.32689/2663-0672-2019-1-2-132-152 (дата звернення: 25.09.2024).

22. Коленіченко Т., 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. Київ : Гнозіс, 2021. 144 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/navchalno-metodichnij-posbnik-spriyannya-u-praczevlashtuvann-ta-stvorenn-bznesu-yak-shlyax-do-rentegracz-vjskovosluzhbovczv-ta-veteranv-ato/oos-v-umovax-suchasnogo-susplstva.html (дата звернення: 25.09.2024).

23. Коленіченко Т. Концептуалізація поняття «реінтеграція» в умовах збройного конфлікту в Україні. URL: https://ojs.ipv.org.ua/index.php/journal/article/view/66/67 (дата звернення: 29.09.2024).

24. Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей. Київ, 2023. 109 с. URL: https://www.pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/01/veteranpolicy.pdf (дата звернення: 29.09.2024).

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: збірник матеріалів конференції*. Львів, 2022. 222 с.

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

27. Кучеренко С. Порадник із питань реалізації соціальних гарантій військовослужбовців. Київ : Гнозіс, 2021. 80 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/poradnik-z-pitan-realzacz-soczalnix-garantj-vjskovosluzhbovczv.html (дата звернення: 25.09.2024).

28. Лобода К. Соціальний вплив держави на протидію сепаратизму в Україні. *Актуальні проблеми політики*. 2020. № 64. С. 321–333. URL: https://doi.org/10.32837/app.v0i64.204 (дата звернення: 25.09.2024).

29. Марценюк Т. «Невидимий батальйон 2.0»: повернення ветеранок до мирного життя. *Electronic Kyiv-Mohyla Academy Institutional Repository*. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7825f73c-df53-49f2-b325-3136e068c3cd/content (дата звернення: 25.09.2024).

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

31. Міністерство у справах ветеранів. Відповіді на ключові питання щодо впровадження у громадах фахівців із супроводу ветеранів війни та

демобілізованих осіб. *Міністерство у справах ветеранів*. URL: https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/vidpovidi-na-kluchovi-pitannya-schodo-vprovadzhennya-u-gromadah-fahivtsiv-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib (дата звернення: 29.09.2024).

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

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

34. Пам’ятка Учасникам російсько-української війни Права, обов’язки та гарантії соціального захисту. *Юридична Сотня. Національний фонд на підтримку демократії (NED)*. 248 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/pam’yatka-uchasnikam-protid-zbrojnj-agres-rosjsko-federacz-proti-ukrani-prava-obov’yazki-ta-garant-soczalnogo-zaxistu.html (дата звернення: 25.09.2024).

35. Петреченко С., Бомбергер І. Права членів сім’ї учасника АТО на пільги: теорія та практика. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: юридичні науки*. 2020. № 4. URL: https://doi.org/10.32453/2.vi4.323 (дата звернення: 03.10.2024).

36. Підприємництво та лідерство в умовах реалізації стратегії сталого розвитку : навч. посіб. / О. Карпаш та ін. ; ред. М. Карпаш. Київ : Гнозіс, 2021. 236 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/navchalnyi-posibnyk-pidpryyemnytstvo-ta-liderstvo-v-umovakh-realizatsiyi-stratehiyi-staloho-rozvytku.html (дата звернення: 25.09.2024).

37. Пінчук Р. С., Письменна О. П. Правовий захист учасників бойових дій та ветеранів війни. *Актуальні проблеми держави і права*. 2020. № 83. URL: https://doi.org/10.32837/apdp.v0i83.130 (дата звернення: 03.10.2024).

38. Лазоренко Б., Кальницька К. Теоретична модель соціально-психологічного супроводу реадаптації ветеранів. *Наукові студії з соціальної та політичної психології*. 2019. № 44(47). С. 26–36. URL: https://doi.org/10.33120/ssj.vi44(47).114 (дата звернення: 25.09.2024).

39. Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія : посібник для тренера / Ю. Акименко та ін. 2023. URL: https://howareu.com/storage/app/media/PDF/training-manual.pdf. (дата звернення: 29.09.2024).

40. Про військовий обов'язок і військову службу. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12/paran1028#n1028 (дата звернення: 29.09.2024).

