Форма № 24

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Соціальна робота
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)
бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Діяльність соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни (на прикладі Запорізької міської територіальної громади)
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,
групи СН-212
Спеціальності 231 Соціальна робота
(код і найменування спеціальності)
Освітня програма (спеціалізація)
Соціальна робота
БОНДАРЕНКО Н. Г.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)
Керівник ЩЕРБИНА С. С.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)
Рецензент БАРШАЦЬКА Г. Ю.

2026

Форма № 25

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

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 _____

«06» лютого 2026 року

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

БОНДАРЕНКО Наталії Григорівни
(ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Діяльність соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни (на прикладі Запорізької міської територіальної громади)
керівник проєкту (роботи) к.соц.н., доцент ЩЕРБИНА Сергій Степанович
(науковий ступінь, вчене звання, ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)
затверджені наказом закладу вищої освіти від «06» лютого 2026 року № 41
2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «14» травня 2026 року
3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 105 ст., 8 таблиць, 5 рисунків, 73 джерел
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) розкрити сутність та зміст соціальної адаптації ветеранів війни; охарактеризувати соціальні потреби ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя; визначити чинники та бар'єри соціальної адаптації ветеранів війни; проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні; розробити програму та методику експертного опитування щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни; проаналізувати результати експертного опитування щодо соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді; сформулювати рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, кількість слайдів, плакатів) Таблиця 2.1. Розподіл експертів за професійною належністю; таблиця 2.2 Практичний досвід експертів у взаємодії з ветеранами війни; таблиця 2.3. Категорії ветеранів і членів їхніх сімей, які потребують першочергової підтримки; таблиця 2.4. Найбільш розвинені напрями діяльності соціальних служб громади щодо соціальної адаптації ветеранів

війни; таблиця 2.5. Напрями роботи соціальних служб із ветеранами війни, які потребують посилення; таблиця 2.6. Найбільш важливі функції фахівця із супроводу ветеранів; таблиця 2.7. Установи та організації, з якими соціальним службам необхідно найактивніше співпрацювати; таблиця 2.8. Першочергові напрями вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни; Рис. 2.1. Розподіл експертів за досвідом роботи; Рис. 2.2. Оцінка рівня поінформованості ветеранів про соціальні послуги, пільги та можливості підтримки у громаді; Рис. 2.3. Оцінка ефективності діяльності соціальних служб громади щодо підтримки ветеранів війни; Рис. 2.4. Оцінка потреби в індивідуальному соціальному супроводі ветеранів війни; Рис. 2.5. Оцінка рівня взаємодії соціальних служб із громадськими, благодійними та волонтерськими організаціями.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРІЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	ЩЕРБИНА С. С., доцент	10.02.2026	13.03.2026
2	ЩЕРБИНА С. С., доцент	14.03.2026	13.04.2026
Норм-ль	НОВАК Т. О., ст. викладач	30.04.2026	07.05.2026

7. Дата видачі завдання «06» лютого 2026 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Затвердження теми	06.02.2026	
2	Затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	06.02.2026	
3	Складання змісту	10.02.2026	
4	Виконання першого розділу	13.03.2026	
5	Виконання другого розділу	13.04.2026	
6	Формування висновків	17.04.2026	
7	Перевірка роботи керівником	24.04.2026	
8	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	30.04.2026	
9	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	07.05.2026	
10	Попередній захист дипломного проєкту (роботи)	11.05.2026	
11	Подання роботи на кафедру	14.05.2026	
12	Одержання відгуку та рецензії	15.05.2026	
13	Захист дипломного проєкту (роботи)	08.06.2026	

Студент(ка) _____ Наталія БОНДАРЕНКО
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проекту (роботи) _____ Сергій ЩЕРБИНА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 105 ст., 8 табл., 5 рис., 73 дж.

Об’єктом дослідження є соціальна адаптація ветеранів війни.

Предметом дослідження є діяльність соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни.

Метою дослідження є дослідити особливості діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни на прикладі Запорізької міської територіальної громади та визначити напрями її вдосконалення.

У роботі використано аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, правовий аналіз, експертне анкетування, а також кількісну та якісну обробку результатів. Це дало змогу розкрити теоретичні засади соціальної адаптації ветеранів війни, проаналізувати нормативно-правову базу, дослідити практичну діяльність соціальних служб громади та визначити напрями її вдосконалення.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати та рекомендації можуть бути використані для покращення роботи соціальних служб громади з ветеранами війни. Запропоновані напрями стосуються розвитку індивідуального супроводу, психологічної та сімейної підтримки, інформування ветеранів, спрощення доступу до послуг, професійної адаптації та посилення міжвідомчої взаємодії.

СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ, ВЕТЕРАНИ ВІЙНИ, СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ ГРОМАДИ, СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД, ВЕТЕРАНСЬКА ПІДТРИМКА

ЗМІСТ

ВСТУП 6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ 10

1.1. Сутність та зміст соціальної адаптації ветеранів війни 10

1.2. Соціальні потреби ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя 15

1.3. Чинники та бар'єри соціальної адаптації ветеранів війни 21

1.4. Нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні 27

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ГРОМАДИ З СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ 35

2.1. Програма та методика експертного опитування щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни 35

2.2. Аналіз результатів експертного опитування щодо соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді 41

2.3. Рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни 77

ВИСНОВКИ 84

СПИСОК ВИКОРИСТАНІ ЛІТЕРАТУРИ 88

ДОДАТКИ 97

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що в умовах повномасштабної війни в Україні питання соціальної адаптації ветеранів війни набуває особливої соціальної значущості. Участь у бойових діях, переживання травматичного досвіду, поранення, втрата побратимів, тривале перебування в умовах небезпеки та зміна звичного способу життя суттєво впливають на подальше повернення ветеранів до цивільного середовища. Після завершення військової служби або повернення з району бойових дій ветерани можуть стикатися з психологічними, соціальними, медичними, правовими, професійними та сімейними труднощами, які ускладнюють їхню інтеграцію у життя громади.

Соціальна адаптація ветеранів війни є не лише індивідуальною проблемою конкретної людини, а й важливим завданням держави, територіальних громад, соціальних служб, медичних установ, центрів зайнятості, громадських і благодійних організацій. Ефективна підтримка ветеранів має бути комплексною, доступною, адресною та наближеною до місця проживання людини. Саме тому особливого значення набуває діяльність соціальних служб громади, які виступають важливою ланкою у системі соціальної адаптації ветеранів війни, забезпечуючи інформування, консультування, соціальний супровід, перенаправлення до відповідних фахівців, допомогу в оформленні документів, підтримку родин і координацію взаємодії між різними установами.

Особливо актуальним це питання є для Запорізької міської територіальної громади, яка функціонує в умовах воєнного стану та має потребу у розвитку ефективної системи підтримки ветеранів війни, членів їхніх сімей, родин загиблих Захисників і Захисниць України, зниклих безвісти та полонених. У громаді поступово формуються спеціалізовані механізми підтримки ветеранів, зокрема через діяльність ветеранських просторів,

фахівців із супроводу, органів соціального захисту, центрів зайнятості, ЦНАПів, громадських і благодійних організацій. Водночас практична діяльність соціальних служб у цій сфері потребує подальшого аналізу, оскільки існують проблеми недостатньої поінформованості ветеранів про доступні послуги, складності процедур отримання допомоги, нестачі фахівців, високого навантаження на соціальні служби та недостатньої міжвідомчої взаємодії.

Проблематика соціальної адаптації, соціальної роботи з вразливими категоріями населення, діяльності соціальних служб і підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, розглядається у працях таких науковців, як О. Безпалько, І. Звєрєва, А. Капська, Т. Семигіна, С. Харченко, С. Толстоухова, В. Скуратівський та інші. Питання психологічної адаптації, реабілітації та підтримки військовослужбовців і ветеранів війни висвітлюються у дослідженнях Н. Агаєва, О. Кокуна, М. Корольчука, В. Осьодла, О. Тімченка та інших авторів. Нормативно-правову основу підтримки ветеранів становлять законодавчі та підзаконні акти України, які визначають статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту, порядок надання соціальних послуг, соціальної адаптації та супроводу.

Об’єкт дослідження – соціальна адаптація ветеранів війни.

Предмет дослідження – діяльність соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни.

Мета дослідження – дослідити особливості діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни на прикладі Запорізької міської територіальної громади та визначити напрями її вдосконалення.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання дослідження:

1) розкрити сутність та зміст соціальної адаптації ветеранів війни;

2) охарактеризувати соціальні потреби ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя;

3) визначити чинники та бар’єри соціальної адаптації ветеранів війни;

4) проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні;

5) розробити програму та методику експертного опитування щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни;

6) проаналізувати результати експертного опитування щодо соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді;

7) сформулювати рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни.

Для досягнення мети та виконання поставлених завдань у роботі використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, правовий аналіз, експертне анкетування, кількісну та якісну обробку результатів. Зазначені методи дали змогу розкрити теоретичні засади соціальної адаптації ветеранів війни, проаналізувати нормативно-правове забезпечення цієї сфери, дослідити практичну діяльність соціальних служб громади та визначити напрями її вдосконалення.

Емпіричною базою дослідження виступила Комунальна установа «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» Запорізької міської ради, а також фахівці служб, установ і організацій, які співпрацюють у сфері підтримки ветеранів війни та членів їхніх сімей. У межах дослідження було проведено експертне опитування 15 фахівців, діяльність яких пов’язана із соціальною підтримкою ветеранів у Запорізькій міській територіальній громаді.

Теоретичну та інформаційну основу дослідження становлять наукові праці з питань соціальної роботи, соціальної адаптації, соціального супроводу та підтримки ветеранів війни, нормативно-правові акти України, матеріали органів державної влади й місцевого самоврядування, інформація про діяльність соціальних служб і ветеранських просторів, а також результати проведеного експертного опитування.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що сформульовані в роботі висновки та рекомендації можуть бути використані для

вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни. Запропоновані напрями покращення стосуються розвитку індивідуального соціального супроводу, розширення психологічної та сімейної підтримки, покращення інформування ветеранів про доступні послуги, спрощення процедур отримання допомоги, посилення професійної адаптації, підвищення кваліфікації фахівців і покращення міжвідомчої взаємодії. Матеріали дослідження також можуть бути корисними для фахівців соціальної сфери, працівників ветеранських просторів, органів соціального захисту населення, громадських і благодійних організацій, які працюють із ветеранами війни та членами їхніх сімей.

