

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Кафедра «Соціальна робота»
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)

бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, як суб'єкт їхнього соціального захисту
(назва теми)

Виконала: студентка 4 курсу, групи СН-211
Спеціальності 231 Соціальна робота
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Соціальна робота

ТАНКУШИНА Л. В.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник БАЛУХТІНА О. М.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент БАРШАЦЬКА Г. Ю.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

2025 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
Кафедра «Соціальна робота»
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 231 Соціальна робота
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Соціальна робота
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____
«14» лютого 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ТАНКУШИНОЇ Ліни Віталіївни

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, як суб'єкт їхнього соціального захисту

керівник проєкту (роботи) к.і.н., доцент БАЛУХТІНА Олена Миколаївна
(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «14» лютого 2025 року № 50

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «12» травня 2025 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 79 сторінок, 5 таблиць, 69 джерел, 1 додаток.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати теоретичні аспекти соціального захисту ветеранів війни в Україні; здійснити аналіз закордонного досвіду підтримки ветеранів та військовослужбовців; визначити проблеми та перспективи розвитку системи надання соціальних послуг ветеранам; оцінити перспективи нової професії фахівця із супроводу ветеранів війни та проаналізувати практичні аспекти роботи; провести опитування фахівців та проаналізувати його результати; розробити рекомендації для покращення роботи фахівців.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, кількість слайдів, плакатів)

Таблиця 2.1. Дорожня карта проєкту в 2024 р.; Таблиця 2.2. Порівняння проєкту в 2023-2024 роках; Таблиця 3.1 Освіта фахівців; Таблиця 3.2. Професійна діяльність фахівців; Таблиця 3.3. Організація роботи фахівців.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	БАЛУХТІНА О. М., доцент	17.02.2025	03.03.2025
2	БАЛУХТІНА О. М., доцент	04.03.2025	24.03.2025
3	БАЛУХТІНА О. М., доцент	25.03.2025	11.04.2025
Норм-ль	НОВАК Т. О., ст. викладач	29.04.2025	02.05.2025

7. Дата видачі завдання «14» лютого 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Затвердження теми	14.02.2025	
2	Затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	14.02.2025	
3	Складання змісту	17.02.2025	
4	Виконання першого розділу	03.03.2025	
5	Виконання другого розділу	24.03.2025	
6	Виконання третього розділу	11.04.2025	
7	Формування висновків	14.04.2025	
8	Перевірка роботи керівником	21.04.2025	
9	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	28.04.2025	
10	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	02.05.2025	
11	Попередній захист дипломного проєкту (роботи)	05.05.2025	
12	Подання роботи на кафедру	12.05.2025	
13	Одержання відгуку та рецензії	13.05.2025	
14	Захист дипломного проєкту (роботи)	12.06.2025	

Студент(ка)

_____ (підпис)

Ліна ТАНКУШИНА

(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи)

_____ (підпис)

Олена БАЛУХТІНА

(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 79 сторінок, 5 таблиць, перелік використаних джерел складає 69 найменувань, 1 додаток.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю створення ефективних інструментів підтримки ветеранів, адаптації їх до цивільного життя та поліпшення взаємодії між ветеранами та державними установами.

Об'єкт дослідження – соціальний захист ветеранів війни та їхніх сімей в Україні.

Предмет дослідження – процес формування, виклики та перспективи нової професії на основі досвіду реалізації проекту «Помічник ветерана».

Мета дослідження – аналіз становлення професії «фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» та розробка рекомендацій для покращення роботи відповідних фахівців в Україні.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові методи пізнання (аналіз, синтез, узагальнення, діалектичний метод) та соціологічні методи: аналіз документів, анкетування, вторинний аналіз даних.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що у процесі дослідження використані методи забезпечили комплексний підхід до вивчення проблеми.

Практична цінність проведеного дослідження полягає у тому, що воно дозволяє краще зрозуміти особливості становлення професії фахівця із супроводу ветеранів на місцях та визначити напрямки, в яких варто посилювати підтримку. На основі отриманих результатів запропоновано низку рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності цієї діяльності.

ВЕТЕРАН, РЕІНТЕГРАЦІЯ, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК,
СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ФАХІВЕЦЬ

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПИТАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ В УКРАЇНІ.....	14
1.1. Стан соціального захисту ветеранів війни в Україні	14
1.2. Закордонний досвід соціального захисту ветеранів війни	22
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ ПРОФЕСІЙНОГО СТАНДАРТУ «ФАХІВЦЯ ІЗ СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ».....	28
2.1. Аналіз реалізації проєкту «Помічник ветерана»	28
2.2. Права та обов’язки фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб в системі соціального захисту ветеранів в Україні	35
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОГО СТАНДАРТУ «ФАХІВЦЯ ІЗ СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ» В УКРАЇНІ.....	44
3.1. Програма дослідження	44
3.2. Аналіз результатів дослідження та їх інтерпретація.....	48
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	76

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ГО – Громадська організація

ЗСУ – Збройні Сили України

КМУ – Кабінет Міністрів України

Мінветеранів – Міністерство у справах ветеранів

Мінсоцполітики – Міністерство соціальної політики

ОТГ – Об'єднана територіальна громада

ПТСР – Посттравматичний стресовий розлад

УБД – Учасник бойових дій

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ВСТУП

Понад десять років Україна перебуває у стані війни і питання соціального захисту та підтримки захисників і ветеранів залишається одним із ключових пріоритетів. Реінтеграція ветеранів до мирного життя є надзвичайно складним процесом, адже охоплює не лише фізичну та психологічну реабілітацію, а й труднощі із працевлаштуванням та адаптацією у суспільстві, яке не завжди розуміє їхній досвід. Сьогодні портрет ветерана значно змінюється, з'являється необхідність для створення сучасної інфраструктури, яка забезпечить системну підтримку. Стосується це, в першу чергу, поліпшення умов та забезпечення більш легкого доступу до послуг, що стане можливим завдяки новим ініціативам підтримки воїнів.

За даними Міністерства у справах ветеранів (далі – Мінветеранів), станом на 2024 рік в Україні налічувалося 1,3 мільйона учасників бойових дій. У перспективі чисельність захисників, членів їхніх сімей та сімей загиблих військовослужбовців може сягнути 4-5 мільйонів осіб [32]. Ці дані свідчать про значний тиск на державну систему соціального забезпечення, а збільшення кількості ветеранів підкреслює нагальну потребу в розробці ефективних програм для їхньої адаптації до мирного життя. Саме цим пояснюється актуальність нашого дослідження.

Державна соціальна політика має адаптуватися до нових умов. У майбутньому, закінчення війни стане лише початком нового етапу, коли суспільству і державі доведеться зосередити зусилля на інтеграції ветеранів.

На державному рівні, враховуючи наявний попит та успішний закордонний досвід, зокрема США, Канади та Нідерландів, де свою ефективність довела практика залучення військових соціальних працівників для підтримки ветеранів, формується новий сервіс із важливою соціальною місією – проєкт «Помічник ветерана». Дана ініціатива фактично створює нову професію, покликану допомагати ветеранам у організації гідного життя,

забезпеченні доступу до соціальних гарантій. Його основна мета – надання індивідуальної допомоги захисникам, сприяння їх адаптації та вирішення поточних проблем [41].

Помічники ветеранів мали стати ключовим елементом у створенні ефективного зв'язку між ветеранами та різноманітними соціальними, медичними та адміністративними службами. Це кваліфіковані спеціалісти, які працюють на місцевому рівні, надають індивідуальну підтримку захисникам, допомагають їм реалізувати свої права та отримати визначені законодавством пільги та гарантії.

Однак, через низку викликів і труднощів, цей проєкт не досяг очікуваного успіху, що призвело до його повного перезапуску разом із реформуванням роботи Мінветеранів. На основі вказаної ініціативи, у 2024 році створена нова професія – «фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Ця роль має стати ключовою ланкою у забезпеченні ефективної комунікації між ветеранами та державними установами, створюючи максимальну підтримку і сприяючи полегшенню процесу отримання необхідних послуг.

Інститут фахівців із супроводу базується на індивідуальному підході: кожен ветеран отримує помічника, який допомагає орієнтуватися у правових, соціальних та медичних питаннях, надає підтримку в процесі працевлаштування, здобуття освіти чи перекваліфікації [15]. Така модель підтримки є не лише новим кроком для України, а й демонстрацією сучасного підходу до вирішення проблем соціальної інтеграції ветеранів. Дослідження цієї ініціативи дозволяє оцінити її перспективи, ефективність та вплив на суспільство, а також визначити можливі виклики, які можуть виникати в процесі її реалізації.

Питання ветеранської політики та соціального захисту військовослужбовців є предметом досліджень багатьох науковців, зокрема соціологів, психологів та політологів. Серед українських дослідників, які зробили внесок у вивчення цієї тематики, варто відзначити Л. Яценко,

Г. Терещук, М. Кравченко, Е. Костишин, Є. Гордієнко, І. Наливайко, Ю. Шевціва та ін.

У дослідженні Н. Тілікіної та І. Пєши «Державна ветеранська політика України та шляхи забезпечення її ефективності» [58] здійснено всебічний аналіз реалізації державної політики щодо ветеранів. Автори акцентують увагу на ключових проблемах, з якими стикаються учасники бойових дій та особи з інвалідністю, отриманою внаслідок війни, зокрема на труднощах їхньої соціальної реінтеграції. Вони окреслили низку необхідних змін у політиці щодо ветеранів, зокрема створення умов для підвищення обізнаності УБД і ветеранів, впровадження загальнодержавної стратегії підтримки та захисту, а також спрощення процедури отримання статусу ветерана війни.

К. Спицька у своїй роботі «Правові засади соціального захисту учасників бойових дій в Україні» аналізує законодавчі механізми підтримки ветеранів, зокрема забезпечення житлом, працевлаштування, медичної допомоги та соціальних виплат [54, с. 171-181]. Дослідження вказує на прогалини у правовому регулюванні, які ускладнюють ефективну реалізацію державної політики у сфері соціального захисту ветеранів. Авторка наголошує на необхідності адаптації українського законодавства до міжнародних стандартів соціальної підтримки військових.

Проблематику державної підтримки ветеранів досліджують також Е. Костишин та Ю. Шевців, зосереджуючись на механізмах її реалізації [23, с. 19-24]. Окрему увагу приділено питанням реабілітації та надання психологічної допомоги. Важливим аспектом, на думку авторів, є створення зручної системи звернення громадян, забезпечення зворотного зв'язку, підвищення обізнаності щодо прав і гарантій, а також впровадження ефективних механізмів соціального страхування.

Вчені Н. Гусак та О. Нескородяна у своїх дослідженнях аналізували діяльність військових соціальних працівників у США [13, с. 61-63]. У своїй статті вони детально розглядають основні завдання, функції та вимоги до фахівців цього напрямку, а також розкривають особливості професійної

підготовки. Дослідження акцентує увагу на ролі військових соціальних працівників у системі підтримки ветеранів, їхньому внеску в процес адаптації військовослужбовців після служби та специфіці роботи в умовах американської ветеранської політики.

Серед закордонних вчених ветеранська політика є об'єктом досліджень багатьох науковців. У США, наприклад, такі дослідники, як К. Мансон та Дж. Дж. Дейлі, вивчають питання практичної соціальної роботи та ефективності програм підтримки військових [65]. У своїй роботі «Соціальна робота у військовій сфері: необхідність оновлення сфери практики» Д. Блекберн проводить історичний аналіз професії соціального працівника в канадських збройних силах. Він підкреслює унікальність та специфічність соціальної роботи в цьому контексті, обумовлену особливими директивами, які відрізняються від цивільних організацій [64].

Оскільки ініціатива професії в Україні є новою, інститут фахівця із супроводу ще не став предметом ґрунтовного наукового аналізу в публікаціях. Проте, наприклад, І. Мамаєв аналізував особливості діяльності інституту помічника ветерана та фахівця із супроводу [26, с. 76-86]. Серед ключових питань виокремлюються забезпечення стійкості таких проєктів, їх фінансування, нормативно-правова визначеність та усталення термінології. Окрему увагу приділено оцінці ефективності моделі «рівний-рівному» та необхідності вдосконалення програм підготовки фахівців.

Розглянув історичні аспекти, зарубіжний досвід соціального супроводу ветеранів, членів їхніх родин Ю. Сербалюк [19, с. 199-206]. Робота присвячена аналізу нової професії «фахівець із супроводу ветеранів війни», що дає змогу оцінити її ефективність, вплив на державну політику у сфері підтримки ветеранів, а також визначити доцільність її запровадження та перспективи подальшого розвитку. Вивчення даної теми допомагає зрозуміти, які переваги ініціатива може принести в процесі соціальної адаптації ветеранів, а також які виклики та можливості для вдосконалення існують у її реалізації на практиці.

Актуальність цього дослідження зумовлена необхідністю створення ефективних інструментів підтримки ветеранів, адаптації їх до цивільного життя та поліпшення взаємодії між ветеранами та державними установами. Також, вивчення теми соціального захисту ветеранів дозволяє виявити ключові проблеми, з якими стикаються ветерани, та знайти шляхи їх вирішення, забезпечуючи більш ефективну та своєчасну допомогу.

Об'єкт дослідження – соціальний захист ветеранів війни та їхніх сімей в Україні.

Предмет дослідження – процес формування, виклики та перспективи нової професії на основі досвіду реалізації проєкту «Помічник ветерана».

Мета дослідження – аналіз становлення професії «фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» та розробка рекомендацій для покращення роботи відповідних фахівців в Україні.

Відповідно до мети дослідження визначено наступні завдання:

- проаналізувати теоретичні аспекти соціального захисту ветеранів війни в Україні;
- здійснити аналіз закордонного досвіду підтримки ветеранів та військовослужбовців;
- визначити ключові проблеми та перспективи розвитку системи надання соціальних послуг ветеранам;
- оцінити перспективи нової професії «фахівець із супроводу ветеранів війни» в контексті реальних умов і потреб ветеранів;
- проаналізувати практичні аспекти роботи фахівця із супроводу;
- провести опитування фахівців та проаналізувати його результати;
- розробити рекомендації для покращення роботи фахівців.

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові методи пізнання соціальних явищ і процесів, зокрема аналіз, синтез, узагальнення, а також діалектичний метод, що дозволяє розглядати розвиток та взаємодію різних соціальних аспектів в їхньому постійному русі

та зміні. Метод порівняння дозволив проаналізувати зміни у політиці ветеранської діяльності – від соціального проєкту до нової професії.

Для отримання емпіричних даних застосовуються соціологічні методи, зокрема аналіз документів, що дає змогу вивчити нормативно-правові акти, програми та стратегії, що стосуються ветеранів; анкетування, яке дає можливість зібрати думки та досвід безпосередніх учасників процесу (фахівців); а також вторинний аналіз даних, який дозволяє використовувати вже існуючі дослідження та статистичні матеріали для виявлення загальних тенденцій. Комбінація цих методів дозволяє всебічно охопити досліджувану проблему, виявити ключові чинники, що впливають на розвиток нової професії, а також сформулювати рекомендації для її розвитку.

У результаті дослідження встановлено, що в Україні почав змінюватися підхід допомоги ветеранам та членам їхніх родин. Це відбувається завдяки новій професії – фахівця із супроводу ветеранів.