41. Про внесення змін до Закону України "Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей" : Закон України від 15.09.2015 № 683-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683-19#Text (дата звернення: 03.10.2024).

42. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії : Закон України від 05.10.2000 № 2017-III : станом на 26 черв. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text (дата звернення: 03.10.2024).

43. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг : Наказ М-ва соц. політики України від 11.04.2024 № 175-Н. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0828-24#Text (дата звернення: 03.10.2024).

44. Про затвердження Державної цільової програми з медичної, фізичної реабілітації та психосоціальної реадаптації постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які брали участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх зді : Постанова Каб. Міністрів України від 05.12.2018 № 1021 : станом на 15 трав. 2020 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1021-2018-п#Text (дата звернення: 03.10.2024).

45. Про затвердження Інструкції про організацію виконання Положення про проходження громадянами України військової служби у Збройних Силах України : Наказ Міністра оборони України від 10.04.2009 р. №

170. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0438-09#Text (дата звернення: 29.09.2024).

46. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг : Наказ М-ва соц. політики України від 23.06.2020 № 429 : станом на 29 серп. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text (дата звернення: 03.10.2024).

47. Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для здійснення заходів щодо психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції : Постанова Каб. Міністрів України від 31.03.2015 № 221 : станом на 15 лип. 2017 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/221-2015-п#Text (дата звернення: 03.10.2024).

48. Про затвердження Порядку організації соціальної та професійної адаптації учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб : Постанова Каб. Міністрів України від 21.06.2017 № 432 : станом на 7 серп. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/432-2017-п#Text (дата звернення: 03.10.2024).

49. Про психіатричну допомогу : Закон України від 22.02.2000 № 1489-III : станом на 20 верес. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1489-14#Text (дата звернення: 03.10.2024).

50. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 06.10.2005 № 2961-IV : станом на 1 жовт. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15#Text (дата звернення: 03.10.2024).

51. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей : Закон України від 20.12.1991 № 2011-XII : станом на 25 серп. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2011-12#Text (дата звернення: 03.10.2024).

52. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII : станом на 20 верес. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення: 03.10.2024).

53. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII : станом на 1 жовт. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text (дата звернення: 03.10.2024).

54. Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка. Мінімальний пакет послуг. Київ, 2021. 86 с.

55. Реінтеграція ветеранів з інвалідністю : методичний посібник. UNDP 2023. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-01/Reintegration-manual.pdf (дата звернення: 25.09.2024).

56. Реінтеграція ветеранів – світовий та український досвід. 2023. *Громадський Простір*. URL: https://www.prostir.ua/m/?id=207406 (дата звернення: 29.09.2024).

57. Рекомендації для працівників територіальних органів Міністерства у справах ветеранів України. Київ: *Мінветеранів*, 2023. URL: https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/posibnik-teritorialni-organia5040820v6.pdf (дата звернення: 25.09.2024).

58. Рожко О. О., Хожило І. І. Регіональна цільова програма «Зір ветерана» як складова вітчизняної системи соціального захисту населення. *Аспекти державного управління*. 2014. Т. 2, № 5-6. URL: https://doi.org/10.15421/151430 (дата звернення: 25.09.2024).

59. Семигіна Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій. 2020. *Електронний інституційний репозитарій Києво-Могилянської академії*. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b268386a-1fa7-4c46-92f0-2e60cc5d0440/content (дата звернення: 15.11.2024).

60. Соціальна реінтеграція ветеранів в Україні з акцентом на інклюзивність ветеранів як вразливої категорії населення і роль, яку ветеранські організації можуть відігравати у забезпеченні інклюзивності. 2023. 44 с. URL:

https://ukraine.iom.int/sites/g/files/tmzbdl1861/files/documents/2024-01/veterans-social_reintegration_ukr.pdf (дата звернення: 03.10.2024).

61. Соціальний супровід ветеранів АТО/ООС у процесі їх реінтеграції та адаптації до умов сучасного соціуму : метод. рек. / Т. Коленіченко та ін. ; ред. Т. Коленіченко. Київ : Гнозіс, 2021. 160 с. URL: https://ifsa.kiev.ua/vidannya/metodichn-rekomendacz-soczalnij-suprovd-veteranv-ato/oos-u-proczes-x-rentegracz-ta-adaptacz-do-umov-suchasnogo-soczumu.html (дата звернення: 25.09.2024).

62. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. *Принцип*. URL: https://www.pryncyp.com/wp-content/uploads/2024/01/soczposlugy_pdf.pdf (дата звернення: 06.10.2024).

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

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

65. Технології розробки стартапів: навчальний посібник / Міжнародний фонд соціальної адаптації. Київ, 2021. 128 с

66. Уряд ухвалив постанову, що дає старт запровадженню фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб : урядове повідомлення від 27.12.2023. *Урядовий портал*. URL: https://www.kmu.gov.ua/news/uriad-ukhvalyv-postanovu-shcho-daie-start-zaprovadzhenniu-fakhivtsiv-iz-suprovodu-veteraniv-viiny-ta-demobilizovanykh-osib (дата звернення: 29.09.2024).

67. Фрідріх Ю., Люткефенд Т. Довга тінь Донбасу. Реінтеграція ветеранів та зміцнення суспільної єдності в Україні. *GPPi*. URL: https://gppi.net/media/GPPi_2021_Friedrich_Luetkefend_Long-Shadow-of-Donbas_ukr.pdf (дата звернення: 25.09.2024).

68. Шапошникова І. В., Макар М. М. Інноваційні соціальні технології у роботі з учасниками бойових дій. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: педагогіка*. 2024. № 3. URL: https://doi.org/10.54929/2786-9199-2024-3-03-01 (дата звернення: 03.10.2024).

69. Як війна вплинула на сферу соціального захисту : *аналітичний огляд. Гедос*. 2023. URL: https://cedos.org.ua/events/yak-vijna-vplynula-na-sferu-soczialnogo-zahystu/ (дата звернення: 06.10.2024).

70. ADF members & families. *Defence Community Organisation : web-site*. URL: https://defence.gov.au/DCO/Transition/ (date of access: 05.10.2024).

71. Canadian Forces Morale and Welfare Services. URL: https://www.cafconnection.ca/National/Programs-Services/For-Transitioning-Veterans-and-their-Families/Veteran-Family-Program.aspx (date of access: 05.10.2024).

72. Office for Veterans' Affairs. Support for veterans and their families. *GOV.UK*. URL: https://www.veteransgateway.org.uk/ (date of access: 05.10.2024).

73. US army soldier for life. *soldierforlife.army.mil*. URL: https://soldierforlife.army.mil/ (date of access: 05.10.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А

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

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

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

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

Таким чином, соціологічне дослідження інформаційних потреб та практик користування веб-ресурсами серед ветеранів та демобілізованих осіб є

Продовження Додатку А

надзвичайно актуальним в умовах сучасної України. Його результати можуть стати основою для оптимізації інформаційного забезпечення процесу соціальної підтримки та покращення доступності необхідних послуг для ветеранської спільноти.

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

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

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

Завдання дослідження:

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

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

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

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

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

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

Продовження Додатку А

Методи дослідження:

1. Анкетне опитування ветеранів та демобілізованих осіб.

2. Аналіз отриманих даних

3. Узагальнення результатів дослідження

Характеристика вибіркової сукупності: дослідження базується на когортній вибірці, яка складає 15 осіб, яки приймали участь у спільному проекті БО «БФ «Сподівання» та «Лікарі без кордонів» в м.Запоріжжя у серпні – вересні 20245 року.

Проведення дослідження буде здійснено в три етапи. А саме:

Перший етап - підготовчий етап (1 тиждень), під час якого відбувається розробка програми дослідження, підготовка інструментарію, тобто анкети та погодження проведення дослідження з керівництвом БО «БФ «Сподівання»

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

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

Етичні засади дослідження:

1. Добровільна участь респондентів

2. Анонімність отриманої інформації

3. Конфіденційність персональних даних

4. Використання результатів виключно в наукових цілях

Очікувані результати дослідження:

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

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

Продовження Додатку А

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

4. Створено структурований перелік найбільш затребуваних видів інформації та оптимальних форматів її подачі, що дозволить оптимізувати контент веб-ресурсів відповідно до потреб користувачів.

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

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

Додаток Б

Анкета

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

ШАНОВНИЙ РЕСПОНДЕНТЕ!