Робота складається зі вступу, двох розділів, семи підрозділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 105 сторінок. Список використаних джерел містить 73 найменувань. Додатки розміщено на 9 сторінках.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

1.1. Сутність та зміст соціальної адаптації ветеранів війни

Проблема соціальної адаптації ветеранів війни є однією з актуальних для сучасного українського суспільства, оскільки з 2014 року, а особливо після початку повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну у лютому 2022 року, значно зросла кількість осіб, які мають досвід участі у бойових діях, перебування на лінії зіткнення, переживання травматичних подій, пов’язаних із загибеллю людей, пораненнями, руйнуваннями, втратами та постійною загрозою життю. У зв’язку з цим особливої значущості набуває питання повернення ветеранів війни до цивільного життя, відновлення їхнього соціального функціонування, включення у родинне, професійне та громадське середовище.

Ветерани війни – це особи, які мають визначений законодавством статус у зв’язку з участю у захисті Батьківщини або бойових діях і після повернення до цивільного життя потребують комплексної соціальної підтримки, спрямованої на відновлення соціального функціонування, професійної активності, сімейних зв’язків та інтеграції у громаду.

Соціальна адаптація ветеранів війни – це складний і тривалий процес повернення ветеранів до цивільного життя після військової служби або участі в бойових діях, який передбачає відновлення соціальних зв’язків, сімейних і професійних ролей, психологічної рівноваги, правової обізнаності, здатності до самореалізації та активної участі в житті громади.

У науковій літературі соціальна адаптація розглядається як складний процес пристосування особистості або соціальної групи до змінених умов соціального середовища. Вона передбачає засвоєння нових соціальних норм,

відновлення або формування соціальних зв'язків, пристосування до нових ролей, умов життєдіяльності та вимог суспільства. Водночас соціальну адаптацію не можна розуміти лише як пасивне пристосування людини до обставин. Це активний процес взаємодії особистості із соціальним середовищем, у межах якого людина не тільки приймає певні правила й умови, а й поступово відновлює здатність самостійно організовувати власне життя, приймати рішення, будувати стосунки та реалізовувати себе у різних сферах.

Соціальна адаптація ветеранів війни має свою специфіку, оскільки вона пов'язана з переходом людини з військового середовища до цивільного. Під час проходження військової служби особа перебуває в особливій соціальній системі, яка характеризується чіткою ієрархією, дисципліною, підпорядкуванням наказам, обмеженістю особистого вибору, високим рівнем відповідальності та постійною готовністю до ризику. Таке середовище істотно відрізняється від умов мирного життя, де людина має більше свободи у прийнятті рішень, самостійно вибудовує власний режим, коло спілкування, професійну діяльність і сімейні відносини.

Саме тому соціальна адаптація ветеранів війни має подвійний характер. Спочатку людина проходить адаптацію до військового життя, а після завершення служби або повернення з бойових дій – повторну адаптацію до цивільного середовища. У наданому матеріалі підкреслюється, що військовослужбовець фактично змушений у стислі терміни пройти щонайменше два складні етапи соціальної адаптації: пристосування до військового середовища, а потім – повернення до умов мирного життя. Це особливо важливо для осіб, які до мобілізації не планували пов'язувати своє життя з військовою сферою і мали зовсім інший професійний, сімейний та соціальний досвід.

На думку В. Сапіги, адаптація до умов військового життя включає кілька важливих складових інформаційну, морально-психологічну та військово-патріотичну. Інформаційна складова пов'язана з наданням людині знань про специфіку служби, умови її проходження, законодавчі норми, систему

відносин і правила поведінки у військовому середовищі. Морально-психологічна складова передбачає усвідомлення загроз військової служби, а також формування внутрішньої готовності до подолання небезпеки, збереження здоров'я і життя. Військово-патріотична складова охоплює ціннісне усвідомлення необхідності захисту держави, відповідальності, громадянської позиції та значущості виконання військового обов'язку [63].

Однак повернення ветерана до мирного життя не завжди означає його повну соціальну та психологічну адаптацію. Фізичне повернення додому може відбутися значно швидше, ніж внутрішнє прийняття нових умов існування. Ветеран може перебувати поруч із родиною, у громаді, на роботі, але водночас відчувати внутрішню відстороненість, напруження, нерозуміння з боку оточення, труднощі у спілкуванні та включенні у звичайне повсякденне життя. Тому соціальна адаптація ветеранів війни повинна розглядатися як тривалий процес, що потребує системної підтримки.

Серед основних труднощів, які можуть виникати у ветеранів після повернення до цивільного життя, дослідники виділяють порушення соціальної взаємодії, втрату інтересу до суспільного життя, прагнення до ізольованості, зниження активності, почуття відсторонення, дихотомічне сприйняття дійсності за принципом «правильно-неправильно», «свої-чужі», а також нерозуміння з боку інших членів суспільства. Такі прояви свідчать про те, що соціальна адаптація ветеранів війни тісно пов'язана з проблемою соціальної дезадаптації, тобто порушенням здатності людини ефективно взаємодіяти із соціальним середовищем [37, С. 117-120].

Особливо складною є ситуація ветеранів, які отримали поранення, інвалідність або мають тривалі наслідки бойової травми. У такому разі дезадаптація, пов'язана з поверненням до мирного життя, поєднується з необхідністю прийняття нового фізичного стану, зміни способу життя, організації побуту відповідно до нових потреб, проходження медико-соціальної експертизи, оформлення документів, отримання реабілітаційної допомоги та подолання психологічних бар'єрів. Як зазначає С. Мартиненко, у

ситуації інвалідизації перед людиною постає низка нових завдань: прийняття власного стану, прийняття підтримки з боку близьких, облаштування життєвого простору та подолання стереотипів щодо звернення до фахівців соціальної сфери [40, С. 57-62].

Зміст соціальної адаптації ветеранів війни доцільно розглядати через кілька взаємопов'язаних напрямів:

1. Першим є соціально-психологічний напрям, який передбачає емоційну стабілізацію, подолання наслідків бойового стресу, відновлення почуття безпеки, формування довіри до оточення, розвиток навичок конструктивної комунікації.

2. Другим є соціально-побутовий напрям, що охоплює пристосування до повсякденного життя, відновлення сімейних ролей, організацію побуту, вирішення житлових і матеріальних питань.

3. Третім є професійно-трудовий напрям, пов'язаний із працевлаштуванням, перекваліфікацією, здобуттям нової освіти, відкриттям власної справи або поверненням до попередньої професійної діяльності.

4. Четвертим є правовий та інформаційний напрям, що передбачає інформування ветеранів про їхні права, пільги, соціальні гарантії, можливості отримання соціальних, медичних, психологічних і реабілітаційних послуг.

Важливою ознакою соціальної адаптації ветеранів війни є її зв'язок із соціальною підтримкою. Без належного супроводу з боку сім'ї, громади, соціальних служб, медичних установ, центрів зайнятості, громадських і благодійних організацій процес повернення до мирного життя може ускладнюватися. Ветеран може стикатися з бюрократичними труднощами під час оформлення статусу учасника бойових дій, соціальних виплат, інвалідності, проходження медичних комісій, отримання реабілітаційних послуг або працевлаштування. Такі труднощі посилюють соціальну напругу та можуть стати чинником дезадаптації [21, С. 61-69].

Після повернення до мирного життя ветерани можуть використовувати стратегії уникнення, а саме:

– уникнення спілкування з членами родини, колегами або іншими людьми;

– уникнення розмов про травматичний досвід;

– постійне відчуття напруги та небезпеки;

– прояви агресивної поведінки;

– схильність до ризикованої поведінки;

– надмірне захоплення роботою як форма втечі від внутрішніх переживань.

Такі прояви не завжди означають глибоку патологію, однак вони свідчать про потребу в уважному ставленні, підтримці та, за необхідності, залученні фахової допомоги.

Соціальна адаптація ветеранів війни має здійснюватися на кількох рівнях:

1. Мікрорівень охоплює найближче оточення ветерана: сім'ю, друзів, побратимів, сусідів, колег. Саме на цьому рівні особливо важливими є підтримка, прийняття, безпечна комунікація та розуміння специфіки досвіду ветерана.

2. Мезорівень представлений діяльністю установ і організацій, які безпосередньо надають соціальні, психологічні, медичні, правові, освітні або реабілітаційні послуги. До них належать соціальні служби громади, центри соціальних послуг, заклади охорони здоров'я, центри зайнятості, ветеранські простори, громадські та благодійні організації.

3. Макрорівень пов'язаний із державною політикою, законодавчим регулюванням, програмами підтримки ветеранів, фінансуванням соціальних послуг, розвитком системи реабілітації та формуванням загальносуспільного ставлення до ветеранів.

У контексті соціальної роботи соціальна адаптація ветеранів війни є цілеспрямованим процесом професійної допомоги, спрямованої на відновлення соціального функціонування особи, подолання або мінімізацію наслідків складних життєвих обставин, активізацію внутрішніх ресурсів

ветерана та залучення зовнішніх ресурсів громади. Діяльність соціальних служб у цьому процесі може включати оцінювання потреб ветерана, соціальне консультування, інформування про права й можливості підтримки, допомогу в оформленні документів, соціальний супровід, перенаправлення до психологів, юристів, медичних працівників, центрів зайнятості, а також організацію взаємодії з громадськими та волонтерськими ініціативами.

Таким чином, соціальна адаптація ветеранів війни – це складний, багатовимірний і тривалий процес повернення особи до повноцінного цивільного життя після участі у бойових діях або проходження військової служби. Її зміст охоплює психологічне відновлення, соціальну інтеграцію, професійну реалізацію, правову обізнаність, відновлення сімейних зв’язків, участь у житті громади та користування доступними соціальними послугами. Успішність соціальної адаптації ветеранів війни значною мірою залежить від узгодженої діяльності соціальних служб громади, органів місцевого самоврядування, медичних установ, центрів зайнятості, громадських організацій, благодійних фондів і найближчого соціального оточення ветерана.

1.2. Соціальні потреби ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя

Повернення ветеранів війни до цивільного життя є складним соціальним процесом, який супроводжується зміною звичного середовища, соціального статусу, ролей, способу комунікації, професійної діяльності та повсякденних практик. Якщо у військовому середовищі життєдіяльність людини значною мірою визначається дисципліною, ієрархією, виконанням наказів, колективною відповідальністю та постійною готовністю до ризику, то в цивільному житті ветеран знову має самостійно організовувати власний побут, сімейні стосунки, професійний шлях, коло спілкування та участь у громадському житті. Саме тому соціальні потреби ветеранів війни після повернення до мирного життя мають комплексний характер і охоплюють не

лише матеріальну чи правову підтримку, а й психологічну, медичну, професійну, сімейну, інформаційну та громадську сфери.