Цей процес ще триває: багато фахівців проходять навчання, а деякі вже працюють у громадах. Однак, вже наявний попит на послуги, ветерани та їхні родини звертаються за допомогою в оформленні документів, отриманні пільг та з іншими важливими запитами. Проте система поки що розвивається повільно, фахівців небагато, і те, наскільки успішною буде ця професія, залежить від підтримки з боку держави та місцевих громад.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що у процесі дослідження використані методи забезпечили комплексний підхід до вивчення проблеми. Отримані результати аналізу дозволили визначити основні труднощі, з якими стикаються ветерани, та розробити практичні рекомендації для їх вирішення. Це включає як систематизацію проблем, так і пропозиції щодо вдосконалення механізмів підтримки ветеранів, а також оптимізації взаємодії між ветеранами та відповідними соціальними та адміністративними структурами.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці та можливостях застосування рекомендацій для покращення

існуючої системи підтримки ветеранів. Впровадження результатів дослідження може сприяти поліпшенню процесів соціальної адаптації, реабілітації та інтеграції ветеранів у цивільне життя, а також підвищенню ефективності державних програм і служб, орієнтованих на допомогу захисникам. Це дозволить більш ефективно використовувати ресурси для підтримки ветеранів і забезпечити їм кращі умови для реалізації своїх прав та можливостей. Особливу роль у цьому процесі має фахівець із супроводу ветеранів, адже саме він забезпечує безпосередній контакт з людьми, які звертаються по допомогу, та супроводжує їх у вирішенні життєво важливих питань. Тому дослідження цієї професії не лише відображає поточний стан справ, а й дозволяє побачити потенційні напрями змін у сфері соціальної політики загалом.

Результати дослідження можуть бути використані також в освітньому процесі в закладах вищої освіти при викладанні дисциплін «Технології соціальної роботи», «Соціальні послуги населенню», «Соціальна педагогіка» студентам бакалаврату та магістратури спеціальності «Соціальна робота».

Робота виконана в рамках кафедральної НДР «Спроможність соціальної роботи у врегулюванні соціальних конфліктів, спричинених війною: регіональний аспект». За результатами дослідження опубліковано 1 наукова стаття та 5 тез [3-7].

Структура й обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається з завдання, реферату, змісту, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (69 найменування), 5 таблиць, 1 додатку. Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПИТАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ВETERANІВ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

1.1. Стан соціального захисту ветеранів війни в Україні

Соціальний захист ветеранів війни є одним із ключових факторів не лише для підтримки самих Захисників і Захисниць, а й для забезпечення обороноздатності країни, зокрема у подоланні наслідків збройної агресії росії. Процес отримання статусу учасника бойових дій (далі – УБД), оформлення необхідної документації, доступу до соціальної підтримки, а також заходи з соціальної адаптації, фізичної та психологічної реабілітації, повинні бути максимально автоматизованими та зручними для ветеранів. Проте, на практиці, Захисники та Захисниці нерідко стикаються з різними труднощами, які значно ускладнюють доступ до цих послуг.

Недооцінка глибини та системності проблем ветеранів під час служби та після повернення до мирного життя може стати підґрунтям до складної соціальної та економічної ситуації в країні. Багато хто отримує фізичні поранення, що потребують тривалої реабілітації, або страждає від посттравматичного синдрому (далі – ПТСР), тривоги чи депресії через пережитий стрес, бойові дії та втрату побратимів. Зокрема, довготривала розлука із сім'єю негативно впливає на емоційний стан та стосунки з близькими. Також матеріальна підтримка часто виявляється недостатньою, виникають проблеми із забезпеченням спорядженням та виплатами.

Нормативна база, яка регулює соціальний захист ветеранів, охоплює низку законодавчих актів та програм. Основою є Конституція України, яка гарантує рівність прав усіх громадян і передбачає особливий захист осіб, які захищали незалежність і територіальну цілісність держави. Ключовим Законом України у цій сфері є «Про статус ветеранів війни, гарантії їх

соціального захисту» № 3551-ХІІ від 22.10.1993 року, який визначає права, пільги та зобов'язання держави перед ветеранами [43].

Відповідно до чинного законодавства України до ветеранів війни належать учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни. Статус УБД можуть отримати: військовослужбовці (резервісти, військовозобов'язані, добровольці Сил територіальної оборони) Збройних Сил України, Національної гвардії України, Служби безпеки України, розвідувальних органів України, Державної прикордонної служби України тощо. Повний перелік категорій, які визнаються учасниками бойових дій, можна переглянути у Законі «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [43].

Статус УБД можна отримати:

1. За зверненням командира частини, який подає документи на підлеглих військовослужбовців протягом 30 днів, з дня участі військовослужбовця у виконанні бойових завдань.
2. За особистим зверненням військовослужбовця.
3. За особистим зверненням особи, яка звільнена з військової служби, через територіальний центр комплектування та соціальної підтримки.

Документи для того, щоб отримати статус учасника бойових дій, особа або її представник може самостійно надіслати до відповідної комісії. Це можливо через Портал Дія, подавши їх на адресу електронної пошти або через поштові відділення до відповідної комісії [57].

Задля забезпечення гідного життя ветеранів війни та їхніх родин в Україні було створено Мінветеранів, яке є центральним органом виконавчої влади, відповідальним за формування та реалізацію державної політики у цій сфері. Воно утворене 28 листопада 2018 року шляхом реорганізації Державної служби України у справах ветеранів, а у вересні 2019 року тимчасово об'єдналося з Міністерством з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб. Проте вже 11 березня 2020 року

уряд повернув Міністерству початкову назву та окремий статус, що дозволило йому зосередитися виключно на підтримці захисників України.

Сьогодні Міністерство відіграє ключову роль у розробці та впровадженні програм, спрямованих на надання медичної, психологічної допомоги ветеранам, їхнє працевлаштування, розвиток ветеранського бізнесу, а також підтримку родин загиблих воїнів. Окрім того, воно займається увічненням пам'яті полеглих захисників, співпрацею з міжнародними організаціями та вдосконаленням системи соціального забезпечення ветеранів.

Для покращення доступу ветеранів до соціальних послуг було створено ветеранський ресурс «e-Ветеран» – сучасну інформаційно-довідкову систему, яка узагальнює дані про послуги з психологічної допомоги, санаторно-курортного лікування та інші види підтримки. Платформа дозволяє ветеранам швидко отримати необхідну інформацію та скористатися доступними державними програмами [16].

У своїх дослідженнях К. Спицька виокремлює ключові проблеми у сфері соціального захисту учасників бойових дій. Зокрема, першочерговими є питання, пов'язані з військовополоненими та зниклими безвісти військовослужбовцями, які мають статус УБД. Авторка наголошує на необхідності розширення можливостей надання соціальних гарантій на рівні об'єднаних територіальних громад (далі – ОТГ) [54, с. 171-181]. Це може включати заходи, спрямовані на фінансову, соціальну, юридичну та психологічну підтримку як самих військових, які перебувають у зоні бойових дій, так і їхніх родин.

Також важливим аспектом залишається соціально-психологічна реабілітація ветеранів, що вимагає ефективних програм підтримки. Окрему увагу слід приділити забезпеченню житлом, особливо у випадках, коли воно набувається через інвестування в об'єкти житлового будівництва.

Згідно з даними соціологічного дослідження, проведеного Українським ветеранським фондом, є ряд ризиків на майбутнє для ветеранів та

військовослужбовців: безробіття; поглиблення диспропорцій на ринку праці; втрати надходжень до бюджету при зростанні навантаження на нього; брак умов для самореалізації, що сприятиме погіршенню психоемоційного стану та поширенню соціального відчуження значної частки населення; ймовірність деструктивних форм соціальної поведінки серед ветеранів під час формування моделі взаємовідносин у суспільстві [63]. Отже, психологічна та фізична реабілітація стає необхідною складовою процесу повернення до нормального життя, адже без неї виникає загроза негативних наслідків адаптації до цивільного життя (алкоголізм, насильство, наркоманія та ін.).

Від початку 2024 року кількість випадків домашнього насильства виросла на 14 %. При цьому 60 % тих, хто вчиняє домашнє насильство, це військові і «всі, хто був на фронті», наголосив міністр внутрішніх справ І. Клименко в інтерв'ю «Радіо Свобода» [20]. Окрім того, існує реальна загроза виникнення випадків суїцидів серед військових, які пережили важкі стреси і зіштовхнулися з відчуттям безсилля, емоційної порожнечі та нерозумінням з боку оточуючих. Втрата сенсу життя стає важким випробуванням для багатьох із них. Однак важливо пам'ятати, що підтримка не лише самих ветеранів, а й їхніх близьких, є критично важливою для попередження таких трагічних випадків.

Для того, щоб попередити проблеми та надати допомогу ветеранам та учасникам бойових дій, необхідно розвивати інституційну модель підтримки ветеранів. Це включає врахування їхніх потреб, ефективну реінтеграцію та реабілітацію, що значно зміцнить стійкість українського суспільства, а також його економічний, соціальний та політичний потенціал.

Ветерани повинні мати доступ до пільг, які сприяють їхній соціальній адаптації та покращують якість життя. Серед основних гарантій – медичне страхування, транспортні пільги, фінансова підтримка у вигляді одноразових виплат та субсидій. Такі заходи допомагають ветеранам легше інтегруватися в суспільство та відновити фінансову стабільність. Згідно із Законом «Про

статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» № 3552-ХІІ від 22.10.1993 року, ветеранам війни та іншим пільговим категоріям надається широкий спектр соціальних гарантій.

У сфері охорони здоров'я це, зокрема, безкоштовне або пільгове забезпечення лікарськими засобами, яке здійснюється через аптеки за рецептом лікаря за наявності відповідного посвідчення [43].

Наразі отримати психологічну допомогу можливо в цивільних закладах, що уклали контракт з Національною службою здоров'я України. Також існують індивідуальні та групові терапії, консультації фахівців, програми для родин ветеранів. Досвідчений психологічний супровід допоможе ветеранам впоратися з ПТСР та іншими психічними труднощами, з якими вони можуть стикатися.

З 2024 року запрацювала лінія для військовослужбовців та членів їхніх сімей за коротким номером 1512. Також продовжує роботу номер гарячої лінії Міністерства оборони України «0-800-500-442», який доступний для користувачів усіх операторів мобільного зв'язку. Там військові та їхні родини зможуть отримати консультації з актуальних і чутливих питань. На запити відповідатимуть провідні фахівці Урядового контактного центру, зокрема психологи, які готові надати необхідну підтримку та допомогу.

Існує також фізкультурно-спортивна реабілітація – це система занять фізичною культурою та спортом, спрямованих на покращення фізичного та психологічного стану людини [17]. Важливим напрямом підтримки ветеранів є абілітація – наступний етап після лікування та фізичної чи психологічної реабілітації. Її головна мета полягає у сприянні адаптації осіб, які зазнали ампутацій, тяжких поранень або мають інвалідність, до нових життєвих обставин, а також у формуванні навичок самостійного та повноцінного функціонування в суспільстві.

У процесі абілітації резиденти вчаться жити автономно, орієнтуватися в інклюзивному середовищі та поза його межами, а також набувають необхідних умінь для успішної реінтеграції в суспільство після поранення.

Одним із прикладів ефективної роботи в цій сфері є «Lviv Habilitation Center», який надає комплексну підтримку для відновлення незалежності та покращення якості життя ветеранів і людей з інвалідністю [1].

Протезування за допомогою сучасних протезів та новітніх технологій також входить до переліку державної допомоги. Зараз протезування можливе безоплатно, без очікування на встановлення інвалідності. Щоб отримати протез необхідно звернутись до Центру надання адміністративних послуг, Управління соціального захисту населення або ж до територіального управління Фонду соцзахисту осіб з інвалідністю [31].

Водночас забезпечення допоміжними засобами часто залишається у сфері відповідальності волонтерів. Після виписки зі стаціонару військовослужбовці та ветерани нерідко змушені самотійно шукати шляхи отримання протезів та реабілітаційної допомоги. На офіційному сайті Міністерства охорони здоров'я опубліковано докладні роз'яснення щодо порядку отримання протезування. Зокрема, зазначено, що в Україні існує спеціальна державна програма, яка забезпечує доступ до якісного протезування. Для участі в цій програмі необхідно подати відповідні документи через особистий кабінет на порталі Мінсоцполітики [30].

На території України функціонує мережа центрів протезування, які пропонують послуги високої якості з виготовлення та встановлення протезно-ортопедичних виробів, а також здійснюють фізичну й соціальну адаптацію користувачів. Серед провідних установ – Всеукраїнський центр реабілітації та протезування «Здоров'я» та компанія «Ортез Про» (Київ), ТОВ «Активорто» і ТОВ «ВПОП Опора-плюс» (Харків), центр «Разан» (Івано-Франківськ), шведсько-українська клініка «Енгельхольм» (Чернівці), ТОВ «Укрпротез» (Житомир) та інші [2, с. 351-352].

Крім того, Мінсоцполітики у співпраці з Фондом соціального захисту осіб з інвалідністю було створено спеціалізовану онлайн-платформу protez.msp.gov.ua, яка стала ключовим джерелом інформації для осіб, що потребують протезів та інших реабілітаційних засобів. Додаткову

інформацію можна знайти на ресурсі Protez Hub, який із 2014 року активно працює над розвитком галузі протезно-ортопедичної допомоги в Україні та сприяє запровадженню системних змін задля підвищення якості послуг по всій країні [32].

Ветерани війни як пільгові категорії мають право на безкоштовний електронний квиток для оплати комунальних послуг та опалення житла. Також вони звільняються від оподаткування щорічної грошової допомоги та компенсаційних виплат, які надаються військовослужбовцям за право на отримання житла.

У соціальній роботі важливим напрямом є підтримка жінок-військовослужбовиць та ветеранок. Особливу увагу слід приділяти проблемам насильства, психологічним викликам і дискримінації за ознакою статі, адже ці питання потребують ширшого висвітлення та ефективних механізмів вирішення. Наслідки пережитого насильства мають серйозний вплив не лише на саму жінку, її фізичне та психічне здоров'я, а й на суспільство загалом, оскільки впливають на рівень довіри, соціальну інтеграцію та стійкість військових колективів. Важливо розвивати програми підтримки, спрямовані на подолання цих викликів, включаючи психологічну допомогу, соціальний захист та заходи щодо запобігання дискримінації.

Державна служба зайнятості надає підтримку у пошуку роботи, сприяє перекваліфікації та забезпечує фінансову допомогу безробітним. Ветерани також можуть отримати консультаційну та юридичну підтримку для вирішення соціальних і правових питань. Однак у суспільстві вже існує проблема стигматизації ветеранів. Більшість осіб зі статусом УБД перебувають у працездатному віці, проте роботодавці часто уникають працевлаштування людей з інвалідністю, що загострює проблему безробіття.

За даними соціологічного дослідження, проведеного Українським ветеранським фондом, 65,8 % респондентів потребують адаптації для повернення до роботи. Водночас 76,2 % опитаних зазначили, що на їхньому

попередньому місці роботи не впроваджували програм або заходів для адаптації працівників зі статусом УБД [63].

З огляду на ризики скорочення та неефективного використання робочої сили в Україні, важливо також враховувати перспективи масової демобілізації та повернення раніше мобілізованих працівників. Тому важливо розробити дієві заходи для стимулювання зайнятості та запобігання масовому безробіттю. Державна служба зайнятості пропонує учасникам бойових дій та їхнім родинам різноманітні інструменти підтримки, спрямовані на професійну адаптацію та підвищення конкурентоспроможності на ринку праці. Серед них – можливість безоплатного навчання у сучасних центрах професійно-технічної освіти, де доступні понад 90 робітничих професій та сотні освітніх програм. Окремо передбачено підтримку для осіб з інвалідністю внаслідок війни, з урахуванням їхніх потреб у навчанні та подальшому працевлаштуванні [14].

Водночас діє урядова програма грантів у межах проекту «єРобота», яка надає ветеранам і їхнім партнерам можливість розпочати або розширити власний бізнес. Максимальний розмір фінансування (до 1 млн грн) відкриває реальні шанси на економічну самостійність та довготривалу зайнятість. Професія фахівця із супроводу ветеранів також розглядається як один із перспективних напрямів працевлаштування для самих ветеранів.

Варто враховувати, що значна частина захисників і надалі стикається з труднощами при пошуку роботи – особливо через наслідки поранень чи обмеження за станом здоров'я. Саме тому наявність спеціально підготовлених фахівців із супроводу в громадах може стати важливим чинником підтримки: вони здатні допомогти ветеранам зорієнтуватися у програмах, підготувати документи або запропонувати напрям навчання. Таким чином, їхня діяльність може сприяти не лише інформуванню, а й реальній соціально-професійній інтеграції ветеранів.