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

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

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

Блок 1. Загальна інформація

1. Ваш вік: ___ років

2. Стать: □ Чоловіча □ Жіноча

3. Статус: □ Ветеран □ Демобілізований

4. Період служби: з _____ по _____

Блок 2. Джерела інформації

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

□ Офіційні веб-сайти державних установ

□ Соціальні мережі

□ Месенджери (Telegram, Viber тощо)

□ Особисті консультації

□ Інше (вкажіть) _____

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

_____

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

_____

Блок 3. Онлайн-підтримка

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

□ Щодня

□ Кілька разів на тиждень

□ Кілька разів на місяць

Продовження Додатку Б

□ Рідше

□ Не користуюсь

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

□ Чат на сайті

□ Електронна пошта

□ Відеоконсультації

□ Месенджери

□ Не використовував/ла

□ Інше (вкажіть) _____

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

_____

Блок 4. Потреби та пропозиції

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

_____

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

□ Текстові матеріали

□ Відео

□ Інфографіка

□ Покрокові інструкції

□ Інше (вкажіть) _____

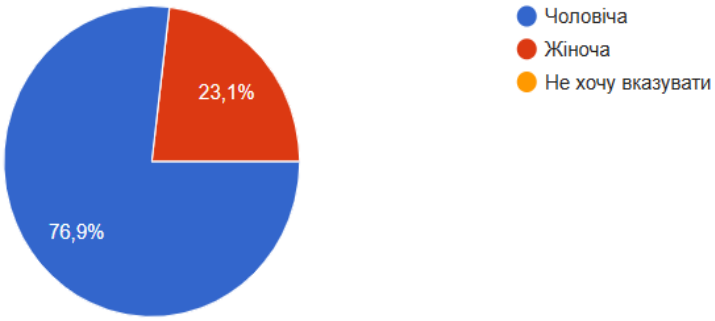
13. Ваші пропозиції щодо покращення інформаційного забезпечення (відкрите питання)

_____

Дякуємо за участь у дослідженні!

Додаток В

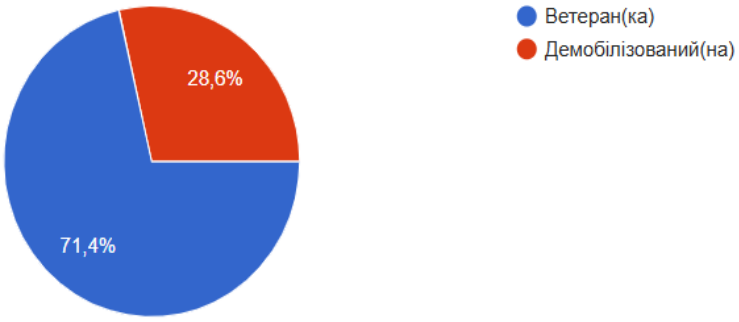
13 відповідей



3. Статус

Копіювати діаграму

14 відповідей



Продовження Додатку В

4. . Період служби: з _____ по _____

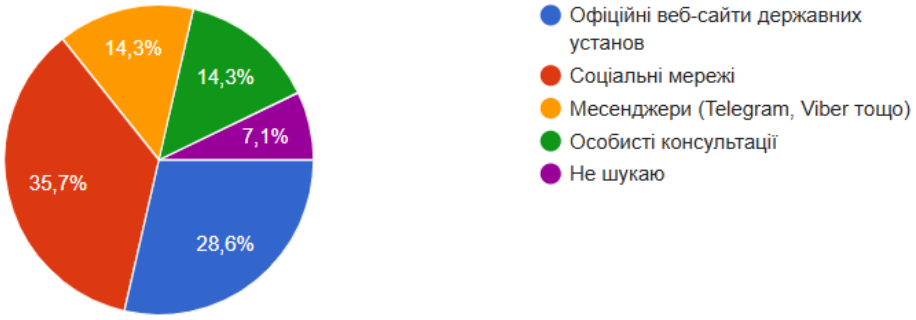
13 відповідей

- 2020-2023
- 2022-2023
- Лютого 2022 по серпень 2024
- 02.2022-07.2024
- 28.02.22- по теперішній час
- 2014 по 2023
- З квітня 2023 по сьогоднішній час
- 2019-2024
- З 24.02.2022 по сьогоднішній день

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

Копіювати діаграму

14 відповідей



Продовження Додатку В

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

13 відповідей

-

Гугл

соціальні мережі

Офіційні державні

Соціальними мережами

Соціальними мережами, месенджерами

Державні

Телеграм канали

Фейсбук

7. . Як Ви дізнаєтесь про нові можливості отримання соціальної допомоги або соціальних послуг?