Соціальні потреби ветеранів війни можна розглядати як сукупність умов, ресурсів, послуг і форм підтримки, необхідних для відновлення їхнього повноцінного соціального функціонування після участі у бойових діях або проходження військової служби. Вони виникають унаслідок зміни життєвої ситуації ветерана, впливу бойового досвіду, можливих травм, порушення звичних соціальних зв'язків, труднощів у професійній реалізації та необхідності повторного включення у цивільне середовище. У цьому контексті потреби ветеранів не можна зводити лише до отримання пільг або соціальних виплат, оскільки ефективна адаптація передбачає підтримку людини в усіх основних сферах її життя.

Однією з найважливіших потреб ветеранів війни є потреба у психологічній підтримці та емоційній стабілізації. Досвід бойових дій, перебування в умовах постійної небезпеки, втрати побратимів, поранення, спостереження за наслідками руйнувань і людських страждань можуть суттєво впливати на психоемоційний стан людини. Після повернення до цивільного життя ветеран може відчувати підвищену тривожність, напруження, дратівливість, труднощі зі сном, емоційну відстороненість, недовіру до оточення або небажання говорити про пережитий досвід. У наданому матеріалі зазначається, що фізичне повернення до мирного життя не завжди збігається із соціальним і психологічним поверненням, адже можуть зберігатися порушення соціальної взаємодії, прагнення до ізоляції, почуття відсторонення та нерозуміння з боку інших людей [6].

Психологічна підтримка ветеранів має бути спрямована не лише на подолання кризових станів, а й на поступове відновлення внутрішнього відчуття безпеки, довіри, здатності до спілкування та планування майбутнього. Важливим є те, що не всі ветерани готові одразу звертатися до психолога чи психотерапевта, оскільки у суспільстві досі зберігаються стереотипи щодо психологічної допомоги. Частина ветеранів може сприймати звернення по

допомогу як прояв слабкості або вважати, що має самостійно впоратися з наслідками пережитого досвіду. Тому соціальні служби громади повинні не лише інформувати ветеранів про можливості психологічної підтримки, а й створювати безпечне, довірливе середовище, у якому звернення по допомогу буде сприйматися як нормальна та відповідальна дія.

Наступною важливою групою є потреби у медичній допомозі, реабілітації та відновленні здоров'я. Частина ветеранів повертається з війни з пораненнями, хронічними захворюваннями, наслідками контузій, порушеннями сну, больовими синдромами, інвалідністю або потребою у тривалій фізичній реабілітації. У таких випадках соціальна адаптація безпосередньо залежить від доступності медичних послуг, реабілітаційних програм, протезування, санаторно-курортного лікування, супроводу під час оформлення інвалідності та отримання необхідних документів. Для ветеранів, які мають інвалідність внаслідок війни, особливо актуальними стають питання прийняття нового фізичного стану, організації побуту, доступності житла, транспорту, громадських просторів і можливості продовжувати активне життя в громаді [2, С. 85].

Важливою є також потреба у правовій та інформаційній підтримці. Після повернення до цивільного життя ветеран часто стикається з необхідністю оформлення статусу учасника бойових дій, пільг, соціальних виплат, медичних документів, реабілітаційних послуг, житлових прав, допомоги для членів сім'ї тощо. Бюрократична складність цих процедур може стати додатковим чинником напруження та дезадаптації. Не всі ветерани мають достатній рівень правової обізнаності або розуміють, до яких установ звертатися, які документи подавати, які послуги вони можуть отримати на державному або місцевому рівні. Тому соціальні служби громади мають виконувати важливу інформаційно-консультативну функцію: пояснювати ветеранам їхні права, допомагати з оформленням документів, спрямовувати до відповідних установ і супроводжувати у складних життєвих ситуаціях.

Окреме місце займає потреба у професійній адаптації та працевлаштуванні. Для багатьох ветеранів повернення до цивільного життя означає необхідність відновити трудову діяльність або обрати новий професійний шлях. Частина з них до мобілізації мала цивільну професію, але після участі у бойових діях може не мати можливості або бажання повертатися до попередньої роботи. Інші ветерани можуть потребувати перекваліфікації, здобуття нових навичок, психологічної готовності до роботи в цивільному колективі, підтримки у складанні резюме, пошуку вакансій або започаткуванні власної справи. Професійна самореалізація є важливою умовою соціальної адаптації, оскільки праця забезпечує не лише матеріальну стабільність, а й відчуття корисності, самоповаги, включеності в суспільство.

Професійна адаптація ветеранів має бути пов'язана із співпрацею соціальних служб, центрів зайнятості, освітніх закладів, роботодавців, громадських і благодійних організацій. Важливо, щоб робота з ветеранами не обмежувалася формальним інформуванням про вакансії, а передбачала індивідуальний підхід, оцінку професійного досвіду, навичок, стану здоров'я, мотивації та життєвих планів людини. Для частини ветеранів актуальними можуть бути програми професійного навчання, підприємництва, грантової підтримки, соціального підприємництва або зайнятості у сфері ветеранських ініціатив [66, С. 148-155].

Не менш важливою є потреба у відновленні сімейних стосунків і підтримці родини ветерана. Повернення з війни впливає не лише на самого ветерана, а й на його сім'ю. За час служби у родині могли змінитися ролі, обов'язки, фінансова ситуація, емоційна близькість, стиль спілкування. Члени сім'ї часто очікують, що після фізичного повернення додому людина швидко стане такою, як була раніше. Однак ветеран може потребувати часу для внутрішньої стабілізації, поступового відновлення довіри, звикання до сімейного ритму, спілкування з дітьми, партнером, батьками. Нерозуміння цього процесу може призводити до конфліктів, емоційної дистанції, образ, напруження або взаємного відчуження.

Тому соціальна підтримка має охоплювати не лише ветерана, а й членів його родини. Родина потребує інформації про особливості повернення людини з війни, навичок безпечної комунікації, розуміння можливих психологічних реакцій, знань про те, як підтримати ветерана і водночас не ігнорувати власні потреби. Особливу увагу слід приділяти дітям ветеранів, які можуть переживати тривогу, страх, нерозуміння змін у поведінці батька або матері. У цьому аспекті важливою є сімейна консультація, психосоціальна підтримка, групи взаємодопомоги, робота з подружжям і дітьми.

Важливою соціальною потребою ветеранів є потреба у відновленні соціальних зв'язків та подоланні ізоляції. Після повернення з військового середовища ветеран може відчувати, що цивільні люди не розуміють його досвіду, проблем, цінностей і реакцій. Це може спричиняти відчуття відчуження, небажання брати участь у громадському житті, звуження кола спілкування лише до побратимів або, навпаки, уникнення будь-яких контактів. У наданому матеріалі серед стратегій уникнення названо дистанціювання від членів родини, колег та інших людей, що з часом може поглиблювати соціальну ізоляцію і ускладнювати відновлення соціальних навичок [71, с. 6].

Подолання соціальної ізоляції потребує створення в громаді дружнього до ветеранів середовища. Важливими є ветеранські простори, групи підтримки, клуби за інтересами, спортивні, культурні, освітні й громадські ініціативи, у яких ветеран може відчувати прийняття, повагу та можливість бути корисним. Особливу роль відіграє спілкування з людьми, які мають подібний досвід або глибоко розуміють специфіку військової служби. Водночас соціальна адаптація не повинна означати ізоляцію ветеранів лише у ветеранському середовищі; навпаки, важливо поступово розширювати їхню участь у житті всієї громади.

До важливих належать і матеріально-побутові потреби. Після повернення з війни ветеран може потребувати стабільного доходу, житла, побутового облаштування, допомоги у вирішенні фінансових питань, підтримки у разі втрати працездатності або складного матеріального

становища сім'ї. Для ветеранів з інвалідністю особливо актуальними стають питання доступності житла, адаптації побутового простору, забезпечення технічними засобами реабілітації, транспортної доступності та можливості самостійного пересування. Матеріальна нестабільність може посилювати психологічне напруження і негативно впливати на процес адаптації.

Окрему групу становлять потреби у визнанні, повазі та суспільному прийнятті. Для ветеранів важливо не лише отримувати формальні пільги, а й відчувати, що їхній досвід, внесок і жертви визнаються суспільством. Водночас визнання не повинно обмежуватися символічними заходами, адже реальна повага проявляється у доступності послуг, відсутності дискримінації, чутливому ставленні, готовності роботодавців приймати ветеранів на роботу, толерантній комунікації та залученні ветеранів до прийняття рішень у громаді. Негативне або байдуже ставлення з боку оточення може поглиблювати почуття несправедливості, образи, відчуження та недовіри [59].

Соціальні потреби ветеранів війни доцільно також розглядати крізь призму рівнів соціальної адаптації. На мікрорівні ключовими є потреби у підтримці родини, близького оточення, друзів, побратимів, у безпечному спілкуванні та прийнятті. На мезорівні важливими є потреби у доступі до соціальних служб, медичних і психологічних установ, центрів зайнятості, громадських організацій, ветеранських просторів. На макрорівні актуальними залишаються потреби у дієвій державній політиці, законодавчих гарантіях, фінансуванні програм підтримки, розвитку системи реабілітації та формуванні позитивного суспільного ставлення до ветеранів. Такий підхід дозволяє розуміти соціальні потреби ветеранів не як окремі індивідуальні труднощі, а як результат взаємодії особистості, громади та держави.

Узагальнюючи, можна визначити основні групи соціальних потреб ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя: психологічні, медико-реабілітаційні, правові, інформаційні, професійно-трудові, сімейні, матеріально-побутові, комунікативні та потреби у громадській участі. Вони взаємопов'язані між собою (наприклад, відсутність роботи може посилювати

матеріальні труднощі й психологічне напруження, брак інформації про права ускладнює отримання допомоги, порушення сімейної комунікації може впливати на емоційний стан ветерана, соціальна ізоляція знижує мотивацію до професійної та громадської активності). Саме тому підтримка ветеранів має бути комплексною, індивідуалізованою та міжвідомчою.

Таким чином, соціальні потреби ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя є багаторівневими й охоплюють усі основні сфери життєдіяльності людини. Їхнє своєчасне виявлення та задоволення є необхідною умовою успішної соціальної адаптації. Соціальні служби громади у цьому процесі відіграють важливу роль, оскільки саме вони можуть здійснювати первинне оцінювання потреб, інформування, консультування, соціальний супровід, перенаправлення до інших фахівців і координацію підтримки ветерана та його родини.

Отже, повернення ветеранів війни до цивільного життя супроводжується виникненням широкого кола соціальних потреб, пов’язаних із психологічним відновленням, медичною та реабілітаційною допомогою, професійною реалізацією, правовою обізнаністю, матеріально-побутовою стабільністю, підтримкою родини та відновленням соціальних зв’язків. Ці потреби мають комплексний характер і не можуть бути задоволені лише через надання окремих пільг або виплат. Ефективна соціальна адаптація ветеранів потребує системної роботи соціальних служб громади, міжвідомчої взаємодії та індивідуального підходу до кожного ветерана з урахуванням його життєвого досвіду, стану здоров’я, сімейної ситуації та ресурсів громади.