Після завершення війни Україна стане державою ветеранів і ветеранок, тому необхідно адаптувати суспільство до їхніх потреб, а не навпаки. Адже

існує розбіжність між тим, як суспільство сприймає проблеми ветеранів, і тим, які труднощі вони відчують самі. З цією метою важливо запуснути інформаційну кампанію, спрямовану на підвищення обізнаності громадян про виклики, з якими стикаються військові після повернення до мирного життя, а також сприяти формуванню культури підтримки ветеранів.

Отже, соціальна політика щодо ветеранів в Україні є надзвичайно актуальною темою, особливо в умовах триваючих військових дій, що суттєво збільшують кількість осіб, які потребують підтримки та реінтеграції в суспільство. Забезпечення належного рівня соціального захисту ветеранів є кроком для їх адаптації та повернення до активного життя. Це, у свою чергу, сприяє зміцненню суспільної стійкості та національного розвитку. Особливу увагу слід приділити забезпеченню соціально-психологічної підтримки ветеранів у громадах, організації комплексної допомоги та забезпеченню швидкого доступу до якісних послуг. Держава повинна ініціювати й розробляти різноманітні програми та проекти, а також активно поширювати інформацію про ці ініціативи, щоб досягти поставлених цілей і створити ефективну систему підтримки. Держава вже це робить і активно розбудовує власну ветеранську політику.

1.2. Закордонний досвід соціального захисту ветеранів війни

Формування та впровадження професії «фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» відбувалося з урахуванням сучасних стандартів і закордонного досвіду соціального захисту ветеранів. У багатьох країнах такі спеціалісти працюють у військових структурах та системах підтримки ветеранів, виконуючи завдання з реабілітації, адаптації та надання психологічної допомоги. Тому виокремлюють військову соціальну роботу як окремий напрям соціальної діяльності, що враховує унікальні потреби військовослужбовців, ветеранів та їхніх родин.

Військові соціальні працівники (military social workers) займаються підтримкою військових під час служби та після її завершення, допомагаючи їм справлятися зі стресом, бойовими травмами, реінтеграцією в цивільне життя та отриманням необхідних соціальних і медичних послуг. Вони працюють у військових частинах, шпиталях, реабілітаційних центрах, громадських організаціях та приватних практиках, надаючи консультації, кризове втручання, управління випадками та адвокацію [68].

У США ця професія отримала офіційний статус у межах Міністерства оборони, а потреба у військових соціальних працівниках стала настільки актуальною, що для координації їхньої діяльності було створено спеціалізоване Міністерство у справах ветеранів. Історично, під час Першої та Другої світової війни в США зростає потреба в медичних і психіатричних соціальних працівниках, оскільки велика кількість військовослужбовців стикалася з наслідками бойових дій. У відповідь на це було створено спеціалізовані департаменти, які забезпечували комплексну підтримку військових після їхнього повернення з війни. Завдяки цьому США розвинули одну з найбільш всеосяжних систем допомоги ветеранам у світі, а Міністерство у справах ветеранів стало найбільшим роботодавцем соціальних працівників у країні, що підкреслює важливість цієї професії у підтримці військових спільнот [66].

Специфіка військової соціальної роботи включає високі професійні вимоги, суворі стандарти дисципліни, а також необхідність глибокого розуміння військової культури, субкультур та специфіки бойового досвіду. Фахівці цієї сфери працюють у різних контекстах – від первинної медичної допомоги до спеціалізованих програм для бездомних ветеранів, кризового втручання та підтримки при психічних розладах. Вони не лише допомагають військовим і ветеранам знайти ресурси для соціальної адаптації, але й активно впливають на розробку політики соціального захисту, вдосконалення програм підтримки та розвиток ефективних методів реабілітації [69].

Варто зазначити, що система підтримки ветеранів у США включає три ключові елементи: освіту, працевлаштування та забезпечення житлом. Загалом, соціальні працівники, як і військові соціальні працівники є невід'ємною частиною системи підтримки ветеранів у США, забезпечуючи необхідну допомогу та ресурси для покращення їхнього життя після служби [8, с. 6-10].

Щоб стати військовим соціальним працівником у США, необхідно бути громадянином країни, віком від 21 до 42 років, здобути ступінь магістра соціальної роботи в акредитованому навчальному закладі та отримати ліцензію на практику. Додатковими вимогами є відповідність фізичним і медичним стандартам, а також високі моральні якості [67].

У Нідерландах система підтримки військовослужбовців та ветеранів включає як державні, так і громадські ініціативи. Під час воєн в Іраку та Афганістані військові соціальні працівники відігравали ключову роль, зосереджуючись на підтримці під час лікування ПТСР, депресії та залежностей. Окрім терапевтичної допомоги, вони сприяли соціальній реінтеграції ветеранів, забезпечували доступ до медичних послуг, допомагали з працевлаштуванням та підтримували родини військових.

Однією з ключових організацій є «Netherlands Veterans Institute» – сервісний центр, який надає цілодобову підтримку ветеранам, постраждалим під час служби, та їхнім родинам. Він забезпечує доступ до медичної допомоги, психологічної підтримки, матеріальної допомоги та духовного наставництва. Крім того, структура пропонує послуги з організації поховань, підтримки для родичів загиблих, а також допомогу у вирішенні адміністративних питань, таких як отримання ветеранського посвідчення чи організація зустрічей ветеранів.

У листопаді 2024 року відбувся вебінар «Військова соціальна робота в Нідерландах», під час якого нідерландські експерти поділилися практичними рекомендаціями щодо роботи з військовими, зокрема в аспектах кризового консультування, підтримки посттравматичних станів та соціальної адаптації

військовослужбовців. Цей захід підкреслив важливість професійної підготовки та етичних аспектів діяльності соціальних працівників у військовому контексті [10]. Акцентовано увагу на тому, що соціальне здоров'я військовослужбовців є ключовим аспектом загального благополуччя армії та ветеранів. У Нідерландах військові соціальні працівники відіграють важливу роль у цьому процесі, допомагаючи військовим адаптуватися до цивільного життя, підтримуючи їх під час служби та взаємодіючи з громадами для покращення умов соціальної інтеграції.

Одним із головних завдань військових соціальних працівників є підготовка військовослужбовців до повернення в родину після тривалих місій. Вони проводять індивідуальні та групові бесіди, допомагаючи військовим зрозуміти виклики, які можуть виникнути в сімейному житті, та способи їхнього подолання. Якщо під час цих розмов виявляються серйозні психологічні чи соціальні проблеми, військовий соціальний працівник направляє військовослужбовця до відповідних фахівців – психотерапевтів, кризових консультантів або медичних працівників. Досвід війни в Афганістані показав, що якісна соціальна підтримка є життєво необхідною для адаптації військових. Саме тому в Нідерландах активно розвивають програми психологічної підтримки, спрямовані на профілактику стресу, подолання агресії та стабілізацію емоційного стану військовослужбовців.

Щоб стати військовим соціальним працівником у Нідерландах, необхідно отримати відповідну освіту. Після бакалаврату є можливість спеціалізуватися на підтримці військових, проходячи додаткове навчання. Крім того, постійне підвищення кваліфікації є обов'язковим – соціальні працівники регулярно відвідують курси, присвячені роботі з військовими.

Соціальні працівники, які працюють з військовими, повинні мати базове розуміння армійської структури та реалій служби. Тому всі військові соціальні працівники в Нідерландах проходять протягом восьми тижнів базовий курс військової підготовки, що допомагає їм краще зрозуміти середовище, в якому перебувають військовослужбовці. Для студентів, які

навчаються на соціальних працівників, існує можливість проходження інтернатури у військових організаціях. Це дає змогу отримати практичний досвід і тісно співпрацювати з військовими структурами, набуваючи необхідних навичок ще до початку професійної діяльності.

На одного військового соціального працівника припадає в середньому 20-30 активних кейсів (випадків), що свідчить про високу потребу в їхніх послугах. Окрім роботи з військовими та їхніми сім'ями, вони також активно взаємодіють із громадами, сприяючи їхньому включенню в процес підтримки ветеранів і військовослужбовців.

Загалом, система підтримки військовослужбовців та ветеранів у Нідерландах є комплексною та орієнтованою на забезпечення їхнього благополуччя як під час служби, так і після її завершення. Робота військового соціального працівника включає психологічну допомогу, реабілітацію, соціальну адаптацію та співпрацю з громадами, що дозволяє комплексно підходити до забезпечення соціального здоров'я військовослужбовців [24, с. 17-22].

Отже, військова соціальна робота є окремою та цілісною системою підтримки військових і ветеранів, що враховує специфічні виклики, з якими вони стикаються. Одним із ключових напрямів цієї діяльності є робота безпосередньо з військовослужбовцями. Фахівці у цій сфері проходять не лише соціальну та юридичну підготовку, але й комплексне навчання з психологічної підтримки, адже військові часто зіштовхуються з такими проблемами, як ПТСР, хронічний стрес і агресивні стани. На нашу думку, військові соціальні працівники здатні комплексно підтримувати ветеранів, допомагаючи їм адаптуватися до умов служби та повернення до цивільного життя. Їхня робота є важливим елементом соціального захисту та психологічної реабілітації, що сприяє зміцненню загальної стійкості військових колективів.

Висновки до першого розділу

Підсумовуючи, зазначимо, що соціальна політика щодо ветеранів в Україні набуває особливої актуальності в умовах триваючих військових дій, що значно збільшують кількість осіб, які потребують підтримки та реінтеграції в суспільство. Нормативно-правова база, що регулює соціальний захист ветеранів, складається з низки законодавчих актів і державних програм. Серед них Конституція України, Закон України від 22.10.1993 року «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», який регламентує права, пільги та обов'язки держави перед ветеранами, а також Розпорядження КМУ від 29.11.2024 року «Про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках». Постанова КМУ від 27.12.2018 року «Про Міністерство у справах ветеранів України» започаткувала окрему державну структуру, відповідальну за реалізацію ветеранської політики.

Держава активно розвиває систему підтримки воїнів і важливу роль у цьому відіграє Мінветеранів, яке координує численні програми та ініціативи. Ветерани мають доступ до розширеного переліку державних гарантій, зокрема пріоритетного медичного обслуговування, психологічної реабілітації та ряду пільг. Проте попри поступове покращення рівня соціального захисту, значна частина підтримки ветеранів все ще забезпечується благодійними та приватними організаціями.

Міжнародний досвід, особливо США та Нідерландів підтверджує важливість наявності окремого фахівця з підтримки військовослужбовців, який здійснює моніторинг їхнього психологічного стану та соціальної адаптації. Україна, в свою чергу, активно вибудовує власну модель соціальної підтримки військовослужбовців і ветеранів, враховуючи міжнародний досвід, проте адаптуючи його до національного контексту та потреб суспільства.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ ПРОФЕСІЙНОГО СТАНДАРТУ «ФАХІВЦЯ ІЗ СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ»

2.1. Аналіз реалізації проєкту «Помічник ветерана»

З 1 липня 2023 року в межах нової політики підтримки військовослужбовців розпочато пілотний проєкт «Помічник ветерана» відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України (далі – КМУ) від 19.06.2023 року № 652 «Про реалізацію експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя» [41]. Реалізація та відбір кандидатів почались у Львівській, Вінницькій, Дніпропетровській і Миколаївській областях. З 10 жовтня 2023 року до вказаних регіонів доєдналися Київська, Сумська, Полтавська, Закарпатська, Харківська області та місто Київ.

Помічник ветерана – це спеціально підготовлений фахівець у громаді, який надає послуги та підтримку ветеранам, допомагаючи їм реалізовувати свої можливості. Його головна місія – всебічна допомога та супровід Захисників і Захисниць для їхньої успішної адаптації до мирного життя. Він є штатним працівником сервісного офісу у справах ветеранів, які створюються місцевими радами (їх виконавчими органами) або військовими адміністраціями (у разі їх утворення) в областях, які беруть участь в експериментальному проєкті [27, с. 14-19]. Сервісні офіси функціонують як сучасні інформаційно-консультаційні хаби, основною метою яких є надання всебічної підтримки ветеранам війни, а також налагодження ефективної співпраці з ветеранськими організаціями. Помічник ветерана мав здійснювати свою професійну діяльність безпосередньо на базі сервісного офісу, працювати з віддаленого робочого місця або у дистанційному форматі.

Визначальну роль у цій ініціативі відіграє місцева громада – саме в ній ветерани та їхні сім'ї живуть, працюють, навчаються, користуються послугами, відновлюють здоров'я та налагоджують соціальні зв'язки [52]. У цьому контексті центральною фігурою виступає помічник ветерана, який виконує функцію посередника між ветераном і громадою: надає необхідну підтримку, здійснює аналіз наявних ресурсів та формує карту доступних послуг. Такий інтегрований підхід дозволяє оперативно виявляти вразливі елементи у функціонуванні системи підтримки [53].

У межах ініціативи також створені Центри ветеранського розвитку – інституції, засновані на виконання Плану пріоритетних дій Уряду на 2023 рік [38]. Ключовим напрямом діяльності є професійна інтеграція та реінтеграція осіб, звільнених або таких, що звільняються зі служби, з-поміж ветеранів війни. Крім того, Центри організують заходи, спрямовані на поліпшення фізичного і психоемоційного стану, а також надають допомогу у пристосуванні до нових умов цивільного життя [32].

Важливою складовою роботи Центрів стало запровадження навчальних програм для помічників ветеранів, яке тривало три тижні. Навчання включало в собі шість блоків: юридичний супровід, соціальний захист ветеранів у громаді, реабілітації ветеранів та їх родин, психологічні та комунікативні стратегії у роботі з ветеранами, професійна адаптація ветеранів до цивільного життя, організація роботи й документообігу помічника ветерана. Фінансування відбувалось з держбюджету, на створення мережі підтримки закладено 3,8 млрд грн, зокрема свою частку мали додати і місцеві бюджети.

Проект базувався на принципі «рівний-рівному», який ґрунтується на переконанні, що тільки ветеран може зрозуміти іншого ветерана, його стан та емоції, знайти правильний підхід задля співпраці. Тому помічники формувалися з числа самих ветеранів, які мали досвід післявоєнної інтеграції, або з членів їхніх сімей [32].

В сучасному розумінні принцип «рівний-рівному» трактується як навчання, підхід, метод, що реалізується через програму або цілісну технологію засобами інформування, консультування, навчання при взаємодії людей з однаковими соціальними ознаками. В свою чергу, тренери за принципом «рівний-рівному» («рівні» викладачі) – це люди з числа представників цільової групи, мотивовані на роботу з цією цільовою групою, в яких є необхідні знання, вміння і навички профілактичної роботи [34, с. 131-132].

Однією з ключових переваг даного підходу є полегшення взаємодії між учасниками завдяки наявності спільного досвіду, що особливо сприяє ефективній роботі в команді. Методика ґрунтується на об'єднанні осіб за спільними ознаками або життєвими обставинами з метою надання їм достовірної інформації, подолання поширених міфів і стереотипів, а також розвитку необхідних навичок для успішної адаптації та інтеграції в соціальне середовище. Цей підхід активно застосовується і в контексті психосоціальної підтримки. У випадках легких труднощів достатньо індивідуальної розмови з підготовленим побратимом у форматі «рівний-рівному» або проведення кількох консультативних сесій із психологом [33, с. 12-19].

У ході запровадження виявлено, що застосування даного методу в роботі помічників є обмеженим, оскільки в межах підходу «рівний-рівному» існує ризик виявлення недостатньої професійної підготовки даних фахівців у сфері соціальної роботи, що може негативно вплинути на якість прийняття рішень та ефективність надання послуг. Доцільною альтернативою є комплексний підхід, який поєднує різні перевірені методики соціального супроводу (наприклад, кейс-менеджмент, кризове консультування тощо), а також залучення кваліфікованих фахівців із профільною освітою в галузі соціальної роботи чи психології. Зокрема, популярним міжнародним досвідом є використання тренінгів та груп підтримки, що допомагають Захисникам після повернення ефективно інтегруватися в громаду та отримати необхідну соціальну підтримку [62].