14 відповідей

новини

Через соціальні мережі та особисті повідомлення від представників послуги

З інтернету, від побратимів

З соціальних мереж

Від побратимів

Ніяк

Інтернет

Від побратимів, друзів

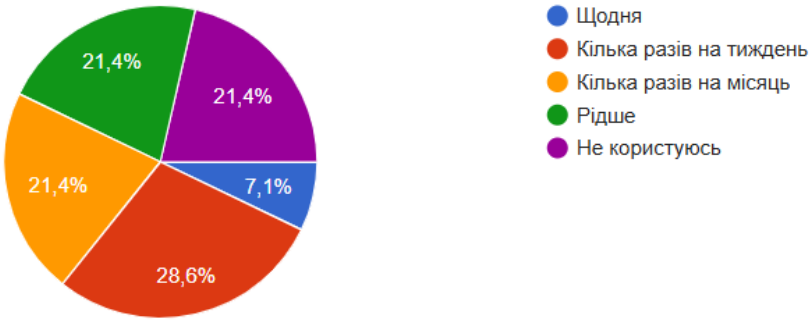
Від командира частини

Продовження Додатку В

8. Оцініть, наскільки часто Ви використовуєте веб-ресурси для отримання інформації про соціальні послуги?

Копіювати діаграму

14 відповідей



9. Які види онлайн-консультацій з приводу надання соціальних послуг Ви використовували? (можна обрати декілька варіантів)

Копіювати діаграму

14 відповідей



Продовження Додатку В

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

13 відповідей

Інформація не чітка і не послідовна

Не виникали

Немає

Відсутні конкретні відповіді

Багато реклами та непотрібної інформації

.

Не завжди розумію, де то знайти

які документи треба в моєму випадку

Не розумію як там щось знайти

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

13 відповідей

-

відповідальна особа за надання послуг

Різнопланова підтримка

Про конкретну допомогу

Важко відповісти

Знаходжу все, що дійсно треба

.

Куди звернутися

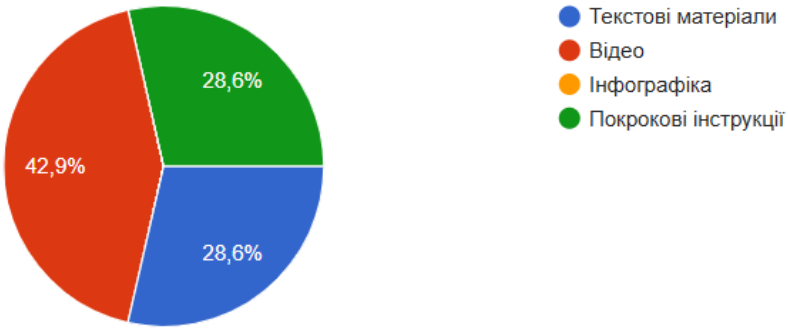
попередньо сказав

Продовження Додатку В

Копіювати діагра

12. Який формат подачі інформації для Вас найзручніший?

14 відповідей



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

13 відповідей

-

актуальні послуги (вчасне інформування про них)

Інформативність через особисті повідомлення

Створити конкретні інформаційні сайти

Робити розсилку інформації

Давати інформацію розгорнуто і доступно

Зробити спеціальні сайти, де буде розміщена інформація

Робити конкретну подачу інформації в новинах

.

Продовження Додатку В

Дякуємо за участь у дослідженні!

6 відповідей

- Будь ласка
- 💗 💗 💗
- Миру всім!
- Дякую 😊
- Прошу

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Кравченко Маргарита Олексіївна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: rita.melodic.09@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Соціальний супровід ветеранів та демобілізованих осіб» 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) Кравченко М.О..

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Маловічко О.В.