1.3. Чинники та бар’єри соціальної адаптації ветеранів війни

Соціальна адаптація ветеранів війни є складним і багаторівневим процесом, на перебіг якого впливають як внутрішні ресурси самої особистості, так і зовнішні умови соціального середовища. Повернення ветерана до цивільного життя не відбувається автоматично після завершення військової

служби або повернення з бойових дій. Навпаки, цей процес потребує часу, підтримки, розуміння з боку родини, громади, соціальних служб, державних установ і суспільства загалом. Саме тому важливо розглядати не лише сутність соціальної адаптації, а й ті чинники, які сприяють її успішному перебігу або, навпаки, ускладнюють повернення ветерана до мирного життя.

Під чинниками соціальної адаптації ветеранів війни доцільно розуміти сукупність умов, обставин, ресурсів і впливів, які визначають характер, темп і результативність пристосування ветерана до цивільного середовища. Ці чинники можуть бути позитивними, тобто такими, що сприяють адаптації, або негативними, які виступають бар'єрами на шляху до повноцінного соціального функціонування. У контексті дослідження діяльності соціальних служб громади особливого значення набуває аналіз саме тих чинників і бар'єрів, на які можуть впливати соціальні служби через консультування, соціальний супровід, інформування, перенаправлення, підтримку родини та координацію допомоги.

Одним із важливих чинників соціальної адаптації ветеранів війни є психологічна готовність до повернення в цивільне життя. Ветеран, який тривалий час перебував у військовому середовищі, звикає до особливого режиму життя, дисципліни, чіткої ієрархії, виконання наказів, постійного ризику та напруження. Після повернення до мирного життя він опиняється в іншій системі соціальних відносин, де необхідно самостійно приймати рішення, будувати комунікацію, організовувати побут, відновлювати сімейні й професійні ролі. Якщо людина має внутрішню готовність до змін, здатність приймати допомогу, бажання відновлювати соціальні зв'язки та планувати майбутнє, процес адаптації відбувається значно успішніше [41, с. 86].

Водночас психологічний стан може виступати й суттєвим бар'єром. Бойовий досвід, пережиті втрати, поранення, спостереження за смертю, руйнуваннями та стражданнями можуть спричиняти емоційне напруження, тривожність, дратівливість, недовіру до оточення, відчуття небезпеки навіть у мирному середовищі. Саме фізичне повернення до мирного життя не завжди

збігається з поверненням соціальним і психологічним, оскільки ветеран може відчувати відсторонення, втрачати інтерес до суспільного життя, прагнути ізоляції та не знаходити розуміння з боку інших людей.

Важливим чинником соціальної адаптації є підтримка родини та найближчого соціального оточення. Саме сім'я часто є першим середовищем, до якого повертається ветеран. Від того, наскільки члени родини готові приймати зміни в поведінці ветерана, розуміти його емоційний стан, підтримувати без тиску й надмірних очікувань, значною мірою залежить успішність адаптації. Родина може стати джерелом емоційної стабільності, довіри, мотивації до відновлення, професійної активності та участі в житті громади [46].

Однак сімейне середовище може бути і простором виникнення бар'єрів. Під час відсутності військовослужбовця в родині могли змінитися ролі, розподіл обов'язків, фінансова ситуація, стиль спілкування, емоційна близькість. Після повернення можуть виникати конфлікти, непорозуміння, завищені очікування, взаємні образи, труднощі у спілкуванні з дітьми або партнером. Якщо члени родини не розуміють особливостей повернення людини з війни, вони можуть сприймати замкнутість, різкість, мовчазність або емоційні реакції ветерана як байдужість чи небажання бути частиною сім'ї. У таких умовах важливого значення набуває соціальна робота не лише з ветераном, а й з його родиною.

Наступним чинником є рівень соціальної підтримки з боку громади. Громада є тим середовищем, у якому ветеран має відновити повсякденне життя, соціальні контакти, професійну діяльність і громадську активність. Якщо у громаді функціонують доступні соціальні служби, ветеранські простори, центри психологічної підтримки, програми професійної адаптації, громадські та благодійні ініціативи, це значно полегшує процес повернення ветерана до цивільного життя. Позитивно впливають також повага до ветеранів, чутлива комунікація, готовність роботодавців до працевлаштування

ветеранів, наявність інформації про доступні послуги та можливість отримати допомогу без зайвої бюрократизації [50, С. 159-170].

Бар'єром у цьому аспекті може бути недостатня розвиненість інфраструктури підтримки ветеранів у громаді. Якщо ветеран не знає, куди звернутися, які послуги йому доступні, які документи необхідно оформити, хто може допомогти в кризовій ситуації, це посилює відчуття безпорадності та недовіри до соціальних інституцій. Негативним чинником є також формальний підхід до роботи з ветеранами, коли допомога обмежується лише інформуванням або оформленням документів, але не передбачає індивідуального супроводу й аналізу реальних потреб людини.

Суттєвим чинником соціальної адаптації є правова та інформаційна обізнаність ветерана. Після повернення до цивільного життя ветеран має право на низку соціальних гарантій, пільг, послуг, медичної та реабілітаційної допомоги. Однак реалізація цих прав часто потребує знання законодавства, проходження бюрократичних процедур, підготовки документів, звернення до різних установ. Якщо ветеран володіє необхідною інформацією або має підтримку фахівця соціальної служби, процес отримання допомоги стає більш зрозумілим і менш травматичним.

Водночас складність оформлення статусу учасника бойових дій, соціальних виплат, інвалідності, проходження медичних комісій, отримання реабілітаційних послуг або житлової підтримки може виступати серйозним бар'єром. Невирішені питання державних гарантій, зокрема отримання статусу, матеріальних виплат, оформлення інвалідності, проходження медичної комісії та працевлаштування, можуть уповільнювати соціальну адаптацію ветеранів після повернення до мирного життя.

Важливим чинником є професійна самореалізація та економічна стабільність. Робота для ветерана виконує не лише матеріальну, а й соціальну функцію. Вона сприяє відновленню режиму дня, формуванню відчуття корисності, включенню в колектив, зміцненню самооцінки та плануванню майбутнього. Успішному поверненню до цивільного життя сприяють

можливості працевлаштування, професійного навчання, перекваліфікації, відкриття власної справи, участі в програмах підтримки ветеранського підприємництва. Бар'єрами професійної адаптації можуть бути втрата попередніх професійних навичок, небажання повертатися до колишньої роботи, фізичні обмеження після поранення, психологічна неготовність до роботи у цивільному колективі, недостатня гнучкість роботодавців, упереджене ставлення до ветеранів або відсутність програм перекваліфікації. У таких умовах соціальні служби мають взаємодіяти з центрами зайнятості, освітніми установами, роботодавцями, громадськими організаціями та ветеранськими ініціативами.

Окрему групу становлять медико-реабілітаційні чинники. Стан фізичного здоров'я ветерана безпосередньо впливає на можливість соціальної адаптації. Наявність поранень, інвалідності, хронічного болю, наслідків контузій або потреби у протезуванні може суттєво змінювати спосіб життя людини, її побут, професійні можливості та соціальну активність. Доступ до якісної медичної допомоги, фізичної реабілітації, психологічної підтримки, технічних засобів реабілітації, адаптованого житла і транспорту є необхідною умовою успішного повернення ветерана до активного життя.

Особливо складними є ситуації, коли фізичні травми поєднуються з психологічними наслідками бойового досвіду. У таких випадках ветеран потребує не лише лікування, а й допомоги у прийнятті нового стану, формуванні нових життєвих орієнтирів, адаптації побуту та відновленні соціальних ролей. Якщо ж медична, реабілітаційна та соціальна підтримка є фрагментарною, несвоєчасною або недоступною, це створює додаткові бар'єри для адаптації. Важливим бар'єром соціальної адаптації є стигматизація та нерозуміння з боку суспільства. Ветерани можуть стикатися як з байдужістю, так і з надмірно героїзованим або стереотипним ставленням. У першому випадку їхні потреби ігноруються, у другому – суспільство очікує від ветерана постійної сили, витримки й готовності самостійно долати труднощі. Обидві крайності ускладнюють реальне розуміння проблем

ветеранів. Крім того, негативні стереотипи щодо психологічної допомоги, агресивної поведінки, посттравматичних реакцій або інвалідності можуть заважати ветеранам і членам їхніх родин своєчасно звертатися по підтримку.

У процесі соціальної адаптації можуть проявлятися також поведінкові бар'єри, пов'язані зі стратегіями уникнення. А саме уникнення спілкування, уникнення згадок про травматичний досвід, постійне відчуття напруги та небезпеки, агресивна поведінка, ризикована поведінка та надмірне захоплення роботою. Такі стратегії можуть тимчасово допомагати ветерану зменшити внутрішнє напруження, але в довгостроковій перспективі вони часто поглиблюють ізоляцію, ускладнюють сімейні стосунки, знижують якість життя і можуть потребувати професійного втручання [65, С. 151-154].

Водночас варто підкреслити, що наявність труднощів адаптації не означає нездатності ветерана до повноцінного життя. Багато ветеранів мають значний особистісний потенціал, високий рівень відповідальності, досвід подолання складних ситуацій, лідерські якості, здатність до взаємодопомоги та громадської активності. Тому важливо розглядати ветеранів не лише як отримувачів допомоги, а й як активних учасників розвитку громади, носіїв цінного досвіду, учасників ветеранських ініціатив, волонтерських програм, наставництва та соціальних проєктів.

З огляду на це, чинники соціальної адаптації ветеранів війни можна умовно поділити на кілька груп. До особистісних чинників належать психологічна стійкість, мотивація до змін, готовність приймати допомогу, стан здоров'я, життєвий досвід і професійні навички. До сімейних чинників належать підтримка родини, якість комунікації, готовність близьких до прийняття змін, стабільність сімейних відносин. До інституційних чинників належать доступність соціальних, медичних, психологічних, правових та реабілітаційних послуг. До громадських чинників належать рівень прийняття ветеранів у громаді, наявність ветеранських просторів, груп підтримки, громадських організацій і можливостей для участі в суспільному житті. До

державних чинників належать законодавчі гарантії, соціальна політика, фінансування програм підтримки та ефективність міжвідомчої взаємодії.

Отже, соціальна адаптація ветеранів війни залежить від поєднання багатьох чинників, серед яких важливими є психологічна готовність ветерана, підтримка родини, доступність соціальних послуг, правова обізнаність, професійна реалізація, медична та психологічна допомога, позитивне ставлення громади й ефективна державна політика. Бар'єрами адаптації виступають наслідки бойового досвіду, соціальна ізоляція, сімейні конфлікти, бюрократичні труднощі, проблеми працевлаштування, стигматизація, недостатня поінформованість, обмежена доступність послуг і слабка координація між установами. Саме тому діяльність соціальних служб громади має бути спрямована не лише на реагування на окремі проблеми, а й на комплексне усунення бар'єрів, що перешкоджають поверненню ветеранів до активного цивільного життя.