Відбір кандидатів проводився в електронному форматі: ветерани подавали заявки через інформаційний портал Е-ветеран [16]. Ними могли стати громадяни України, ветерани війни або члени їхніх сімей, які володіють українською мовою та мають освіту не нижче рівня молодшого бакалавра [32]. Після проходження відбору та завершення навчального етапу, помічникам визначалося робоче місце, після чого вони розпочинали процес супроводу ветеранів.

Першим етапом роботи стало ініціювання контакту з ветераном після його повернення із зони бойових дій. Помічник мав самостійно встановити зв'язок з ветераном, з метою налагодження індивідуальної взаємодії. У подальшому розроблявся план надання допомоги, в межах якого визначались конкретні потреби ветерана та перелік послуг, необхідних для їх задоволення.

Перелік послуг, які надавали в межах взаємодії помічника ветерана з клієнтом:

1. Консультації з питань працевлаштування, навчання, соціального захисту та реабілітації, покращення стану здоров'я.
2. Супровід у реалізації гарантій, пільг, прав, отримання послуг.
3. Допомога з пошуком програм підвищення кваліфікації, опанування нових навчальних програм, перепрофілювання.
4. Посередництво у взаємодії ветерана з органами влади.
5. Надання допомоги в оформленні документів, поданні заяв, підготовці документів, зокрема підтримка в процесі оформлення статусу учасника бойових дій [29].
6. Допомога в переїзді, у пошуку житла.
7. Консультування щодо отримання психологічних послуг та інформування про наявні в державі та громаді програми підтримки ветеранів.

Крім того, діяльність помічників передбачала роботу відповідно до чинного класифікатора соціальних послуг, тобто вони мали надавати ветеранам увесь спектр послуг, що доступні й іншим громадянам [37].

Послуги планувалося надавати на безоплатній основі, при цьому один помічник мав забезпечувати супровід для 100 осіб, які потенційно могли звернутися до нього за допомогою.

Перші помічники ветеранів розпочали роботу в межах пілотного проєкту у Вінницькій, Полтавській та Харківській областях. Водночас, найвищих результатів вдалося досягти саме у Вінниці, де до реалізації ініціативи залучено 12 фахівців. Вирішальним чинником успішного впровадження проєкту стало фінансування з місцевого бюджету, що забезпечило належні умови для організації роботи та надання комплексних послуг ветеранам [41]. У Вінниці помічники були інтегровані в офіси з надання адміністративних послуг соціального спрямування в трьох районах міста, де середній розмір заробітної плати становив близько 13 тис. грн. Протягом двох місяців роботи вони опрацювали 910 письмових звернень, переважна частина яких стосувалася інформаційних запитів або потреби в консультаціях [49]. Окрему увагу було приділено родинам зниклих безвісти військовослужбовців, незважаючи на те, що надання підтримки такій категорії осіб не передбачено в офіційних посадових обов'язках помічників ветеранів.

Наприкінці 2023 року на Полтавщині дев'ятеро помічників ветеранів пройшли навчання і отримали сертифікати для роботи. Через проблеми з фінансуванням проєкту та виділенням державної субвенції для оплати праці помічників ветеранів, лише один почав працювати. Питання, з якими до нього звертались, стосувалися переважно, взяття на облік у Центрі зайнятості, проходження медичних комісій, санаторно-курортного відпочинку, реабілітації і підтримки ветеранів з боку місцевої влади [32].

Протягом 2024 року планувалося масштабування проєкту на всю країну, а також створення 15 000 робочих місць. Однак, 22 лютого 2024 року на офіційному вебсайті Мінветеранів оприлюднено інформацію про переформатування підходів у роботі міністерства. Як повідомив в.о. Міністра у справах ветеранів Олександр Порхун, назріла потреба в оновленні, яке

охоплює не лише підходи до формування державної ветеранської політики та системи переходу військовослужбовців до цивільного життя, а й стратегічні напрями діяльності міністерства загалом [32].

Ці зміни безпосередньо торкнулися і пілотного проєкту «Помічник ветерана». У межах реформи проведено повний аудит, враховано попередні помилки реалізації та затверджено оновлений підхід до створення нової професії. У результаті проєкт трансформовано у формат «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», що передбачає новий функціонал, професійний стандарт і розширений спектр завдань.

Таким чином, у процесі реалізації проєкту виявлено низку переваг. Насамперед, проєкт став для ветеранів доступним джерелом інформації та підтримки, що сприяло їхньому пристосуванню до мирного життя та подоланню посттравматичного стресу. Було впроваджено систему, яка дає змогу вирішувати справи в одному місці з одним спеціалістом.

Важливою складовою проєкту стало створення можливостей для працевлаштування ветеранів, що сприяло їх соціальній інтеграції та професійному розвитку. Крім того, реалізація ініціативи викликала значний інтерес серед населення: на 550 запланованих посад помічників ветеранів у 10 пілотних регіонах було подано 840 кандидатур, що свідчить про актуальність у суспільстві [32].

Однак у процесі реалізації проєкту виявлено низку ключових проблем, які суттєво вплинули на його ефективність. Передусім йдеться про нестабільність або повну відсутність державного фінансування – створення робочих місць для помічників ветеранів здебільшого здійснювалося за рахунок коштів місцевих бюджетів, що обмежувало масштаби впровадження ініціативи. Однією з основних слабких ланок став також недосконалий підхід до підготовки кадрів: тритижнева навчальна програма виявилася недостатньою для якісного засвоєння великого обсягу інформації, правової бази та специфіки надання послуг ветеранам. Додатковими ускладненнями стали низький рівень оплати праці, що не відповідав рівню відповідальності

та складності виконуваних завдань, а також дефіцит кваліфікованих фахівців, здатних ефективно працювати з ветеранами та їх сім'ями [3].

Підтримка ветеранів має здійснюватися на основі комплексного, системного та багаторівневого підходу, що відповідає кращим міжнародним практикам. Ефективна реінтеграція колишніх військовослужбовців у мирне життя є можливою лише за умови злагодженої взаємодії всіх елементів суспільства. У соціології використовують термін «соцієтальність», який вживається для характеристики процесів, що відбуваються в найскладніших соціальних системах з розвиненою структурою. Саме такий підхід дозволяє охопити всю повноту взаємодії між ветераном і суспільством – від доступу до медичних, освітніх і соціальних послуг до залучення до громадського життя та працевлаштування [18, с. 267-268].

Державна політика також має навчитися чітко розрізняти потреби та досвід ветеранів і членів їхніх родин, адже це різні категорії людей з відмінними викликами та очікуваннями. Для самих ветеранів ключовими є потреби в медичній та психологічній реабілітації, юридичному супроводі, працевлаштуванні, фінансовій підтримці, а також соціальній включеності [22]. Натомість для їхніх сімей першочерговими можуть бути емоційна стабільність, підтримка у догляді за пораненими, забезпечення безпеки, адаптація дітей до нових умов, а також доступ до соціальних послуг. Важливу роль у процесі адаптації відіграє підтримка з боку родини, яка може суттєво посилити ефективність реінтеграції ветерана у мирне життя [28, с. 6-7]. Разом із тим, варто враховувати, що для самого ветерана, як і для його близьких, цей процес нерідко є емоційно складним і вимагає значних внутрішніх ресурсів. Комплексна політика підтримки повинна враховувати цю різність, щоб бути справді ефективною та чутливою до реальних потреб кожного [35].

Отже, реалізація проєкту повинна була позитивно вплинути на життя ветеранів та систему їхньої підтримки в Україні. Міністерством у справах ветеранів ініційовано важливий крок – запровадження нової практики,

орієнтованої на індивідуальний супровід ветеранів. Такий підхід є надзвичайно актуальним, оскільки дозволяє не лише оперативно вирішувати нагальні питання за участі одного спеціаліста, а й забезпечує підтримку в процесах реабілітації, адаптації та ресоціалізації Захисників. Проте, запровадження виявилось нестабільним і супроводжувався низкою проблем, через які відбулись подальші зміни.

На основі аналізу попереднього досвіду та виявлених недоліків проведено повне перезавантаження концепції. У результаті створено новий професійний стандарт, згідно з яким проєкт «Помічник ветерана» перетворено на оновлену професію «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Ця роль охоплює ширший набір обов'язків і краще відповідає сучасним потребам та викликам, з якими стикаються ветерани.

2.2. Права та обов'язки фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб в системі соціального захисту ветеранів в Україні

Продовження реалізації проєкту в оновленому форматі розпочалося влітку 2024 року. КМУ 5 липня ухвалив постанову, що забезпечує фінансування впровадження по всій території України професії «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» [45]. Відповідні зміни також були внесені до Національного класифікатора України, де офіційно закріплено цю нову професійну позицію [32].

Професійний стандарт розроблено за ініціативи Мінветеранів з метою запровадження в Україні професійного супроводу ветеранів й ветеранок війни, членів їхніх сімей та родин загиблих воїнів – на шляху переходу від військової служби до цивільного життя.

Фахівець із супроводу – перша особа, яка зустрічає ветеранів після повернення в громаду та надаватиме роз'яснення щодо можливостей, прав, гарантій, пільг, отримання публічних (електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних та інших послуг [32].

Посадові обов'язки будуть схожими з тими, що були вже зазначені у проєкті «Помічник ветерана». А саме:

1. Надання супроводу за напрямами можливої допомоги та послуг які належать ветеранам відповідно до законодавства.

2. Інформування ветеранів війни, демобілізованих осіб, членів їхніх сімей щодо отримання статусів, послуг та соціальних гарантій, отримання житла, реабілітації, працевлаштування, юридичної підтримки тощо.

3. Звітування про результати наданих послуг.

Уряд передбачив 2,9 млрд грн з державного бюджету на 2024 рік для оплати праці фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Ці гроші підуть на субвенції місцевим бюджетам для забезпечення роботи фахівців. Зокрема, заробітна плата може покриватися за рахунок коштів місцевих бюджетів, оскільки ветерани є невід'ємною частиною громади, а інвестування в їхню підтримку є обґрунтованим з огляду на забезпечення соціальної стабільності на місцевому рівні.

Заробітна плата буде нараховується відповідно до єдиної тарифної сітки посадових окладів. Фахівець із супроводу ветеранів може мати 11-14 розряди (фахівець із супроводу – 11 розряд, фахівець із супроводу II категорії – 12 розряд, фахівець із супроводу I категорії – 13 розряд, провідний фахівець – 14 розряд). Окрім основної зарплати, фахівці отримуватимуть надбавки за особливий характер роботи у розмірі 50 % посадового окладу. Розмір надбавки залежатиме від навантаження, якості наданих послуг та відсутності скарг і встановлюватиметься керівником установи. Заплановано середню заробітну плату, яка становитиме 17 860 грн [15].

Фахівець із супроводу ветеранів буде штатним працівником комунальних установ, закладів або комунальних некомерційних підприємств, підпорядкованих сільським, селищним чи міським радам [39]. Він буде працювати з 35 кейсами (випадками). До одного кейсу входить ветеран/ветеранка та члени їхніх сімей (дружина/чоловік, діти, батьки). Орієнтовно це до 100 осіб на 1 фахівця.

На початку вересня 2024 року оголошено відбір на нову посаду. Він проводиться на всій території України, окрім тимчасово окупованих територій та територій, на яких ведуться активні бойові дії (окрім переміщених / релокованих за згодою), протягом 2024-2025 років. Після цього заплановані співбесіди із залученням зареєстрованих кандидатів [32].

Кандидати на посаду подають заяву в електронній формі через платформу е-Ветеран, після чого необхідно пройти психологічне тестування та тестування на знання законодавства. Зібрані дані опрацьовуються Міністерством у справах ветеранів і передаються на розгляд відповідним органам місцевого самоврядування, які формують комісію для подальшого етапу відбору. Наступним етапом є співбесіда з представниками Комісії, під час якої першочергова увага приділяється оцінці професійних якостей і мотивації кандидатів. Підготовка фахівців, а також програми підвищення їхньої кваліфікації, здійснюються упродовж тритижневого навчального курсу, що реалізується на базі закладів вищої освіти та Центрів ветеранського розвитку Мінветеранів. Навчання проводиться відповідно до типової освітньої програми, розробленої та затвердженої Мінветеранів.

Подати заяву можуть громадяни України, які мають досвід роботи у соціальній сфері, психології, реабілітації чи дотичних галузях. Перевага надаватиметься кандидатам, які мають статус ветерана війни, особи з особливими заслугами перед Батьківщиною, постраждалого учасника Революції Гідності, члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, Захисника / Захисниці України та перебувають на обліку в Єдиному державному реєстрі ветеранів війни [32]. 7 серпня 2024 року Міністерство у справах ветеранів провело пресконференцію, присвячену запуску програми з підготовки фахівців, які супроводжуватимуть ветеранів війни та демобілізованих осіб. Під час заходу обговорили ключові аспекти діяльності таких фахівців у контексті формування тренерського складу для Центрів ветеранського розвитку. Учасники заходу наголосили на важливості

взаємодії з місцевими громадами у процесі впровадження ветеранських ініціатив.

Міністерство впроваджує програму у партнерстві з громадською організацією «Простір можливостей». Ця громадська організація (далі – ГО) активно бере участь у формуванні стратегій ветеранської політики, допомагає у запровадженні місцевих програм, розвитку інституту фахівців із супроводу ветеранів, створенні ветеранських просторів та адаптації програм підтримки [40]. До того ж, ГО заснувала Центр підтримки громад – ресурсний майданчик для супервізійного супроводу громад у процесі формування дієвої ветеранської політики на локальному рівні [12]. На пресконференції була представлена попередня дорожня карта реалізації проєкту фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, що зображена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Дорожня карта проєкту в 2024 р. [55]

Етап	Опис
Оголошення набору	Розміщення оголошення та заяви на сайті та соцмережах, проведення піар кампанії. Прийняття та опрацювання заявок.
Тестування кандидатів	Проведення тестування. Оцінка знань та навичок кандидатів. Проведення піар кампанії.
Проведення співбесід	Організація співбесід із залученням зареєстрованих кандидатів. Оцінка професійних знань. Піар кампанія.
Результати	Складання рейтингу кандидатів. Затвердження результатів відбору протоколом. Інформування кандидатів про результати відбору. Оприлюднення результатів.
Призначення фахівців	Наказ про призначення. Посадова інструкція. Складання КРІ. Облаштування робочого місця. Отримання електронного ключа.
Навчання	Початок навчань за освітньою програмою та перепідготовки. Отримання сертифікатів за завершенням.
Початок роботи	Отримання планшетів. Електронний кабінет. Повноцінна робота в громаді.

Процес впровадження нової професії триває. Згідно з даними, оприлюдненими на офіційному сайті Міністерства у справах ветеранів, на першому етапі планувалося підготувати та працевлаштувати до 3 000 фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Водночас, фактичні показники залишаються нижчими від очікуваних: станом на квітень

2025 року в Україні працюють і проходять підготовку близько 1 800 фахівців, із яких майже 1 000 вже здійснюють практичний супровід ветеранів. За цей період фахівцями було опрацьовано понад 40 000 звернень (кейсів) від ветеранів, членів їхніх родин, а також родин загиблих Захисників [32].

Робота фахівців організована на базі комунальних установ органів місцевого самоврядування (ОТГ). Найвищу активність супроводу зафіксовано у Київській, Черкаській та Полтавській областях, натомість найнижчий рівень залучення спостерігається у Чернівецькій, Закарпатській та Тернопільській областях [32]. Таке регіональне розмежування зумовлене різним рівнем поінформованості населення, демографічними особливостями, кількістю осіб із бойовим досвідом, а також ступенем залучення та підтримки з боку місцевих органів влади.

Аналізуючи зміни, які відбулись від експериментального проєкту «Помічник ветерана» та до впровадження нової професії можна сказати, що відбулося системне переосмислення підходів до ветеранської політики в Україні. Змін зазнали як організаційні механізми, так і змістовне наповнення функцій фахівця. Освітні та методичні рекомендації оновили, що допомогло розширити можливості підготовки майбутніх фахівців.