1.4. Нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні

Нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні є важливою складовою державної ветеранської політики, оскільки саме через систему законів, підзаконних актів, державних стандартів і місцевих програм визначаються права ветеранів, механізми надання їм соціальних послуг, гарантії підтримки та повноваження органів влади і соціальних служб. У науковій літературі соціальний захист ветеранів розглядається не лише як система пільг і виплат, а як ширший комплекс правових, організаційних, економічних і соціальних заходів, спрямованих на забезпечення гідного рівня життя, відновлення соціального функціонування та включення ветеранів у цивільне середовище. Зокрема, у правових дослідженнях соціальний захист трактується у широкому значенні як система організаційно-правових та економічних заходів держави щодо забезпечення

соціальних гарантій, а у вузькому – як система спеціальних заходів підтримки окремих категорій громадян з урахуванням їхнього професійного й соціального статусу.

Базовим нормативно-правовим актом у сфері соціального захисту ветеранів є Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Він визначає правовий статус ветеранів війни, закріплює основні напрями їх соціального захисту, передбачає створення належних умов для життєзабезпечення ветеранів, організацію соціального та інших видів обслуговування, виконання цільових програм соціального і правового захисту, а також надання пільг, переваг і соціальних гарантій. Відповідно до цього Закону, ветеранами війни є особи, які брали участь у захисті Батьківщини або в бойових діях на території інших держав; до них належать учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни та учасники війни [60].

Важливим є те, що Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» не обмежується лише закріпленням статусу ветерана, а створює правову основу для реалізації державної політики соціального захисту. У законі підкреслено, що така політика має здійснюватися на принципах соціальної справедливості, комплексності заходів адаптації ветеранів війни до мирного життя, належного фінансового забезпечення, відкритості інформації про пільги та гарантії, а також рівного доступу до їх отримання. Це положення є особливо важливим для теми дослідження, адже соціальна адаптація ветеранів не може зводитися лише до одноразової матеріальної допомоги чи окремих пільг. Вона потребує комплексного підходу, у межах якого поєднуються медична, психологічна, соціальна, професійна, правова та інформаційна підтримка.

Окреме значення має Закон України «Про соціальні послуги», який визначає загальні засади організації системи соціального обслуговування населення. Згідно з цим законом, соціальні послуги спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання або мінімізацію негативних наслідків. Принципами надання соціальних послуг є дотримання

прав людини, гуманізм, соціальна справедливість, доступність, добровільність, індивідуальний підхід, комплексність, конфіденційність і забезпечення якості послуг. Для соціальної адаптації ветеранів це має принципове значення, оскільки ветеран після повернення з військової служби може потребувати не однакової для всіх допомоги, а індивідуального супроводу, який враховує його життєву ситуацію, стан здоров'я, сімейні обставини, професійні плани та рівень готовності до повернення у цивільне життя [59].

Закон «Про соціальні послуги» також визначає систему суб'єктів, які беруть участь у наданні соціальних послуг: уповноважені органи, отримувачів послуг, надавачів соціальних послуг, а також об'єднання надавачів і отримувачів. Важливо, що закон передбачає взаємодію цих суб'єктів на рівні територіальних громад, зокрема щодо визначення потреб населення у соціальних послугах, розроблення та виконання місцевих програм, організації, фінансування і моніторингу якості соціальних послуг. Саме тому громада виступає не лише адміністративною одиницею, а безпосереднім простором, у якому відбувається соціальна адаптація ветерана [59].

Особливо важливим нормативним документом для досліджуваної теми є Державний стандарт соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 11 квітня 2024 року № 175-Н. Цей стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціальної адаптації ветеранам війни та членам їхніх сімей, а також показники її якості. Його поява свідчить про поступовий перехід від загального декларування підтримки ветеранів до конкретизації механізмів соціальної роботи з ними [53].

Згідно з Державним стандартом, надання послуги соціальної адаптації передбачає оцінювання індивідуальних потреб ветерана, складання індивідуального плану, участь фахівців із соціальної роботи, представників мультидисциплінарної та міждисциплінарної команд, а також залучення самого отримувача послуги до аналізу власної життєвої ситуації. Такий підхід

є важливим, оскільки дозволяє не нав’язувати ветерану готову модель допомоги, а будувати її відповідно до реальних потреб людини та її сім’ї.

Зміст соціальної послуги соціальної адаптації охоплює допомогу в аналізі життєвої ситуації, психологічну підтримку, відновлення родинних і суспільних зв’язків, розвиток соціальних та комунікативних навичок, інформування з питань соціального захисту, участь у групах самодопомоги, сприяння професійному визначенню, зайнятості або самозайнятості, допомогу в оформленні документів, представництво інтересів і перенаправлення до інших фахівців відповідно до виявлених потреб. Отже, соціальна адаптація у нормативному розумінні постає як комплексна послуга, що поєднує психологічний, соціальний, сімейний, професійний та правовий компоненти.

Важливою новелою сучасної системи підтримки ветеранів війни є запровадження інституту фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Постановою Кабінету Міністрів України від 2 серпня 2024 року № 881 було затверджено Порядок забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Цей нормативний акт визначає механізм забезпечення діяльності таких фахівців з метою здійснення заходів підтримки ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей цих осіб, членів сімей загиблих ветеранів війни, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України, а також інших демобілізованих осіб [17].

Запровадження фахівця із супроводу є важливим саме в контексті соціальної адаптації, оскільки такий спеціаліст має сприяти ветерану в отриманні інформації про права, гарантії, соціальні послуги, можливості медичної, психологічної, професійної та правової підтримки. У практичному вимірі фахівець із супроводу може виконувати роль посередника між ветераном, його родиною, соціальними службами, органами місцевого самоврядування, закладами охорони здоров’я, центрами зайнятості, громадськими та благодійними організаціями. Це є особливо важливим, оскільки ветеран після повернення до цивільного життя часто стикається не з

однією окремою проблемою, а з комплексом соціальних, правових, психологічних, медичних і професійних потреб.

Подальшим кроком у нормативному врегулюванні цієї сфери стало затвердження Порядку взаємодії суб'єктів супроводу ветеранів війни, членів їхніх сімей та інших категорій осіб під час здійснення заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг. Цей документ визначає алгоритм взаємодії між фахівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб і працівниками надавачів соціальних послуг комунальної та державної форм власності. Його значення полягає в тому, що підтримка ветеранів має здійснюватися не ізольовано окремими установами, а через узгоджену взаємодію різних суб'єктів соціальної роботи. Для соціальних служб громади це означає необхідність налагодження системної координації з фахівцями із супроводу, закладами охорони здоров'я, центрами зайнятості, психологічними службами, правничими організаціями та ветеранськими ініціативами [54].

Окрему роль у нормативно-організаційному забезпеченні підтримки ветеранів відіграють електронні інформаційні ресурси. Зокрема, платформа е-Ветеран функціонує як інформаційний ресурс, на якому ветерани, члени їхніх сімей та інші визначені категорії осіб можуть отримати відомості про статуси, пільги, соціальні гарантії, психологічні послуги, професійну адаптацію, підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації та працевлаштування. Важливість такого ресурсу полягає в тому, що доступність інформації є однією з умов успішної соціальної адаптації ветеранів, адже недостатня обізнаність про права та можливості підтримки часто ускладнює отримання допомоги [47].

Крім того, Міністерством у справах ветеранів України було запущено е-Карту послуг для ветеранів війни в громадах. Цей цифровий інструмент дає змогу ветеранам, ветеранкам, членам їхніх родин і сім'ям загиблих Захисників та Захисниць України знаходити інформацію про державні, недержавні та міжнародні послуги, доступні у конкретній області або територіальній громаді. Значення е-Карти полягає в тому, що вона наближує інформацію про

підтримку до рівня громади, де фактично й відбувається процес соціальної адаптації ветерана [49].

Разом із тим, ефективність електронних ресурсів залежить не лише від їх наявності, а й від актуальності розміщеної інформації, цифрової грамотності ветеранів, доступу до інтернету та готовності соціальних служб допомагати ветеранам у користуванні такими сервісами. Тому цифрові інструменти мають доповнювати, а не замінювати безпосередній соціальний супровід, індивідуальне консультування та міжвідомчу взаємодію на рівні територіальної громади.

Науковці також наголошують, що сучасна ветеранська політика має переходити від переважно пільгової моделі до моделі створення умов для самореалізації, відновлення активності та включення ветеранів у життя громади. У наукових працях підкреслюється, що реінтеграція ветеранів потребує міжсекторального підходу, який поєднує діяльність органів влади, соціальних служб, громадських організацій, бізнесу та самої територіальної громади. Такий підхід є особливо актуальним в умовах зростання кількості ветеранів і необхідності забезпечення для них не лише матеріальних гарантій, а й можливостей для професійного розвитку, психологічного відновлення, сімейної стабілізації та громадської участі.

У сучасних дослідженнях соціальної роботи також акцентується увага на тому, що ефективність соціальної адаптації ветеранів значною мірою залежить від інституційної спроможності територіальних громад, професійної підготовки фахівців, міжвідомчої взаємодії та доступності послуг на місцевому рівні. Зокрема, дослідники відзначають потребу в удосконаленні механізмів надання соціальної послуги адаптації, підвищенні кваліфікації фахівців, розвитку універсального доступу до послуг і налагодженні якісної координації між різними суб’єктами підтримки ветеранів.

Проте чинна нормативно-правова база має і певні проблемні аспекти. По-перше, вона досі значною мірою орієнтована на статусний підхід, коли обсяг підтримки залежить від формально визначеної категорії особи, а не

завжди від її реальних потреб. По-друге, окремі соціальні гарантії розпорошені між різними нормативно-правовими актами, що ускладнює доступ ветеранів до повної та зрозумілої інформації. По-третє, на практиці можуть виникати труднощі з реалізацією прав через бюрократичні процедури, нестачу фахівців, недостатню міжвідомчу взаємодію або обмеженість місцевих ресурсів. По-четверте, важливим питанням залишається підтримка членів сімей ветеранів, оскільки саме родина часто є ключовим середовищем соціальної адаптації ветерана.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні поступово розвивається в напрямі комплексної підтримки, індивідуального підходу та розширення соціальних послуг. Важливими кроками є закріплення принципу комплексності адаптації ветеранів до мирного життя, затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей, упровадження фахівців із супроводу ветеранів, а також розвиток електронних сервісів для інформування ветеранів про доступні послуги. Водночас ефективність цієї системи залежить не лише від наявності нормативних актів, а й від якості їх практичного виконання на рівні територіальних громад, зокрема через діяльність соціальних служб, органів місцевого самоврядування, медичних, психологічних, правових, освітніх, громадських і благодійних організацій.