Головні відмінності та покращення в реалізації показані в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Порівняння проєкту в 2023-2024 роках

Критерій	Реалізація в 2023 році	Реалізація в 2024 році
Фінансування	Фінансування відбувалось з держбюджету, на створення мережі підтримки закладено 3,8 млрд грн. Свою частку мали додати і місцеві бюджети.	Уряд передбачив 2,9 млрд грн з державного бюджету для оплати праці фахівців. Частково виплата здійснюється за рахунок місцевого бюджету. Окремо громада може залучати для фінансування допомогу міжнародних організацій та гранти.

Продовження таблиці 2.2

Територія	Липень – реалізація проекту почалась у Львівській, Вінницькій, Дніпропетровській і Миколаївській областях. З 10 жовтня доєднались Закарпатська, Київська, Сумська, Полтавська, Харківська області та місто Київ.	Поширюється на всю територію України, окрім тимчасово окупованих територій та територій, на яких ведуться активні бойові дії.
Застосування принципу «рівний-рівному»	Базовий принцип проекту, який мав забезпечити ветеранам зручний та зрозумілий сервіс. Підгрунття: тільки ветеран може зрозуміти іншого ветерана, завдяки їхньому спільному досвіду. Тому помічники відбиралися серед самих ветеранів або членів їхніх сімей.	Прийнято рішення відійти від базового принципу. Помічниками ветерана можуть бути не лише ветерани або демобілізовані особи, а й інші фахівці, які мають відповідну підготовку та розуміння потреб ветеранів.
Вимоги до кандидатів	Громадяни України, ветерани війни або члени їхніх сімей, які володіють українською мовою та мають освіту не нижче рівня молодшого бакалавра.	Громадяни України зі статусом ветерана війни, які мають рівень освіти не нижче бакалавра в галузях знань: «Освіта», «Культура, мистецтво та гуманітарні науки», «Соціальні науки, журналістика та інформація», «Бізнес, адміністрування та право», «Інформаційні технології», «Інженерія, виробництво та будівництво», «Охорона здоров'я та соціальне забезпечення», «Транспорт та послуги», «Безпека та оборона». Також кандидатом може стати громадянин який має сертифікат про підвищення кваліфікації за напрямом: «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб».
Навчання та курси	Три тижні окремої підготовки за шістьма блоками: 1. юридичний супровід; 2. соціальний захист ветеранів у громаді; 3. супровід реабілітації ветеранів та їхніх родин; 4. психологічні та комунікативні стратегії у роботі з ветеранами; 5. професійна адаптація ветеранів до цивільного життя; 6. організація роботи й документообігу помічника ветерана.	Три тижні підготовки (або підвищення кваліфікації) у закладах вищої освіти та Центрах ветеранського розвитку Мінветеранів відповідно до типової освітньої програми, розробленої та затвердженої Міністерством.
Заробітна плата фахівця	Орієнтовно 16 тис. грн.	17 860 грн та можливі надбавки.

Аналізуючи дані таблиці 2.2, можна зробити висновок, що у 2024 році проєкт підтримки ветеранів став більш продуманим і масштабним, ніж у 2023 році. Найбільша зміна – це перехід до професійного підходу. Якщо раніше головну роль відігравав особистий досвід ветеранів і принцип «рівний-рівному», то тепер важливішими стали знання та вміння фахівців. Ветерани все одно мають перевагу під час відбору, але лише за умови, що вони мають такі ж результати, як і інші кандидати.

Фахівці із супроводу ветеранів будуть працювати виключно в комунальних установах. Такий формат дозволяє їм краще інтегруватися в структуру місцевих служб і ефективніше реагувати на потреби громади. Такі зміни проєкту у 2024 році виглядають більш системними, з охопленням більших територій та учасників.

Із експериментального проєкту фахівець із супроводу ветеранів перетворився в повноцінну професію. Він розширився на більшу кількість областей, отримав чіткі правила та вищі вимоги до фахівців. Можна сказати, що з появою фахівця із супроводу ветеранів у громадах зміниться сам підхід до допомоги. Раніше ветерани змушені були самі шукати потрібні служби, звертатися до різних установ, часто не знаючи, з чого почати. Тепер у них є конкретна людина – фахівець, який допомагає розібратися з усіма питаннями: оформленням документів, пошуком роботи, реабілітацією, тощо. Це дозволяє надавати допомогу швидше, зручніше і зрозуміліше, бо все координує одна людина. Такий підхід також допомагає налагодити зв'язок між місцевою владою, ветеранськими організаціями та самими ветеранами. У перспективі фахівець із супроводу може стати надійною опорою не тільки для самого ветерана, а також для його родини. Процес впровадження продовжується, супроводжуючись як успіхами, так і певними труднощами. Все ще існують ризики, зокрема пов'язані з обмеженим фінансуванням та питанням ефективності роботи системи. Чи стане ця ініціатива справді життєздатною – можна буде оцінити лише з часом.

Отже, враховуючи сучасні обставини та очікуваний попит у майбутньому, створено оновлену й окрему професію, спеціально орієнтовану на потреби ветеранів. Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб має на меті здійснення заходів підтримки ветеранів та членів сімей такої категорії осіб. Цей фахівець виконує набагато більше, ніж просто надає допомогу – він супроводжує ветерана індивідуально, сприяє в навігації по системі послуг, допомагає долати труднощі адаптації та ресоціалізації, а також координує взаємодію з державними та громадськими інституціями. Можна стверджувати, що ця професія має потенціал стати важливим кроком до формування нової, більш ефективної ветеранської політики в Україні.

Загалом, трансформація експериментального проєкту «Помічник ветерана» у повноцінну професійну модель засвідчує прагнення держави до системної, стійкої підтримки ветеранів. Проте, під час реалізації проєкту не повністю врахували складність запуску нової системи. Багато громад виявилися не готовими до змін, що призвело до проблем. Помічники ветеранів зіткнулися із затримками у виплаті заробітної плати, відсутністю належно облаштованих робочих місць, тощо.

На наш погляд, добре, що зазначену ініціативу вирішили переглянути та вдосконалити. Саме тому у 2025 році активно триває робота над покращенням нової професії фахівця із супроводу ветеранів. Уже зараз такі фахівці працюють у багатьох громадах. Вони допомагають ветеранам адаптуватися до мирного життя, отримати необхідні послуги. Їхня робота стає важливою складовою системи підтримки ветеранів, яка формується не лише на державному рівні, а й у тісній взаємодії з громадами та ветеранськими організаціями. Це свідчить про реальні, практичні кроки до створення сталої та ефективної допомоги для всіх, хто повернувся з війни.

Висновки до другого розділу

Аналіз показав, що перехід від пілотного проєкту «Помічник ветерана» до повноцінної професійної моделі супроводу є логічним етапом у реформуванні системи підтримки захисників України. У 2024 році проєкт отримав більш структуроване наповнення, охопив територію всієї держави та підвищив рівень професійності спеціалістів. Принцип «рівний-рівному» не втратив своєї значущості, але поступово трансформується у модель із акцентом на підготовку кадрів. Встановлення вимог до кандидатів та змістовне наповнення освітніх програм сприяло покращенню роботи на місцях. Натомість, залишається ряд викликів, пов'язаних із кадровим забезпеченням, фінансуванням, готовністю громад до впровадження змін та необхідністю постійного моніторингу результативності проєкту.

Одночасно маємо констатувати, що поширення проєкту на всю країну вже показало нам регіони, де найактивніше почав працювати супровід ветеранів – це Київська, Черкаська та Полтавська області. Нажаль, у Запорізькій області зафіксовано одну з найменших кількостей заяв на зазначену професію. Схожа ситуація в Чернівецькій, Херсонській та Тернопільській областях. Ця відмінність відображає специфіку кожного регіону, зокрема рівень обізнаності населення та його чисельність.

Для успішної роботи та ефективності нової посади необхідно налагоджувати зв'язок між місцевою владою, ветеранськими організаціями та самими ветеранами. У перспективі фахівець із супроводу може стати надійною опорою не тільки для самого ветерана, а також для його родини, що є не менш важливо в питанні соціального захисту членів сімей ветеранів.

РОЗДІЛ 3

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОГО СТАНДАРТУ «ФАХІВЦЯ ІЗ СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ» В УКРАЇНІ

3.1. Програма дослідження

Програма соціологічного дослідження – це структурований документ, який описує досліджувану проблему та передбачає поетапну процедуру її вивчення. Вона складається з двох основних частин: методологічної та методичної (процедурної). Методологічний розділ дослідження окреслює його теоретичні засади: уточнює предмет, обґрунтовує актуальність теми, формулює проблему, визначає мету, завдання та гіпотези, а також містить огляд ключових підходів до вивчення обраної тематики. Методичний розділ, своєю чергою, визначає об'єкт дослідження, описує тип вибірки, обрані методи збору та аналізу даних, а також включає структурування етапів і логіки проведення емпіричної частини роботи.

Емпірична база даного дослідження ґрунтується на результатах анкети «Анкета для фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», яка складається з 20 питань (Додаток А). Питання охоплюють різні аспекти професійної діяльності фахівців, а також спрямовані на аналіз рівня підтримки ветеранів у територіальних громадах.

У межах дипломної роботи увагу зосереджено на аналізі професійної діяльності спеціалістів, які працюють з ветеранами війни та демобілізованими особами. Метою дослідження є виявлення особливостей та викликів цієї діяльності.

У сучасних умовах державна підтримка ветеранів та членів їхніх родин посідає провідне місце у внутрішній політиці України, що зумовлено як масштабами збройної агресії, так і необхідністю створення системи

належного соціального захисту для тих, хто захищав і продовжує захищати державний суверенітет.

Об'єктом соціологічного дослідження (анкетування) виступає діяльність фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

Предмет дослідження – виклики, пов'язані з виконанням професійних обов'язків фахівцями із супроводу ветеранів.

Мета анкетування: визначити особливості, виклики та перспективи професійної діяльності фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, а також з'ясувати рівень ефективності впроваджених механізмів підтримки ветеранів у громадах.

Завдання анкетування:

1. З'ясувати, які основні обов'язки виконують фахівці з супроводу ветеранів у своїй роботі.
2. Проаналізувати характер звернень ветеранів та оцінити завантаженість фахівців.
3. Дослідити взаємодію фахівців з державними структурами та громадським сектором.

Гіпотеза дослідження:

1. Ефективність професійної діяльності фахівців із супроводу ветеранів залежить від рівня їхньої підготовки, забезпечення ресурсами, а також якості взаємодії з державними структурами.
2. Основними викликами в роботі фахівців із супроводу ветеранів є недостатній рівень професійної підготовки, невідповідність освітнього фаху специфіці діяльності (зокрема, брак соціальної або психологічної підготовки), а також уповільнена або неефективна координація між службами, які залучені до підтримки ветеранів.

Визначимо ключові поняття, які важливі у даному дослідженні.

Проблема – це аспект реальності, що потребує вивчення і розв'язання.

Гіпотеза – припущення, що формулюється як можливе розв'язання дослідницької проблеми й потребує перевірки на основі емпіричних даних.

Ветеран – особа, яка брала участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав. Згідно із законодавством України, до ветеранів війни належать: учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни.

Демобілізація – процес, зворотний процесу мобілізації, тобто звільнення військовослужбовців з військової служби за відповідним наказом.

Демобілізований – особа, яка пройшла такий процес і офіційно звільнена з військової служби.

Фахівець із супроводу ветеранів – посадова особа, яка здійснює індивідуальний соціальний супровід ветеранів війни та членів їхніх родин, сприяє їхній реінтеграції в громаду, координації допомоги та реалізації правових, соціальних, медичних та інших запитів.

Соціальний супровід – форма соціальної роботи, що передбачає постійне або тимчасове індивідуальне супроводження особи (або родини) з метою подолання труднощів, забезпечення доступу до послуг, підтримки під час складних життєвих обставин.

Вибірка дослідження є цільовою (цілеспрямованою) та охоплює двох респондентів – фахівців із супроводу ветеранів, що безпосередньо працюють із цією категорією населення. Обидва респонденти мають досвід практичної роботи в громаді, але з різною тривалістю виконання професійних обов'язків.

У роботі використано два основних методи дослідження: вторинний аналіз даних та анкетне опитування фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Вторинний аналіз даних включає вивчення наявних матеріалів, зокрема нормативних актів, описів професійних стандартів та попереднього досвіду впровадження проєкту, а також посадових інструкцій фахівців. Це дозволило вибудувати теоретичну основу дослідження, виявити актуальні тенденції та визначити загальну дослідницьку гіпотезу.

Другим методом стало анкетування, яке проводилося серед фахівців Кушугумської селищної територіальної громади Запорізької області. Анкета складалась з 20 запитань відкритого та закритого типу, спрямованих на

з'ясування обов'язків, умов праці, типових запитів ветеранів, а також викликів, із якими стикаються фахівці у своїй щоденній діяльності. Отримані первинні дані стали основою для якісного аналізу ситуації на місцевому рівні та співвіднесення її з загальнодержавними тенденціями.

Анкета – це структурований за змістом і формою набір запитань і тверджень, розміщених на одному або кількох аркушах. Залежно від типу, запитання можуть бути відкритими, закритими або напівзакритими, що дає змогу варіювати глибину й напрям отриманої інформації.

Анкетування – це метод збору соціальної інформації, що передбачає письмові відповіді респондентів на заздалегідь підготовлені запитання, які впорядковано за темою та логікою дослідження. Серед основних переваг анкетування – можливість поєднати якісні та кількісні показники, відносна простота організації процесу, зручність для респондентів, а також ефективність у подальшій обробці результатів. У межах дипломної роботи анкетування використано як інструмент отримання емпіричних даних про професійну діяльність фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

Респондент – особа, яка бере участь у соціологічних дослідженнях (опитуваннях) при вивченні громадської думки з яких-небудь проблем.

Для проведення дослідження було створено спеціалізовану анкету, яка містила як відкриті, так і закриті запитання, адаптовані до контексту нової професійної ролі в системі соціальної підтримки. Отримані відповіді дали змогу виявити типові функціональні навантаження, основні труднощі у виконанні професійних обов'язків, а також побачити особистісне сприйняття цієї роботи з боку респондентів. Зібраний матеріал став основою для якісного аналізу та формування висновків щодо поточного стану та перспектив розвитку професії.

Етапи проведення дослідження. На першому етапі (лютий) реалізоване узгодження теми та затвердження завдання на дипломну роботу. На другому етапі (квітень) проведено емпіричне дослідження у вигляді анкети «Анкета

для фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». На третьому етапі (травень) здійснено узагальнення отриманих результатів анкетування фахівців.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вони відкривають можливості для глибшого розуміння становлення нової професійної ролі та слугують підґрунтям для подальших кроків у формуванні ефективної системи підтримки ветеранів на місцевому рівні.

3.2. Аналіз результатів дослідження та їх інтерпретація

Враховуючи, що професія фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб є новою для соціальної сфери України, а її впровадження лише починає набувати системного характеру в межах територіальних громад, варто підкреслити відсутність комплексних досліджень, присвячених аналізу її змісту. Проте, фахівці вже працюють у різних громадах країни, реалізуючи нові підходи до соціального супроводу та підтримки ветеранів. Саме тому актуальність даного дослідження полягає не лише у вивченні перших практик цієї професійної діяльності, а й у фіксації зародження нової ролі, яка потенційно може стати важливою ланкою у побудові комплексної системи ветеранської політики.

Важливим елементом у дослідженні є аналіз попереднього досвіду реалізації, а також посадових інструкцій фахівців із супроводу ветеранів, які закріплені на офіційному сайті Мінветеранів. Першочерговий проєкт «Помічник ветерана» показав, що впровадження цієї нової професійної ролі не було повністю підготовленим на етапі запуску. Значна частина громад виявилася не готовою до прийняття фахівця – як організаційно, так і інституційно. Це призвело до низки проблем на старті: фахівці зіткнулися з затримками у виплатах заробітної плати, відсутністю належно облаштованих робочих місць, нечіткою координацією з боку місцевої влади.

Таким чином, попередні проблеми мають бути враховані при подальшому впровадженні цієї професії. Лише системний аналіз попередніх труднощів дозволить уникнути повторення організаційних і управлінських помилок, створити умови для стабільної та ефективної реалізації цієї ролі в громадах.

У цьому контексті особливу вагу мають посадові інструкції, які містять чітко визначені повноваження та сфери відповідальності фахівця. Саме ці нормативні документи формують базову структуру професійної діяльності та безпосередньо впливають на якість надання послуг ветеранам війни та членам їхніх родин.

Фахівець із супроводу ветеранів, відповідно до посадової інструкції:

- керується нормативно-правовими актами з питань ветеранської політики;
- організовує індивідуальний супровід ветеранів, включаючи консультування щодо пільг, соціальних, медичних та адміністративних послуг;
- взаємодіє з органами влади, медичними закладами, громадськими організаціями з метою координації підтримки;
- надає психологічну підтримку першого рівня, проводить індивідуальні та групові сесії для покращення психоемоційного стану;
- здійснює консультації з широкого кола питань (від соціального захисту до освітніх програм і правового супроводу);
- допомагає в оформленні документів;
- працює над професійною адаптацією ветеранів: інформує щодо курсів, перекваліфікації, можливостей для працевлаштування;
- надає житлові консультації;
- співпрацює з ветеранськими організаціями, координує спільні проекти та сприяє розвитку ветеранського руху;
- організовує дозвілля, культурно-просвітницькі, патріотичні та спортивні заходи;

– сприяє у вирішенні транспортних питань для ветеранів з інвалідністю чи обмеженою мобільністю.

Крім того, фахівець зобов'язаний дотримуватись етичних норм, зберігати конфіденційність, удосконалювати свої навички та активно впроваджувати сучасні технології у роботу [32].

Таким чином, посадова інструкція виконує роль нормативної основи для аналізу практичної діяльності фахівців у межах дослідження, оскільки дає змогу зіставити очікувану модель професійної поведінки з реальною практикою на місцях. Хочемо зауважити, що багатoproфільне навантаження викликає питання щодо його виконання однією особою, особливо в умовах обмежених ресурсів та відсутності стабільної інституційної підтримки. Такий обсяг відповідальності вимагає або перегляду моделі функціонування цієї посади, або суттєвого посилення кадрового та технічного забезпечення на рівні громади.

У межах цього дослідження об'єктом аналізу стали фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, які здійснюють професійну діяльність у Кушугумській селищній територіальній громаді Запорізької області. Це прифронтна громада, яка безпосередньо відчуває наслідки повномасштабної війни, зокрема через переміщення населення, мобілізацію місцевих мешканців та високий рівень запитів, пов'язаних із ветеранською підтримкою. Розташована поблизу обласного центру – міста Запоріжжя. Загальна кількість населення становить 18 112 осіб. До її складу входять селища Балабине, Кушугум і Малокатеринівка, адміністративним центром є селище Кушугум.

Респондентами стали фахівці, які безпосередньо працюють із ветеранами у зазначеній громаді. Їхній щоденний досвід охоплює широкий спектр соціальних та правових запитів, що дозволяє отримати уявлення про реальні виклики цієї нової професійної ролі. Попри обмежену кількість респондентів (2 особи), дослідження має якісний характер і може розглядатися як перший крок до більш масштабного аналізу. Воно надає

зможу простежити, як реалізується політика ветеранської підтримки на місцевому рівні, з якими бар'єрами стикаються фахівці у взаємодії з органами влади та наскільки вони забезпечені ресурсами для виконання покладених обов'язків.

Опитування було проведене наприкінці квітня за допомогою спеціально розробленої анкети «Анкета для фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», яка містила 20 запитань різного типу. Відповідно до загальної мети дослідження, аналіз зосереджено на становленні професійної ролі фахівця, оцінці поточного стану його діяльності та перспективах розвитку цієї посади в соціальній сфері України.

Отримані результати дозволяють оцінити не лише функціональну складову роботи, але й побачити, як самі фахівці сприймають свою роль, що їх мотивує, які труднощі вони відчують у повсякденній роботі та як вони оцінюють ефективність діяльності в умовах конкретної громади. Аналіз охоплює ключові параметри, зокрема освіту, професійну підготовку, організацію процесу, типові запити від ветеранів, матеріально-технічне забезпечення та суб'єктивне бачення перспектив професії.

Першочергово в анкеті увага була зосереджена на рівні освіти та наявності попередньої професійної підготовки. Відповіді та запитання представлені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Освіта фахівців

Питання	Фахівець 1	Фахівець 2
Скільки тривало навчання перед початком роботи на посаду фахівця?	2 тижні	не проходила навчання
Чи вважаєте ви, що отриманого навчання було достатньо для початку роботи?	так	не проходила навчання
Освіта	магістр	бакалавр
Спеціальність за дипломом	право	психологія

Результати дослідження демонструють відмінності у вихідних умовах, з яких фахівці починали свою діяльність. Один із них не мав попереднього

навчання, що підкреслює важливість базової підготовки перед початком такої відповідальної роботи. Інший респондент, Фахівець 1, відповідаючи на питання «На чому була сконцентрована основна увага під час навчання?», зазначив що увага була зосереджена на питаннях соціальної роботи, психологічної підтримки та правового забезпечення. Відповідь показує, що за короткий час вдалося охопити багато тем, проте варто враховувати, що навіть при такому широкому тематичному наповненні, опрацювання могло бути обмеженим через стислі терміни підготовки (у даному випадку – два тижні). Це викликає запитання, чи дійсно короткий навчальний курс дає змогу якісно опрацювати структуру майбутньої роботи. Водночас, на наступне запитання «Чи вважаєте ви, що отриманого навчання було достатньо для початку роботи?», фахівець відповів ствердно – «Так». На нашу думку, лише практичний досвід дозволить зрозуміти, наскільки ці знання виявляться ефективними в складних або нестандартних ситуаціях. Важливим є потреба в регулярному оновленні знань задля подальшого професійного вдосконалення вже в процесі роботи.

Зокрема, спостерігається гнучкість у вимогах до освіти: випускники різних спеціальностей допускаються до виконання цієї ролі. Це відкриває двері для широкого кола майбутніх фахівців, зокрема серед випускників бакалаврату. Однак це викликає запитання щодо відповідності освіти змісту обов'язків. У контексті соціального супроводу було б доцільно надавати перевагу фаху, дотичному до соціальної роботи або соціальної педагогіки. Альтернативою є забезпечення фахівців постійним професійним розвитком або підтримкою з боку досвідчених спеціалістів соціальних служб.

Далі хочемо звернутись до аналізу змісту та особливостей практичної діяльності фахівців із супроводу ветеранів. Дані представлені в табл. 3.2.

Професійна діяльність фахівців

Питання	Фахівець 1	Фахівець 2
Як давно ви почали працювати фахівцем?	6 місяців	2 місяця
Скільки звернень від ветеранів та демобілізованих осіб ви отримуєте в середньому на місяць?	до 30 звернень	до 30 звернень
З якими найпоширенішими запитами до вас звертаються ветерани?	оформлення пілг та документів по загиблим, зниклим при особливих обставинах	оформлення документів (військові частини не надають вчасно) та соціальних виплат, які родини не отримують
Як би ви оцінили рівень підтримки ветеранів та демобілізованих осіб у вашій громаді?	високий	вважає, що в територіальній громаді роблять багато, але цього все одно не достатньо
Що для Вас є найскладнішим під час виконання професійних обов'язків?	постійний пошук телефонів державних органів	бути некомпетентним фахівцем в якомусь питанні

Отримані дані свідчать про те, що, попри невеликий досвід роботи, обидва фахівці вже щомісяця опрацьовують стабільну кількість звернень. Це підтверджує потребу у фахівцях такого профілю та наявність реального запиту з боку ветеранів.

Окрім уже згаданих сфер діяльності, визначених як самими фахівцями, так і посадовими інструкціями, Фахівець 1 у відповідях на запитання «Які ваші головні обов'язки на посаді фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб?», зазначає про виконання емоційно складних завдань, таких як вручення повідомлень про загибель військових і контроль за станом місць поховань. Це особливо важливо для родин загиблих, яким часто складно самостійно орієнтуватися в системі. У таких ситуаціях фахівець фактично виконує роль посередника між особою і державними установами, допомагаючи не лише з документами, а й створюючи відчуття підтримки. Для багатьох ветеранів і їхніх родин саме можливість звернутися до однієї людини, яка володіє необхідною інформацією та здатна зорієнтувати в

системі, є надзвичайно цінною. Головне, щоб обсяг покладених обов'язків відповідав рівню підготовки фахівця, адже надмірне навантаження може стати бар'єром для ефективного виконання функцій, особливо для фахівців без попереднього досвіду.

Фахівець 2 зазначає, що «в територіальній громаді роблять багато, але цього все одно недостатньо». Така оцінка виглядає не як критика, а як чесне бачення ситуації зсередини. Вона підкреслює, що професія фахівця із супроводу ще перебуває на етапі формування, а громади, в свою чергу, шукають ефективні моделі підтримки. У цьому процесі важливо, щоб фахівці не залишались сам на сам із викликами. Постійний моніторинг умов їхньої роботи та підтримка з боку державних структур можуть стати основою для створення більш стабільної моделі допомоги ветеранам на місцях.

Аналіз відповідей на запитання, що стосуються організаційних умов, дозволяє оцінити рівень забезпечення робочого процесу фахівців. Дані узагальнено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Організація роботи фахівців

Питання	Фахівець 1	Фахівець 2
Чи забезпечені ви канцелярією?	так	так
Яким телефоном користуєтесь під час роботи?	власним	власним
Що є у Вас в кабінеті із оргтехніки для виконання своїх посадових обов'язків?	комп'ютер, принтер	комп'ютер, принтер
Чи планується найближчим часом залучення у громаду ще фахівців до роботи?	ні	невідомо
Що потрібно, на Ваш погляд, змінити на робочому місці для збільшення ефективності або результативності праці	все добре	відповіді не дано

Аналіз відповідей дає змогу оцінити рівень підготовки робочих місць нових фахівців. До прикладу, обидва респонденти зазначили, що використовують особисті телефони для робочих потреб. Така практика не є рідкісною, проте вона потенційно може створювати певні труднощі,

наприклад, у питаннях професійної етики, конфіденційності чи зручності зв'язку. Подібні моменти варто враховувати при подальшому формуванні технічного забезпечення посади.

Також залишилося незрозумілим, чи планується розширення штату фахівців: один з опитаних відповів негативно, інший не має точної інформації. Тим часом, по Україні триває набір нових фахівців, а багато з них проходять відповідне навчання. Не виключено, що рішення щодо розширення штату ще перебувають у стадії формування, і відповідно – не донесені до працівників.

Підсумовуючи відповіді на анкету, можна зробити висновок, що обидві позиції є цінними, адже вони дають змогу побачити реальну картину з різних боків і краще зрозуміти, як фахівці сприймають своє місце в системі. Попри складнощі, обидва працівники зберігають позитивне ставлення до своєї роботи та прагнення бути корисними. Водночас їхні відповіді нагадують, що фахівці потребують підтримки не менше, ніж ті, кому вони допомагають. Одна людина не може охопити всі напрями без належної підготовки й ресурсів.

Отримані результати також дають змогу глибше поглянути не лише на щоденні завдання фахівців із супроводу, а й на складний процес формування нової професійної ролі в системі соціальної підтримки. Наскільки ефективною буде система підтримки ветеранів у громадах, значною мірою залежить від того, чи готові держава та місцева влада вкладати ресурси, не лише матеріальні, а й організаційні та методичні, у розвиток цієї професії. Надмірне покладання лише на особисту ініціативу фахівців у довгостроковій перспективі є вразливим підходом.

Проаналізувавши матеріали попередніх розділів і врахувавши оцінки, надані фахівцями, які безпосередньо працюють із ветеранами, можна дійти висновку, що в Україні вже зроблено низку значних кроків у напрямі покращення системи ветеранської підтримки. Серед них – запуск нових соціальних програм, створення ветеранських просторів, напрацювання

законодавчої бази, а також поява спеціалізованих освітніх ініціатив. Однак ці процеси супроводжуються низкою труднощів. Насамперед йдеться про недостатню підготовку кадрів, обмежені ресурси на місцевому рівні, тощо.

Практична цінність проведеного дослідження полягає у тому, що воно дозволяє краще зрозуміти особливості становлення професії фахівця із супроводу ветеранів на місцях та визначити напрямки, в яких варто посилювати підтримку. На основі отриманих результатів можна запропонувати низку рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності цієї діяльності.

Загальні рекомендації для покращення роботи фахівців:

1. Стабільне фінансування та формування довгострокового бачення розвитку професії. З огляду на те, що роль фахівця із супроводу є новою, результати діяльності з'являться поступово. Тому важливо вже зараз інвестувати в її стабільність: забезпечити підтримку фахівців на всіх рівнях, сприяти обміну досвідом між громадами та зосереджуватися на якості надання послуг, а не лише на кількості виконаних завдань.

2. З огляду на зростання запитів від ветеранів, варто поступово розширювати штат фахівців у громадах. Це дозволить зменшити навантаження на одного працівника та уникнути професійного вигорання. Крім того, важливо переглянути рівень оплати праці – вона має бути конкурентною, відповідати складності та емоційному навантаженню роботи.

3. Ще одним важливим кроком є розвиток вищої освіти саме за цим напрямом. Однією з головних умов ефективної роботи фахівців є наявність системної, комплексної освіти, орієнтованої на потреби саме ветеранської спільноти.

Доцільно ініціювати відкриття окремої освітньої програми у закладах вищої освіти, яка б готувала фахівців із супроводу ветеранів із фокусом на соціальну роботу, реабілітацію, правову допомогу, тощо. Наявність такої спеціальності підвищить стандарти професії та забезпечить довгострокове кадрове оновлення.

4. Зважаючи на складний життєвий досвід, який мають ветерани, надзвичайно важливим є запровадження якісної психологічної підтримки на всіх етапах, від повернення з фронту до інтеграції в громаду. Особливо важливою є підготовка у сфері психологічної підтримки, враховуючи високий рівень ПТСР серед ветеранів. У цьому контексті корисним є досвід Нідерландів, де військові соціальні працівники не лише готують військовослужбовців до повернення в родини, а й своєчасно виявляють ризики психологічної дестабілізації. За потреби вони перенаправляють людину до вузьких спеціалістів. Особливу увагу там приділяють роботі з гнівом, тривожністю та порушеннями, пов'язаними з ПТСР.

Для України важливо не лише адаптувати подібні практики, а й вписати їх у загальну систему супроводу, де ветеран не залишається з цими викликами сам на сам. Такі підходи допоможуть зменшити напругу та підвищити якість життя ветеранів та їхніх родин. Вони можуть бути реалізовані в партнерстві між Мінсоцполітики, Міноборони, міжнародними організаціями, тощо.

5. Підтримка на рівні громад. У багатьох громадах значна частина процесів здійснюється на інтуїтивному рівні, що ускладнює роботу фахівців. Доцільним є створення інструкцій із переліком доступних установ, контактів служб по області та алгоритмами дій у типових ситуаціях. Такі інструкції повинні враховувати можливості та ресурси конкретної громади, що сприятиме більш ефективній роботі фахівців та покращенню якості надання послуг. У багатьох громадах фахівці досі працюють без виділеного кабінету та не мають достатнього технічного забезпечення. Це не лише ускладнює роботу, а й знижує рівень конфіденційності в комунікації з ветеранами, що є особливо важливим у питаннях психологічного чи правового характеру.

Окреме робоче місце або кабінет з доступом до комп'ютера, принтера, інтернету та базової канцелярії є мінімально необхідною умовою. Воно створює простір для безпечного й комфортного спілкування з клієнтами,

дозволяє фахівцю планувати й систематизувати роботу, зберігати документацію та мати організований доступ до баз даних.