Отже, нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні формується на основі поєднання законодавства про статус ветеранів, законодавства про соціальні послуги, державних стандартів, підзаконних актів і місцевих програм підтримки. Його значення полягає не лише у визначенні правового статусу ветеранів та гарантій їх соціального захисту, а й у створенні механізмів практичної допомоги, спрямованої на повернення ветерана до активного цивільного життя. Водночас ефективність цього забезпечення залежить від того, наскільки норми законодавства реалізуються на рівні конкретної громади, наскільки соціальні служби здатні

оцінити індивідуальні потреби ветеранів і забезпечити комплексний, доступний та якісний соціальний супровід.

Висновки до першого розділу

Соціальна адаптація ветеранів війни є складним і багатовимірним процесом повернення особи до цивільного життя після участі у бойових діях або проходження військової служби, що передбачає відновлення соціального функціонування, сімейних зв'язків, професійної активності, психологічної рівноваги та участі в житті громади. Успішність цього процесу значною мірою залежить від своєчасного виявлення й задоволення соціальних потреб ветеранів, серед яких важливе місце посідають психологічна, медична, реабілітаційна, правова, інформаційна, професійна, матеріально-побутова та сімейна підтримка. Водночас процес адаптації може ускладнюватися наслідками бойового досвіду, соціальною ізоляцією, труднощами у родинній комунікації, проблемами працевлаштування, бюрократичними перешкодами, недостатньою поінформованістю про доступні послуги та стигматизацією звернення по психологічну допомогу. Нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні створює необхідні підстави для організації їх підтримки через систему законів, державних стандартів, соціальних послуг, інститут фахівців із супроводу та цифрові інформаційні ресурси, однак ефективність цієї системи залежить від практичної реалізації відповідних механізмів на рівні територіальних громад. Саме тому соціальна адаптація ветеранів війни потребує комплексного, індивідуалізованого та міжвідомчого підходу, у якому важливу роль відіграють соціальні служби громади, органи місцевого самоврядування, медичні й психологічні установи, центри зайнятості, громадські та благодійні організації.

РОЗДІЛ 2
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ГРОМАДИ З СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

2.1. Програма та методика експертного опитування щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни

Практична частина бакалаврської роботи спрямована на вивчення особливостей діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни на прикладі Запорізької міської територіальної громади. З огляду на те, що соціальна адаптація ветеранів війни є складним і чутливим процесом, який охоплює психологічні, соціальні, правові, медичні, професійні та сімейні аспекти, для отримання практичної інформації було обрано метод експертного опитування. Саме цей метод дає змогу зібрати професійні оцінки фахівців, які у своїй діяльності безпосередньо або опосередковано стикаються з питаннями соціальної підтримки ветеранів, членів їхніх сімей та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Експертне опитування є доцільним для дослідження, оскільки дозволяє виявити не лише формальні напрями роботи соціальних служб, а й реальні проблеми, які виникають у процесі надання допомоги ветеранам війни. На відміну від масового анкетування, експертне опитування орієнтоване не на кількість респондентів, а на якість їхніх професійних знань, практичний досвід і здатність оцінити досліджуване явище з позиції фахової компетентності. У межах цієї роботи експертами виступають фахівці соціальної сфери, які мають досвід роботи з населенням громади, надання соціальних послуг, консультування, соціального супроводу або взаємодії з ветеранами війни та членами їхніх родин.

Основною базою практичного дослідження було обрано Комунальну установу «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» Запорізької

міської ради, оскільки вона є спеціалізованою місцевою інституцією підтримки ветеранів війни, членів їхніх сімей, родин загиблих Захисників і Захисниць, а також сімей осіб, зниклих безвісти та полонених. Відповідно до інформації Запорізької міської ради, КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» є комунальним закладом, керівником установи є директор Михайло Пирог, а контактна адреса закладу зазначена як м. Запоріжжя, вул. Поштова, 64. Водночас фактична діяльність простору з прийому ветеранів і надання консультаційної, соціальної та адаптаційної допомоги здійснюється за адресою м. Запоріжжя, проспект Соборний, 29.

Практична діяльність КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» здійснюється у форматі багатофункціонального центру підтримки ветеранів. Простір функціонує як місце, де ветерани, члени їхніх родин, родини загиблих Героїв, зниклих безвісти та полонених можуть отримати консультації, підтримку й адаптаційну допомогу. Його діяльність спрямована на підтримку ветеранів війни в умовах Запорізької міської територіальної громади, а отже, дає можливість дослідити практичні аспекти соціальної адаптації не абстрактно, а на прикладі реально функціонуючої місцевої інституції.

Особливістю «Ветеран ПРО. Запоріжжя» є комплексний характер його роботи. В одному просторі зосереджено різні види допомоги, необхідні ветеранам у процесі повернення до цивільного життя. Зокрема, у просторі працюють або здійснюють прийом представники Пенсійного фонду, обласного центру зайнятості, міського Центру надання адміністративних послуг, департаменту соціального захисту населення, департаменту з питань ветеранської політики, психологи, юристи та фахівці із супроводу ветеранів. Така модель є важливою для соціальної адаптації, оскільки ветеран може отримати не лише окрему консультацію, а комплексну підтримку, що охоплює адміністративні, соціальні, правові, психологічні, професійні та інформаційні питання.

Важливим організаційним компонентом діяльності КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» є залучення фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. У перший місяць функціонування простору працювали шість фахівців із супроводу, серед яких були троє ветеранів і вдова загиблого захисника. Такий кадровий склад має важливе значення, оскільки дає змогу реалізовувати підхід «рівний-рівному», за якого підтримка ветеранів ґрунтується не лише на професійній компетентності, а й на розумінні специфіки військового досвіду, втрат, психологічного напруження та труднощів повернення до цивільного життя. Діяльність фахівців із супроводу передбачає допомогу ветерану з моменту першого звернення, інформування щодо доступних послуг і соціальних гарантій, сприяння у підготовці необхідних документів, а також супровід під час взаємодії з відповідними установами та організаціями. У подальшій інформації міської ради зазначалося, що з урахуванням адміністративного поділу Запоріжжя на сім районів у просторі здійснюють прийом сім працівників супроводу ветеранів. Це свідчить про наявність в установі кадрового потенціалу для організації індивідуалізованої підтримки ветеранів та членів їхніх сімей.

Дана установа має практичний досвід безпосередньої роботи з ветеранською спільнотою міста. У перший місяць роботи до простору щоденно зверталися від 15 до 25 ветеранів, а найбільш затребуваними були послуги Пенсійного фонду, Центру надання адміністративних послуг, соціальні послуги та консультації центру зайнятості. За підсумками кількох місяців діяльності повідомлялося про понад півтори тисячі звернень і майже три тисячі наданих консультацій. Такі показники свідчать про актуальність діяльності простору для ветеранів, членів їхніх сімей та інших категорій осіб, які потребують підтримки у процесі соціальної адаптації.

З огляду на це, КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» доцільно розглядати як одну з ключових місцевих інституцій, діяльність якої безпосередньо пов’язана із соціальною адаптацією ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді. Важливість цієї установи полягає

в тому, що вона поєднує різні напрями підтримки: соціальний супровід, психологічну допомогу, адміністративні послуги, правове консультування, сприяння працевлаштуванню, інформування щодо соціальних гарантій та міжвідомчу взаємодію. З урахуванням цього експертну групу доцільно формувати не лише з працівників цієї установи, а й із представників служб, організацій та фахівців, які співпрацюють із нею у сфері підтримки ветеранів війни та членів їхніх сімей. Такий підхід дає змогу отримати комплексне уявлення про практичні аспекти діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни.

З урахуванням обраної бази дослідження було розроблено програму експертного опитування.

Метою експертного опитування є виявлення особливостей, проблем і напрямів удосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни на прикладі Запорізької міської територіальної громади.

Об’єктом експертного опитування є діяльність соціальних служб громади у сфері соціальної адаптації ветеранів війни.

Предметом експертного опитування є оцінки фахівців щодо стану, проблем і перспектив удосконалення соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді.

Для проведення дослідження було обрано метод анкетування експертів. Анкетування є зручним методом збору емпіричної інформації, оскільки дозволяє отримати структуровані відповіді, порівняти позиції різних експертів, узагальнити кількісні показники та проаналізувати відкриті відповіді. Анкета була побудована таким чином, щоб охопити основні аспекти діяльності соціальних служб громади: потреби ветеранів, доступність послуг, напрями підтримки, проблеми в роботі служб, міжвідомчу взаємодію та можливі шляхи вдосконалення.

У дослідженні передбачено участь 15 експертів. Експертна група була сформована з фахівців, діяльність яких пов’язана із соціальною адаптацією

ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді. А саме працівники КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»», фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, соціальних працівників, психологів, представників органів соціального захисту населення, центру зайнятості, ЦНАПу, а також громадських і благодійних організацій, які беруть участь у підтримці ветеранів та членів їхніх сімей.

З метою дотримання етичних норм анкетування проводиться на засадах добровільності, анонімності та конфіденційності. Експертам не потрібно зазначати персональні дані, які дозволяють їх ідентифікувати. Усі відповіді використовуються лише в узагальненому вигляді для наукового аналізу в межах бакалаврської роботи.

Анкета експертного опитування (Додаток А) була структурована за кількома змістовими блоками. Перший блок спрямований на виявлення найбільш актуальних потреб ветеранів війни після повернення до цивільного життя. Другий блок стосується оцінки основних напрямів діяльності соціальних служб громади. Третій блок передбачає визначення проблем і бар’єрів, які ускладнюють соціальну адаптацію ветеранів. Четвертий блок присвячений оцінці міжвідомчої взаємодії між соціальними службами, медичними установами, центрами зайнятості, громадськими та благодійними організаціями. П’ятий блок містить питання щодо рекомендацій експертів для вдосконалення системи підтримки ветеранів у громаді.

Зміст анкети включає як закриті, так і відкриті питання. Закриті питання дають можливість кількісно узагальнити відповіді експертів і визначити найбільш поширені оцінки. Відкриті питання дозволяють отримати більш розгорнуті судження, практичні спостереження та пропозиції фахівців. Поєднання цих двох типів питань робить анкету більш інформативною та дає змогу поєднати кількісний і якісний аналіз результатів.

Проведення експертного опитування передбачає кілька етапів. На першому етапі було визначено мету, завдання, об’єкт і предмет дослідження, а також обґрунтовано доцільність використання методу експертного

анкетування. На другому етапі було розроблено анкету, яка охоплює ключові аспекти соціальної адаптації ветеранів війни та діяльності соціальних служб громади. На третьому етапі здійснюється добір експертів відповідно до визначених критеріїв. На четвертому етапі проводиться анкетування. На п’ятому етапі здійснюється обробка, узагальнення та інтерпретація отриманих результатів. На шостому етапі формулюються рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади.

Обробка результатів експертного опитування передбачає поєднання кількісного та якісного аналізу. Кількісний аналіз полягає у підрахунку кількості відповідей за кожним варіантом, визначенні частки відповідей у відсотках та представленні результатів у вигляді таблиць. Якісний аналіз передбачає узагальнення відкритих відповідей експертів, виявлення повторюваних проблем, типових оцінок і практичних пропозицій. Такий підхід дозволяє не лише встановити, які проблеми найчастіше називають експерти, а й зрозуміти їхній зміст та можливі причини.

Очікується, що результати експертного опитування дадуть змогу виявити найбільш актуальні проблеми соціальної адаптації ветеранів війни у громаді, оцінити роль соціальних служб у цьому процесі, визначити напрями, які потребують посилення, а також сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення роботи з ветеранами. Особлива увага у дослідженні приділяється таким питанням, як доступність соціальних послуг, індивідуальний соціальний супровід, психологічна підтримка, правове та інформаційне консультування, професійна адаптація, міжвідомча взаємодія та залучення громадських і благодійних організацій.

Програма та методика експертного опитування дають змогу організувати практичне дослідження діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни у логічній і послідовній формі. Використання експертного анкетування дозволяє отримати професійне бачення проблеми, визначити реальний стан підтримки ветеранів на рівні громади та підготувати

обґрунтовані рекомендації для вдосконалення діяльності соціальних служб Запорізької міської територіальної громади.

2.2. Аналіз результатів експертного опитування щодо соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді

Для вивчення практичних аспектів соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді було проведено експертне опитування серед 15 фахівців, професійна діяльність яких пов’язана із соціальною підтримкою, консультуванням, супроводом або наданням послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей. До експертної групи увійшли працівники КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»», фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, соціальні працівники, психологи, представники органів соціального захисту населення, центру зайнятості, ЦНАПу, а також громадських і благодійних організацій.

Опитування проводилося з метою виявлення найбільш актуальних соціальних потреб ветеранів війни, оцінювання доступності соціальних послуг у громаді, визначення основних напрямів діяльності соціальних служб, а також з’ясування проблем і бар’єрів, які ускладнюють процес повернення ветеранів до цивільного життя. Окрему увагу було приділено ролі індивідуального соціального супроводу, психологічної підтримки, професійної адаптації, інформування ветеранів про доступні послуги та міжвідомчої взаємодії між установами й організаціями, залученими до підтримки ветеранської спільноти.

Анкета експертного опитування містила закриті та відкриті питання, що дало змогу поєднати кількісний і якісний аналіз отриманих результатів. Закриті питання дозволили визначити частоту вибору окремих варіантів відповідей і виявити найбільш поширені оцінки експертів. Відкриті питання дали можливість зібрати розгорнуті фахові судження, практичні

спостереження та пропозиції щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни.

Результати експертного опитування доцільно аналізувати за кількома змістовими блоками:

– загальна характеристика експертної групи;

– оцінка соціальних потреб ветеранів війни;

– аналіз діяльності соціальних служб громади;

– визначення проблем і бар'єрів соціальної адаптації;

– оцінка міжвідомчої взаємодії;

– узагальнення рекомендацій експертів щодо вдосконалення системи підтримки ветеранів у Запорізькій міській територіальній громаді.

Такий підхід дає змогу послідовно розкрити не лише наявний стан підтримки ветеранів, а й ті напрями, які потребують подальшого розвитку та посилення.

Для характеристики експертної групи насамперед було з'ясовано професійну належність респондентів. Це дозволило визначити, наскільки склад експертів відповідає темі дослідження та чи охоплює він різні напрями підтримки ветеранів війни. Результати відповідей на питання «До якої категорії фахівців Ви належите?» подано в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Розподіл експертів за професійною належністю

Категорія експертів	Кількість осіб	Частка, %
Працівники КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»»	3	20 %
Фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	3	20 %
Соціальні працівники / фахівці із соціальної роботи	2	13,3 %
Психологи	2	13,3 %
Представники органів соціального захисту населення	1	6,7 %
Представники центру зайнятості	1	6,7 %
Представники ЦНАПу	1	6,7 %
Представники громадських або благодійних організацій	2	13,3 %

До складу експертної групи увійшли фахівці різних напрямів, діяльність яких пов’язана із соціальною адаптацією, супроводом, консультуванням та підтримкою ветеранів війни і членів їхніх сімей. Найбільшу частку становили працівники КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» та фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб – по 3 особи, що складає по 20 % від загальної кількості опитаних. Це є важливим для дослідження, оскільки саме ці категорії експертів найбільш безпосередньо залучені до практичної роботи з ветеранами у громаді. Також до опитування було залучено соціальних працівників, психологів, представників органів соціального захисту населення, центру зайнятості, ЦНАПу, громадських і благодійних організацій. Такий склад експертної групи дає змогу отримати не однобічне, а комплексне бачення проблем соціальної адаптації ветеранів війни, оскільки охоплює соціальний, психологічний, правовий, адміністративний, професійний та громадський напрями підтримки. Отже, сформована експертна група є достатньо репрезентативною для якісного аналізу діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді.

Для оцінки фаховості експертної групи важливо було визначити досвід роботи респондентів у сфері соціальної підтримки населення або взаємодії з ветеранами війни. Саме досвід практичної діяльності є важливою умовою достовірності експертних оцінок, оскільки дозволяє фахівцям не лише теоретично оцінювати проблеми соціальної адаптації ветеранів, а й спиратися на власні професійні спостереження. Наявність у складі експертної групи фахівців із різним стажем роботи дала змогу отримати більш збалансоване бачення досліджуваної проблеми. Це дозволило врахувати як досвід спеціалістів, які тривалий час працюють у соціальній сфері, так і погляди фахівців, які безпосередньо залучені до сучасних практик підтримки ветеранів у громаді. Розподіл експертів за досвідом роботи подано на рис. 2.1.

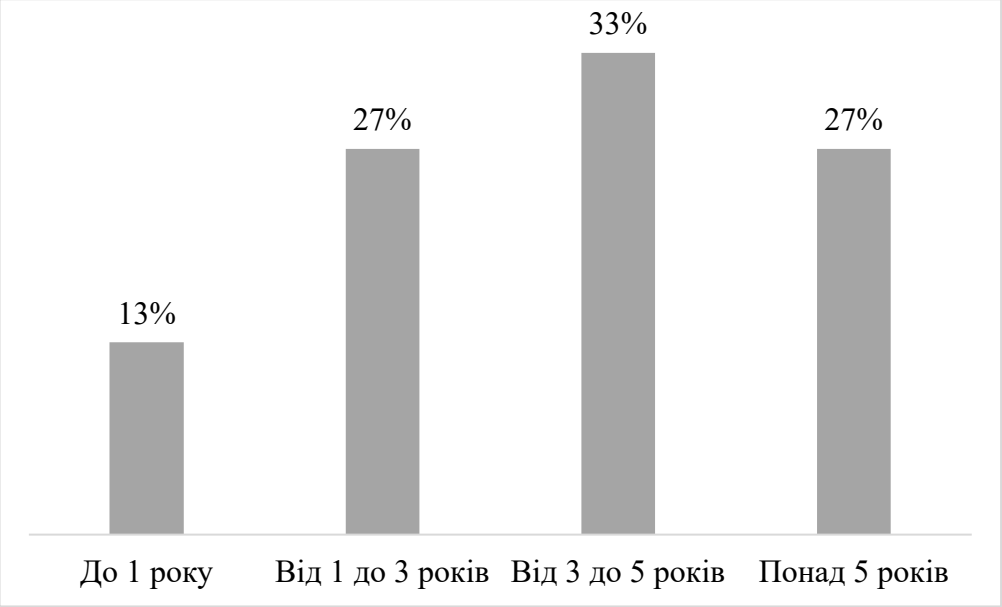


Рис. 2.1. Розподіл експертів за досвідом роботи

Розподіл експертів за досвідом роботи у сфері соціальної підтримки населення або взаємодії з ветеранами війни подано на рис. 2.1. Найбільшу частку експертної групи становили фахівці з досвідом роботи від 3 до 5 років – 33,3 % (5 осіб) від загальної кількості опитаних. По 4 експерти, або по 26,7 %, мали досвід роботи від 1 до 3 років та понад 5 років. Найменшу частку становили фахівці з досвідом до 1 року – 13,3 % (2 особи). Отримані результати свідчать, що більшість експертів має достатній практичний досвід у сфері соціальної підтримки населення або взаємодії з ветеранами війни. Це підвищує цінність отриманих відповідей, оскільки оцінки респондентів ґрунтуються на реальному професійному досвіді, практичному розумінні потреб ветеранів і знанні особливостей роботи соціальних служб громади.

Для уточнення фахової компетентності експертів було також з’ясовано, чи мають вони практичний досвід безпосередньої взаємодії з ветеранами війни або членами їхніх сімей. Це питання є важливим, оскільки саме практичний контакт із цільовою групою дозволяє експертам об’єктивніше оцінювати проблеми соціальної адаптації, доступність послуг та ефективність діяльності соціальних служб громади. Результати відповідей подано в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Практичний досвід експертів у взаємодії з ветеранами війни або членами їхніх сімей

Варіант відповіді	Кількість осіб	Частка, %
Постійно працюють із цією категорією	6	40 %
Періодично взаємодіють	6	40 %
Мають окремий досвід консультування або перенаправлення	3	20 %
Безпосереднього досвіду небагато	0	0 %

Більшість експертів має регулярний досвід взаємодії з ветеранами війни або членами їхніх сімей. Зокрема, 6 осіб (40 %), постійно працюють із цією категорією, ще 6 осіб (40 %), періодично взаємодіють із ветеранами та їхніми родинами. Окремий досвід консультування або перенаправлення мають 3 експерти, що становить 20 % від загальної кількості опитаних. Важливо, що жоден з експертів не зазначив варіант «безпосереднього досвіду небагато». Це свідчить про належний рівень практичної обізнаності експертної групи з проблематикою соціальної адаптації ветеранів війни. Отже, отримані відповіді можна вважати достатньо змістовними, оскільки вони ґрунтуються не лише на загальному розумінні соціальної роботи, а й на реальному досвіді взаємодії з ветеранами та членами їхніх сімей.