Загалом результати анкетування підтверджують актуальність та необхідність подальшого інституційного закріплення професії фахівця із супроводу ветеранів. Попри обмежену кількість респондентів, отримані відповіді дозволяють проаналізувати реальну практику та функціонування нової професійної ролі. Вони демонструють не лише наявні труднощі, а й потенціал для розвитку, який уже починає проявлятися на практиці, через запити ветеранів та членів їх родин.

У процесі дослідження я намагалась зібрати додаткову інформацію щодо присутності фахівців із супроводу ветеранів у різних громадах, зокрема в місті Мукачево. Проте цей пошук виявився доволі показовим – попри численні звернення до офіційних структур, зокрема до місцевого ЦНАПу, органів соціального захисту, адміністрації та інших соціальних служб, чіткої відповіді щодо наявності або відсутності таких фахівців отримати не вдалося. Представники установ або не мали відповідної інформації, або переадресовували до інших служб без результату. Лише після звернення до місцевого ветеранського простору вдалося дізнатися, до кого саме можна звернутися з ветеранських питань, включаючи контактні дані відповідального фахівця. Цей досвід демонструє проблему доступності інформації: сам факт наявності фахівця із супроводу в громаді не гарантує, що про нього знає широке коло осіб чи навіть представники суміжних служб. Це ще раз підкреслює потребу в покращенні міжвідомчої комунікації, публічного інформування та створення єдиної доступної системи, де громадяни могли б швидко отримати інформацію про доступну підтримку ветеранів у своїй громаді.

Отже, запровадження професії фахівця із супроводу ветеранів може стати посиленням усієї системи соціальної підтримки в Україні. Ця роль має перспективу стати важливою ланкою в роботі з тими, хто повертається з фронту або переживає наслідки війни. Водночас така ініціатива відкриває

нові професійні можливості для ветеранів, які з різних причин не можуть повернутися до попередньої діяльності, але мають цінний досвід і мотивацію допомагати іншим.

Висновки до третього розділу

Проведене дослідження дозволило глибше проаналізувати становлення професії фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб на місцевому рівні. На прикладі роботи в Кушугумській селищній громаді виявлено, що цей фах вже зараз виконує важливу й багатогранну функцію: від оформлення документів, надання консультацій – до складніших завдань, таких як робота з родинами загиблих, координація з медичними та реабілітаційними службами, участь у передачі трагічних повідомлень. Професія має розширений функціонал, який виходить за межі адміністративної підтримки й потребує не лише базових знань, а й психологічної стійкості, знання нормативно-правової бази соціальної сфери та глибокого розуміння потреб людей у складних життєвих ситуаціях.

Аналіз відповідей респондентів вказує на значне навантаження, що припадає на одного фахівця, і водночас, на їхню високу внутрішню мотивацію та готовність навчатися. Оскільки досвід роботи в цій сфері поки що обмежений, а опитаних нами лише двоє, говорити про сталу практику ще передчасно.

Окремо варто відзначити підхід «рівний-рівному», за якого фахівець, як людина, що сама пройшла подібний шлях, надає підтримку іншим ветеранам. Така практика може сформувати нове бачення надання допомоги ветеранам, засноване на особистому досвіді фахівців. Водночас ефективність отримання таких послуг значною мірою залежить від доступу до якісного навчання та чіткого розуміння функціоналу в межах соціальної системи.

Підсумовуючи, необхідно вказати, що професія фахівця із супроводу ветеранів уже відіграє важливу роль у громадах, де вони працюють. Головне

завдання – не втратити динаміки, забезпечити сталий розвиток і розширення цієї сфери, щоб в перспективі фахівець із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб став органічною частиною системи соціальної підтримки ветеранів в Україні.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження встановлено, що система соціальної підтримки ветеранів війни в Україні перебуває на стадії трансформації та реформування, реагуючи при цьому на тривалу війну, прогножуючи масштабну демобілізацію після війни та зважаючи на необхідність вже сьогодні інтеграції колишніх військових у цивільне життя. Соціальна робота з ветеранами вийшла на новий рівень завдяки формуванню окремої професійної сфери, як суб'єкта підтримки, що включає нормативно-правові механізми та практичні інструменти підтримки. З 2024 року в країні створена нова професія – фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, яка є результатом перезавантаження експериментального проєкту «Помічник ветерана». Зазначена посада дозволяє реалізувати індивідуальний підхід до надання соціальної підтримки ветеранів та членів їхніх родин, координуючи різні етапи допомоги.

Відповідно до поставленої мети та визначених завдань, робимо наступні висновки.

1. У дослідженні проаналізовано теоретичні аспекти соціального захисту ветеранів війни в Україні, що дозволило краще зрозуміти контекст запровадження нової професії – фахівця із супроводу ветеранів. У роботі розглянуто напрацювання як українських, так і зарубіжних науковців у сфері соціального захисту колишніх військовослужбовців. Серед вчених виділяємо Л. Яценко, Г. Терещук, О. Нескородяну, Н. Гусак, Е. Костишина, Д. Блекберна, І. Наливайко, Дж. Дж. Дейлі та ін. Тематика нової професійної діяльності в Україні наразі перебуває на етапі становлення, тому наукових джерел та емпіричних досліджень у цій сфері поки що обмаль, що підкреслює актуальність обраного напрямку. Серед дослідників, хто обрав цю тематику для наукового пошуку зазначимо О. Балухтіну, І. Мамаєва та Ю. Сербалюка.

Українська система підтримки ветеранів перебуває в процесі формування. Цей процес активізувався з 2014 року після початку війни на сході України. Проте саме повномасштабне вторгнення у 2022 році стало катализатором для перегляду та оновлення підходів до ветеранської політики. Потреба у створенні нової інфраструктури підтримки стала очевидною через значне збільшення кількості ветеранів. Тому, у межах дослідження, проаналізовано державні програми та діяльність ключових міністерств, зокрема Мінветеранів, Міністерства охорони здоров'я та Мінсоцполітики. З моменту демобілізації до повернення у цивільне життя ветеран проходить складний шлях: отримання статусу учасника бойових дій, оформлення пільг, доступ до медичних та соціальних послуг, питання реабілітації та працевлаштування. Особливо складно ці етапи проходять особи, які проживають у прифронтових регіонах, зазнали поранень або страждають на посттравматичні розлади.

Держава надає певний обсяг підтримки у вигляді безоплатного протезування, медичного обслуговування, доступу до перекваліфікації, пільгових програм. Проте, на практиці реалізація цих заходів часто виявляється недостатньо ефективною. Чимало ветеранів втратили житло, роботу, відчувають емоційне виснаження та розгубленість. Саме в таких випадках виникає гостра потреба у комплексній, координованій допомозі. Таким чином, нова професійна роль може стати ключовою, забезпечуючи індивідуальну підтримку, зменшуючи навантаження на людину у складний період адаптації та об'єднуючи зусилля різних структур для досягнення спільної мети – повернення ветерана до повноцінного, гідного життя.

2. Проведений аналіз міжнародного досвіду, зокрема таких країн, як Нідерланди та США підтвердив важливість супроводу у роботі з ветеранами. Наведені приклади демонструють готовність держави до нових рішень та більш гнучкої політики підтримки щодо ветеранів. Особливу роль відіграють військові соціальні працівники, які супроводжують військовослужбовця ще під час проходження служби, допомагаючи не лише вирішувати поточні

соціальні питання, а й поступово готуючи його до повернення в цивільне життя. Вони мають спеціалізовану підготовку, що дозволяє враховувати психологічні особливості у період адаптації після демобілізації.

В українському контексті ці процеси лише починають набирати обертів. Поряд із розвитком професії фахівця із супроводу ветеранів у громадах, формується також система соціального супроводу безпосередньо в межах Збройних Сил України. Поступово у військових частинах починають працювати соціальні працівники, завданням яких є оцінка потреб військовослужбовців, питання соціального захисту, координація допомоги та налагодження зв'язку між армією, державними інституціями та громадськими організаціями. Хоча цей напрямок ще перебуває на стадії розвитку, його поява є важливим кроком до формування цілісної системи підтримки, яка охоплює людину як до, так і після служби.

3. Професія фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб є новим елементом у системі соціальної підтримки в Україні, який виник у відповідь на сучасні виклики. Такий фахівець виконує функцію координатора й посередника між ветераном, громадою, державними структурами та громадськими організаціями. Його завдання полягає у наданні консультацій, допомоги з документами та забезпеченні доступу до всього спектру послуг.

Практика показує, що запровадження нового професійного стандарту потребує не лише підготовлених кадрів. Для ефективного функціонування необхідно забезпечити належну підтримку громад: організувати робочі місця, створити технічну базу, впровадити локальні інструкції, а також гарантувати стабільне фінансування.

Фахівець із супроводу – це людина, яка найчастіше сама є ветераном або членом родини ветерана. Такий критерій відбору фахівців базується на переконанні, що особистий досвід даного працівника, який так само проходив всі етапи повернення до мирного життя, формує глибше розуміння труднощів, з якими стикаються клієнти. Зміни бачення підходу «рівний-

рівному» в поєднанні з фаховою підготовкою може підвищити ефективність і якість надання послуг.

Водночас актуалізується й питання розмежування ролей: раніше супровід ветеранів був частиною роботи соціальних працівників. Тепер ці функції частково передаються новій професії, тож потрібне чітке визначення ролей, уникнення дублювання обов'язків та координація між службами.

Окремим викликом є обмежена поінформованість як громадян, так і працівників соціальної сфери. У багатьох громадах фахівців із супроводу ще не призначено, а якщо вони й працюють, інформація про це часто відсутня у відкритому доступі. Це створює додаткові труднощі для ветеранів, які потребують допомоги та людей, яким необхідна консультація даних помічників.

4. У дипломній роботі проаналізовано та вивчено досвід двох фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, які здійснюють свою діяльність у Кушугумській селищній територіальній громаді Запорізької області. Проведене анкетування дозволило виявити важливі особливості їхньої щоденної роботи: обидва респонденти щомісяця опрацьовують десятки звернень і виконують широкий спектр завдань. Це свідчить про високий попит на послуги таких спеціалістів. Водночас спостерігається значне функціональне навантаження на одного фахівця, що створює ризики емоційного вигорання та знижує ефективність підтримки у довгостроковій перспективі. Слід розуміти, що один фахівець працює приблизно із 100 осіб, що включає не лише самих ветеранів, а й членів їхніх родин. Таким чином, формування відповідного штату має враховувати не кількість зареєстрованих учасників бойових дій, а загальну кількість осіб, які потребуватимуть допомоги в межах одного випадку. Позитивним є те, що обидва респонденти продемонстрували мотивацію до професійного зростання та готовність до подальшого навчання.

Однак, з огляду на обмежений склад вибірки та початкову стадію розвитку професії, є багато аспектів, які не були враховані при аналізі даного

дослідження. Відбір продовжується, а з ним і можливі покращення та проблеми реалізації.

5. На основі попереднього досвіду, проведеного дослідження та наявної інформації сформовані рекомендації щодо розвитку професії фахівця із супроводу ветеранів. Головне – це комплексна підтримка на рівні державної політики та місцевого самоврядування. Успішне функціонування цієї професійної ролі можливе лише за умови наявності системного підходу: розширення кадрового потенціалу та забезпечення належних умов праці. Не менш важливою є розбудова комунікаційної інфраструктури – як внутрішньої (взаємодія між службами), так і зовнішньої (інформування громадян).

Окрім виконання основних обов'язків, фахівець із супроводу ветеранів виконує також низку функцій, які виходять за межі індивідуального консультування та документального супроводу. Зокрема, ця роль включає елементи супервізії, аналітики та адвокації. У рамках супервізійної діяльності, фахівець може бути залучений до підтримки інших колег – шляхом обміну досвідом, взаємної допомоги у складних випадках, а також сприяння професійному розвитку команди. Це стає особливо актуальним у громадах, де працює кілька фахівців або планується розширення команди.

Функція аналітики охоплює систематизацію запитів, виявлення найпоширеніших проблем, аналіз ефективності місцевих програм та пропозицію змін. Фахівець, який працює безпосередньо із клієнтами, є джерелом первинної інформації про реальні потреби ветеранів, їх родин і ті бар'єри, які виникають при взаємодії з системою. Такий зворотний зв'язок критично важливий для органів місцевого самоврядування, оскільки дозволяє адаптувати програми під реальний запит.

Ще одна важлива роль – адвокаційна. Фахівець може виступати не лише як виконавець процедур, а і як представник інтересів ветеранської спільноти на рівні громади чи регіону. Це може включати участь у

формуванні місцевих політик, налагодження партнерств з іншими структурами чи ініціювання нових програм.

Загалом результати дослідження підтвердили, що професія фахівця із супроводу ветеранів має не лише актуальний, але й стратегічний характер. Теоретично, ця система виглядає переконливо, однак практична реалізація ще потребує часу та ресурсів. Наскільки вона виправдає очікування покаже подальша практика. Дана робота, в свою чергу, дозволяє системно і доступно оглянути процес появи професії, яка має шанси стати ключовою у побудові сучасної системи підтримки наших Захисників та Захисниць.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абілітаційний центр «Lviv Habilitation Center» : офіційний сайт. URL: <https://www.habilitation.com.ua/> (дата звернення: 22.02.2025).
2. Балухтіна О. М., Іванова А. І. Соціальна підтримка учасників бойових дій у процесі протезування. *Соціальна робота в умовах війни в Україні : проблеми та шляхи вирішення : матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції*, м. Дніпро, 14 березня, 2025 р. Дніпро : ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», 2025. С. 351-354.
3. Балухтіна О. М., Танкушина Л. В. Аналіз реалізації проекту «Помічник ветерана». *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали V Всеукраїнської наук.-практ. конф.*, м. Запоріжжя, 14-15 травня 2024 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. С. 67-71.
4. Балухтіна О. М., Танкушина Л. В. Запровадження в Україні інституту помічника ветерана та шляхи його вдосконалення. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 6. С. 3-7.
5. Балухтіна О. М., Танкушина Л. В. Пілотний проєкт «Помічник ветерана». *Актуальні дослідження в соціальній сфері : матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф.*, м. Одеса, 10 листопада 2023 р. Одеса : НУ «Одеська політехніка», 2023. С. 104-106.
6. Балухтіна О. М., Танкушина Л. В. Трансформація проєкту «Помічник ветерана» у 2024 році. *Молодіжна наука : інновації та глобальні виклики : збірник тез за матеріалами Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених*, м. Полтава, 6 листопада 2024 р. Полтава : НУПП імені Юрія Кондратюка, 2024. С. 569-570.
7. Балухтіна О. М., Танкушина Л. В. Фахівець із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб : новий підхід у соціальній сфері. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи : методологія та технології :*

матеріали X міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 14-15 березня 2025 р. Київ : вид-во КНУ ім. Т. Шевченка, 2025. С. 16-18.

8. Беспалько А., Шумейко А. Основи військово-соціальної роботи у Збройних Силах України та арміях провідних країн світу. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2019. Т. 1. № 15. С. 6-10. URL: <https://visnyk.soch.robota.knu.ua/index.php/journal/article/view/1> (дата звернення: 15.02.2025).

9. Біла книга. Аналіз системи соціального захисту ветеранів та військовослужбовців. Підготовлена громадською організацією «Юридична сотня». Київ, 2022. 105 с.

10. Вебінар «Військова соціальна робота в Нідерландах». Київський столичний університет імені Бориса Грінченка. URL: https://fprsro.kubg.edu.ua/informatsiya/podiji/4394-vebinar-viiskova-sotsialna-robota-v-niderlandakh-011124.html?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 15.02.2025).

11. Ветерани війни. Урядовий контактний центр. URL: <https://ukc.gov.ua/knowledge/vyznachennya-terminu-veterany-vijny/> (дата звернення: 25.03.2025).

12. Громадська організація «Простір можливостей» : офіційний сайт. URL: <https://pm.in.ua/> (дата звернення: 24.03.2025).

13. Гусак Н., Нескородяна О. Військові соціальні працівники в Сполучених Штатах Америки. *Наукові записки НаУКМА*. 2016. Т. 188. С. 61-65.

14. Державна служба зайнятості : офіційний сайт. URL: <https://www.dcz.gov.ua/> (дата звернення: 25.03.2025).

15. Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.10.2024 р. № 1205. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1205-2024-p#Text> (дата звернення: 15.02.2025).

16. «Е-Ветеран» : офіційний сайт. URL: <https://eveteran.gov.ua/> (дата звернення: 15.02.2025).

17. Задубінна Я. Про військово-спортивну реабілітацію у ЗСУ. Інформаційне агентство АрміяInform. URL: <https://armyinform.com.ua/2023/03/02/pro-vijskovo-sportyvnu-reabilitacziyu-u-zsu/> (дата звернення: 15.02.2025).

18. Захаріна Т. Реінтеграційний потенціал ветеранів як чинник успішної їх реінтеграції в соціум. *Social Work and Education*. 2023. №. 3. С. 263-275.

19. Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія соціально-педагогічна / За ред. Л. П. Мельник, Т. Л. Опалюк. Вип. 39. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О. В., 2024. 228 с.

20. Інтерв'ю «Радіо Свобода» міністра внутрішніх справ І. Клименко. Українська правда. Життя. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/bilshistvinuvatciv-domashnogo-nasilstva-viyskovi-jim-treba-psihologichna-dopomoga-klimenko-302239/> (дата звернення: 15.02.2025).

21. Коляда Н., Левченко Н. Технології соціальної роботи : навчальний посібник. Умань : ВІЗАВІ, 2018. 337 с.

22. Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей. ГО «Принцип». 2023. 109 с. URL: <https://www.pryncyp.org/wp-content/uploads/2024/01/veteranpolicy.pdf>. (дата звернення: 25.03.2025).

23. Костишин Е., Шевців Ю. Особливості реалізації політики ветеранського розвитку в Україні. *Публічне управління та соціальна робота*. 2023. № 2. С. 19-24. URL: <https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/article/view/2653> (дата звернення: 15.02.2025).

24. Литовченко О. В. Соціальна робота в умовах війни : європейські цінності, український досвід, міжнародна підтримка. *Педагогічні науки : реалії та перспективи*. Збірник наукових праць / М-во освіти і науки

України, Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. Спецвипуск. Т. 2. Київ : Видавничий дім «Гельветика», 2022. С. 17-22.

25. Лукашевич М. П., Туленков М. В. Соціологія : підручник. Київ : Каравела, 2004. 456 с.

26. Мамаєв І. До питання функціонування інституту помічника ветерана/фахівця із супроводу. *Економічна безпека : міжнародний і національний рівень* : збірник наукових праць НДІ ПЗІР НАПрН України за матеріалами III-ї науково-практичної конференції 16 липня 2024 р. Харків : НДІ ПЗІР НАПрН України, 2024. С. 76-86.

27. Методичні рекомендації щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами : Наказ Міністерства у справах ветеранів від 15.12.2023 р. № 334. URL: <https://mva.gov.ua/storage/app/sites-rekomendatsii-web-3.pdf> (дата звернення: 25.03.2025).

28. Методичні рекомендації щодо соціальної роботи з військовослужбовцями та членами їх сімей, їх соціального захисту / Бриндіков Ю. Л., Дуля А. В., Караман О. Л., Островська Н. О., Трубавіна І. М., Чередниченко О. Ю.; за ред. О. Л. Караман, І. М. Трубавіної. Полтава ; Кривий Ріг : КДПУ, 2024. 101 с.

29. Міністерство оборони України : офіційний сайт. URL: <https://mod.gov.ua/> (дата звернення: 25.03.2025).

30. Міністерство охорони здоров'я України : офіційний сайт. URL: <https://moz.gov.ua/> (дата звернення: 25.03.2025).

31. Міністерство соціальної політики України : офіційний сайт. URL: <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення: 25.03.2025).

32. Міністерство у справах ветеранів України : офіційний сайт. URL: <https://mva.gov.ua/> (дата звернення: 25.03.2025).

33. Організація психосоціальної допомоги ветеранам війни та членам їхніх сімей. Рекомендації для місцевих органів влади. Київ : ВАІТЕ, 2021. 32 с.

34. Основи реабілітаційної психології : подолання наслідків кризи : навчальний посібник / за заг. ред. Л. Царенко. Київ : Організація з безпеки і співробітництва в Європі, 2018. Том 2. 240 с.

35. Посібник для тренера «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія». Всеукраїнська програма ментального здоров'я. Київ, 2023. 72 с. URL: <https://howareu.com/static-objects/howareu/media/PDF/training-manual.pdf> (дата звернення: 26.03.2025).

36. Приб Г. А., Бегеза Л. Є., Раєвська Я. М. Соціально-психологічна адаптація військовослужбовців/ветеранів : проблематика вивчення. *Габітус*. 2022. Вип. 35. С. 159-163.

37. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг : Наказ Міністерства соц. політики України від 23.06.2020 р. № 429 : станом на 29 серп. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 25.03.2025).

38. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2023 рік : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.03.2023 р. № 221-р : станом на 14 листопада 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/221-2023-r#Text> (дата звернення: 03.04.2025).

39. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо облаштування робочого місця фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб : Наказ Міністерства у справах ветеранів від 22.11.2024 р. № 422. URL: <https://mva.gov.ua/pro-ministerstvo/category/200-nakazi-z-osnovnih-pitan-diyalnosti-minveteraniv/pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendatsiy-schodo-oblashtuvannya-robochogo-mistsya-fahivtsya-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib> (дата звернення: 26.03.2025).

40. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо створення та функціонування ветеранських просторів : Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 05.06.2024 р. № 168. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0168923-24#Text> (дата звернення: 26.03.2025).

41. Про реалізацію експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.06.2023 р. № 652: станом на 14 жовтня 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-п#Text> (дата звернення: 15.02.2025).

42. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII: станом на 15 листопада 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 24.03.2025).

43. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 р. № 3551-XII : станом на 1 січня 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> (дата звернення: 16.02.2025).

44. Про схвалення Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2024-2027 роках : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 29.11.2024 р. № 1209-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-2024-%D1%80#Text> (дата звернення: 26.03.2025).

45. Професійний стандарт «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» : Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 09 квітня 2024 р. № 111. URL: https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/604-profesijnij_standart_10_04_2024_do_nakazu_111.pdf (дата звернення: 25.03.2025).

46. Реабілітація постраждалих в умовах надзвичайних ситуацій та бойових дій. Посттравматичний стресовий розлад / К.Д. Бабов [та ін.] ; за ред. В. В. Стеблюк. Одеса : Поліграф, 2015. 238 с.

47. Савицький В. Особливості військової соціальної роботи з різними категоріями клієнтів. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2011. № 1. С. 131-137. URL: <https://ela.kpi.ua/items/c0b6982f-f27a-46a0-ac8e-f6615ed9b7e0> (дата звернення: 01.03.2025).

48. Сайко Н. Соціальна робота з військовими та ветеранами російсько-української війни. *Витоки педагогічної майстерності*. 2024. № 34. С. 218-222.

49. Самченко В. Помічників ветеранів набирають переважно з ветеранів : побратимам порозумітися простіше. Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3799273-pomicnikiv-veteraniv-nabiraut-perevazno-z-veteraniv-pobratimam-porozumitisa-prostise.html> (дата звернення: 25.03.2025).

50. Сачук Ю. Соціальні політики щодо ветеранів, людей з інвалідністю та пенсіонерів. Платформа «UAReforms». URL: <https://uareforms.org/pages/new-page-657> (дата звернення 24.03.2025).

51. Соціальна робота : становлення, перспективи, розвиток : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, курсантів та молодих вчених, 9 листопада 2022 р.; [за ред.: Нагірняка М.Я.]. Львів : ЛДУ БЖД, 2022. 222 с.

52. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах : виклики та потреби. Cedoss. URL: <https://cedos.org.ua/researches/soczialni-poslugy-dlya-veteraniv-ta-veteranok-u-gromadah-vyklyky-ta-potreby/> (дата звернення: 27.03.2025).

53. Соціальний супровід військовослужбовців Збройних Сил України та членів їх сімей : практичні аспекти діяльності посадових осіб військових частин, територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки : методичний посібник / Герасименко О. В., Горбенко І. М., Дєточка О. Д., Дембіцький В. М., Єфімова В. В., Калініченко Я. В., Камінська А. С., Куц С. В., Лагодзінський В. В., Мороз В. М., Панченко В. М., Рожков Є. О., Умеренкова Н. Ф., Шевчук О. В. Київ : НДЦГПЗС України, 2023. 130 с.

54. Спицька К. Правові засади соціального захисту учасників бойових дій в Україні. *Юридичний вісник*. 2022. С. 171-181. URL : http://yurvisnyk.in.ua/v2_2022/22.pdf (дата звернення: 15.02.2025).

55. Старт програми з навчання фахівців супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/3892750-start-programi-z-navcanna-fahivciv-suprovodu-veteraniv-vijni-ta-demobilizovanih-osib.html> (дата звернення: 25.03.2025).

56. Стартує прийом заяв від кандидатів на посади фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/startuie-pryiom-zaiav-vid-kandydativ-na-posady-fakhivtsia-iz-suprovodu-veteraniv-viiny-ta-demobilizovanykh-osib> (дата звернення: 25.03.2025).

57. Статус учасника бойових дій. Ветеранський фонд. URL: <https://veteranfund.com.ua/2024/05/22/kudy-ta-z-iaкyму-dokumentamy-zvertatys/> (дата звернення: 15.02.2025).

58. Тілікіна Н., Пеша І. Державна ветеранська політика України та шляхи забезпечення її ефективності. *Електронне наукове видання «Публічне адміністрування та національна безпека»*. 2023. № 35. С. 74-87. URL: <https://inmol.org/derzhavna-veteranska-polityka-ukrainy-ta-shliakhy-zabezpechennia-ii-efektyvnosti/> (дата звернення: 15.02.2025).

59. Україна використовує кращий міжнародний досвід організації та функціонування ветеранської патронатної служби. Комітет з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів. URL: https://komspip.rada.gov.ua/documents/publichny_konsultatzii/76518.html (дата звернення: 24.03.2025).

60. Шапошникова І. В., Макар М. М. Інноваційні соціальні технології у роботі з учасниками бойових дій. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія : Педагогіка та психологія. 2024. № 3. С. 20-26. URL: <https://reicst.com.ua/pmtp/article/view/2024-3-03-01/2024-3-03-01> (дата звернення: 24.03.2025).

61. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : Центр навч. літератури, 2016. 466 с.

62. Що таке групи підтримки і як проводити їх для ветеранів/ок та їхніх близьких. Veteran Hub. URL: https://veteranhub.com.ua/shcho-take-hrupy-pidtrymky-i-iak-provodyty-ikh-dlia-veteraniv/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 23.03.2025).

63. Яценко Л. Проблеми працевлаштування ветеранів війни : ризики для держави та суспільства : Стратегічне дослідження. 7 с. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/sotsialna-polityka/problemy-pratsevlashtuvannya-veteraniv-viyny-ryzyky-dlya-derzhavy> (дата звернення: 15.02.2025).

64. Blackburn D. Social Work in the Military. *Canadian Military Journal*. 2015. Vol. 16. No. 1. P. 34-43. URL: https://www.researchgate.net/publication/301690232_Social_Work_in_the_Military_Considering_a_Renewed_Scope_of_Practice (date of access: 01.03.2025).

65. Daley J. G. Military Social Work. *International Social Work*. 2003. Vol. 46. No. 4. P. 437-448. URL: <https://doi.org/10.1177/0020872803464002> (date of access: 01.03.2025).

66. University of Massachusetts Global. What is Military Social Work? : How You Can Support Our Heroes. URL: <https://www.umassglobal.edu/news-and-events/blog/what-is-military-social-work> (дата звернення: 01.03.2025).

67. U.S. ARMY : official website. Social Worker. URL: <https://www.goarmy.com/careers-and-jobs/science-medicine/physical-mental-health/73a-social-worker> (дата звернення: 01.03.2025).

68. US Department of Veterans Affairs : official website. URL: <https://www.va.gov/health/services/renal/benefits.asp> (date of access: 01.03.2025).

69. Wooten N. R. Military Social Work : Opportunities and Challenges for Social Work Education. *Journal of Social Work Education*. 2015. URL: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4469218/> (date of access: 01.03.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб

Мета – визначити особливості, виклики та перспективи професійної діяльності фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, а також з'ясувати рівень ефективності впроваджених механізмів підтримки ветеранів у громадах.

Завдання:

1. З'ясувати, які основні обов'язки виконують фахівці з супроводу ветеранів у своїй роботі.
2. Проаналізувати характер звернень ветеранів та оцінити завантаженість фахівців.
3. Дослідити взаємодію фахівців з державними та громадськими структурами.

Об'єкт дослідження – діяльність фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

Предмет дослідження – виклики та перспективи виконання професійних обов'язків фахівцями із супроводу ветеранів.

Запитання до фахівця:

(Обведіть або підкресліть обрані відповіді, де потрібно – допишіть вручну).

1. Які ваші головні обов'язки на посаді фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб?

2. Ваш досвід роботи:

- 1) до 6 місяців;

2) від 6 до 12 місяців;

3) понад рік;

4) ваша відповідь: _____

3. Як давно ви почали працювати фахівцем? Що вас мотивувало обрати саме цей напрям?

4. Скільки тривало навчання перед початком роботи на посаду фахівця?

5. На чому була основна увага під час навчання?

1) соціальна робота (організація супроводу, зайнятість, житлові питання, організація медичних та реабілітаційних послуг);

2) психологічний аспект;

3) правове забезпечення (оформлення документів, права ветеранів, співпраця з держструктурами);

4) ваша відповідь: _____

6. Чи вважаєте ви, що отриманого навчання було достатньо для початку роботи?

1) Так;

2) ні;

3) частково.

7. Ваша освіта:

1) молодший спеціаліст;

2) бакалавр;

3) магістр;

4) ваша відповідь: _____

8. Ваша спеціальність за дипломом:

1) право;

2) освіта;

3) соціальна робота;

4) інформаційні технології;

5) психологія;

б) ваша відповідь: _____

9. Скільки звернень від ветеранів та демобілізованих осіб ви отримуєте в середньому на місяць?

1) до 30;

2) 30-100;

3) понад 100;

4) ваша відповідь: _____

10. З якими найпоширенішими запитами до вас звертаються ветерани?

11. Якщо питання потребує вирішення, до кого ви звертаєтесь у першу чергу?

1) державних структур;

2) керівника ОТГ;

3) громадських організацій;

4) благодійних фондів;

5) ветеранських просторів;

б) центрів життестійкості;

7) ваша відповідь: _____

12. Як би ви оцінили рівень підтримки ветеранів та демобілізованих осіб у вашій громаді?

1) високий;

2) задовільний;

3) низький;

4) важко сказати;

5) ваша відповідь: _____

13. Наскільки поінформовані ветерани про свої права та можливості під час першої зустрічі?

1) добре поінформовані;

2) недостатньо;

3) зовсім не поінформовані.

14. Чи забезпечені ви канцелярією ?

1) так;

2) ні;

3) частково.

15. Яким телефоном користуєтесь під час роботи?

1) робочим;

2) власним.

16. Що у вас в кабінеті із оргтехніки для виконання своїх посадових обов'язків?

1) комп'ютер;

2) планшет;

3) робочий телефон;

4) ваша відповідь: _____

17. Чи планується найближчим часом залучення у громаду ще фахівців до роботи?

1) так;

2) ні;

3) невідомо.

18. Як, на вашу думку, зміниться ситуація із ветеранською підтримкою у найближчі 2–3 роки?

1) стане кращою;

2) залишиться без змін;

3) може погіршитися;

4) важко прогнозувати.

19. Що для вас найскладніше на посаді?

20. Що потрібно, на ваш погляд, змінити на робочому місці під час виконання роботи? _____