Наступний блок анкети був спрямований на визначення найбільш актуальних соціальних потреб ветеранів війни після повернення до цивільного життя. Експерти мали можливість обрати кілька варіантів відповіді, тому отримані результати відображають частоту згадування кожної потреби серед 15 опитаних фахівців. За результатами опитування, найбільш актуальною соціальною потребою ветеранів війни експерти визначили психологічну підтримку. Її обрали 14 експертів, що становить 93,3 % від загальної кількості опитаних. Це свідчить про те, що психоемоційне відновлення ветеранів після участі у бойових діях є одним із ключових напрямів соціальної адаптації. Другою за значущістю потребою стала допомога в оформленні документів,

статусів, пільг і виплат – її відзначили 13 експертів (86,7 %). Такий результат підтверджує, що адміністративно-правовий супровід є важливою умовою доступу ветеранів до соціальних гарантій і послуг. Високий рівень актуальності, на думку експертів, має також медична допомога та реабілітація, яку обрали 11 осіб (73,3 %). Це пояснюється тим, що значна частина ветеранів після повернення з війни може потребувати лікування, фізичної реабілітації, відновлення після поранень, контузій або тривалого перебування в умовах підвищеного ризику. Важливими потребами також визначено соціальний супровід та професійну адаптацію і працевлаштування – по 10 відповідей, або по 66,7 %. Це свідчить про необхідність не лише разового консультування ветеранів, а й тривалої підтримки, допомоги у вирішенні соціальних питань, пошуку роботи, перекваліфікації та включенні у цивільне професійне середовище. Понад половина експертів звернула увагу на потребу у підтримці сім'ї ветерана та інформуванні про доступні послуги – по 8 відповідей (53,3 %). Це є важливим показником, оскільки процес соціальної адаптації ветерана безпосередньо пов'язаний із його родинним середовищем, а недостатня поінформованість про можливості підтримки може ускладнювати доступ до допомоги. Крім того, 7 експертів (46,7 %), відзначили актуальність правового консультування, що також підтверджує важливість супроводу ветеранів у питаннях реалізації їхніх прав і соціальних гарантій. Меншою мірою, однак також значущими, експерти визначили такі потреби, як матеріальна допомога та залучення до громадського життя – по 5 відповідей (33,3 %), а також вирішення житлових питань – 4 відповіді (26,7 %). Це свідчить про те, що хоча матеріально-побутові питання залишаються важливими, експерти насамперед акцентують увагу на психологічній, медико-реабілітаційній, адміністративно-правовій, соціальній та професійній підтримці ветеранів. Результати відповідей на це питання засвідчують, що соціальні потреби ветеранів війни після повернення до цивільного життя мають комплексний характер. Найбільш пріоритетними напрямами підтримки, за оцінками експертів, є психологічна допомога, оформлення документів і

соціальних гарантій, медична реабілітація, соціальний супровід, професійна адаптація та підтримка сім'ї ветерана. Це підтверджує необхідність міжвідомчого підходу до організації соціальної адаптації ветеранів у Запорізькій міській територіальній громаді.

Наступне питання анкети було спрямоване на визначення соціальних послуг, які, на думку експертів, є найбільш важливими для соціальної адаптації ветеранів війни. Оскільки соціальна адаптація охоплює різні сфери життєдіяльності ветерана, експерти мали можливість обрати кілька варіантів відповіді. За результатами опитування, найбільш важливою соціальною послугою для ветеранів війни експерти визначили психологічне консультування – цей варіант обрали 14 осіб, що становить 93,3 % від загальної кількості опитаних. Такий результат підтверджує, що психологічна підтримка є однією з базових умов успішного повернення ветеранів до цивільного життя, оскільки бойовий досвід, втрати, поранення, емоційне напруження та труднощі адаптації можуть суттєво впливати на психоемоційний стан людини. Другою за значущістю послугою стало соціальне консультування, яке відзначили 13 експертів (86,7 %). Це свідчить про важливість первинного інформування ветеранів щодо доступних можливостей підтримки, порядку звернення до відповідних служб, отримання соціальних гарантій і подальшого маршруту допомоги. Значну роль експерти також надали допомозі в оформленні документів – 12 відповідей (80,0 %). Такий показник є закономірним, оскільки реалізація прав ветеранів часто пов'язана з необхідністю оформлення статусів, пільг, виплат, медичних або соціальних документів. Важливою послугою експерти вважають і соціальний супровід, який обрали 11 осіб (73,3 %). Це вказує на те, що ветерани потребують не лише одноразового звернення чи консультації, а системної підтримки, яка передбачає оцінювання потреб, планування допомоги, перенаправлення до відповідних установ і контроль за вирішенням проблемної ситуації. Також 10 експертів (66,7 %), відзначили важливість інформування про права та соціальні гарантії, а також перенаправлення до медичних, правових, психологічних та

інших служб. Це підтверджує значення координаційної функції соціальних служб у процесі адаптації ветеранів війни. Окрему увагу експерти звернули на сприяння працевлаштуванню, яке обрали 9 осіб (60 %). Це свідчить про актуальність професійної адаптації ветеранів, адже робота забезпечує не лише матеріальну стабільність, а й відновлення соціальної активності, почуття корисності та включеності у цивільне життя. Водночас 8 експертів (53,3 %), вказали на важливість підтримки членів сім'ї ветерана, що підтверджує необхідність роботи не лише з самим ветераном, а й з його найближчим соціальним оточенням. Меншою мірою, але також суттєвою, експерти визначили послугу представництва інтересів – 7 відповідей (46,7 %), а також кризове втручання – 6 відповідей (40 %). Це свідчить про те, що в окремих випадках ветерани потребують більш інтенсивної допомоги, особливо у ситуаціях гострої життєвої кризи, конфліктів, складних адміністративних процедур або порушення їхніх прав. Отримані результати дають підстави стверджувати, що найбільш значущими соціальними послугами для адаптації ветеранів війни є психологічне та соціальне консультування, допомога в оформленні документів, соціальний супровід, інформування про права, перенаправлення до профільних служб і сприяння працевлаштуванню. Це підтверджує, що ефективна підтримка ветеранів має бути комплексною та передбачати поєднання психологічного, соціального, правового, інформаційного й професійного компонентів.

Важливим аспектом дослідження було з'ясування того, як експерти оцінюють рівень поінформованості ветеранів війни про соціальні послуги, пільги та можливості підтримки у громаді. Це питання має суттєве значення, оскільки навіть за наявності розвиненої системи соціальної підтримки недостатня обізнаність ветеранів про доступні ресурси може істотно ускладнювати їх доступ до допомоги. Результати відповідей експертів подано на рис. 2.2.

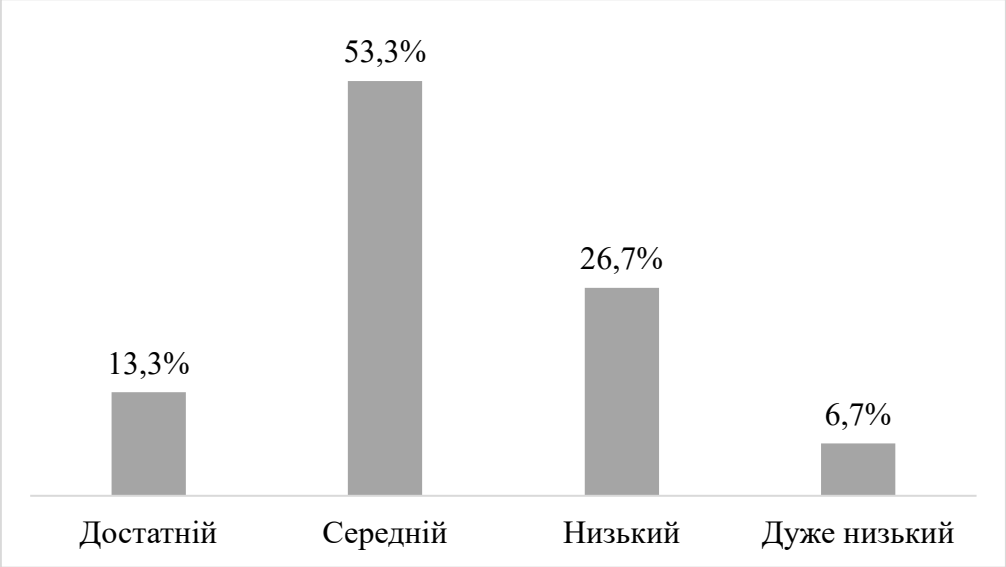


Рис. 2.2. Оцінка рівня поінформованості ветеранів про соціальні послуги, пільги та можливості підтримки у громаді

Як свідчать результати, більшість експертів оцінила рівень поінформованості ветеранів війни про соціальні послуги, пільги та можливості підтримки у громаді як середній – так відповіли 8 осіб (53,3 %) від загальної кількості опитаних. Ще 4 експерти (26,7 %), визначили його як низький, а 1 експерт (6,7 %) як дуже низький. Лише 2 особи (13,3 %), вважають рівень поінформованості достатнім, тоді як варіанти «високий» і «важко відповісти» не обрав жоден з респондентів. Отримані результати дають підстави стверджувати, що проблема інформування ветеранів про доступні послуги, пільги та можливості підтримки залишається актуальною. Переважання середніх і низьких оцінок свідчить про недостатню ефективність інформаційної роботи та потребу в удосконаленні механізмів донесення інформації до ветеранів і членів їхніх сімей. Це вказує на необхідність активізації інформаційно-роз’яснювальної діяльності соціальних служб громади, розширення використання цифрових ресурсів, а також посилення індивідуального консультування й соціального супроводу ветеранів.

Наступне питання анкети було спрямоване на визначення категорій ветеранів війни та членів їхніх сімей, які, на думку експертів, потребують першочергової підтримки у процесі соціальної адаптації. Експерти мали

можливість обрати кілька варіантів відповіді, тому результати відображають частоту згадування кожної категорії серед 15 опитаних фахівців. Узагальнені результати подано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Категорії ветеранів і членів їхніх сімей, які потребують першочергової підтримки

Категорії отримувачів підтримки	Кількість відповідей	Частка, %
Ветерани з інвалідністю внаслідок війни	13	86,7 %
Ветерани, які нещодавно повернулися з військової служби	12	80 %
Ветерани, які мають психологічні труднощі	11	73,3 %
Родини загиблих Захисників і Захисниць України	10	66,7 %
Сім'ї зниклих безвісти або полонених	8	53,3 %
Ветерани, які потребують працевлаштування	8	53,3 %
Члени сімей ветеранів	7	46,7 %
Жінки-ветеранки	5	33,3 %

Найбільшої першочергової підтримки, на думку експертів, потребують ветерани з інвалідністю внаслідок війни – цей варіант обрали 13 осіб (86,7 %) від загальної кількості опитаних. Це пояснюється тим, що така категорія ветеранів часто має комплексні потреби, пов'язані з медичною реабілітацією, соціальним супроводом, адаптацією побутових умов, отриманням технічних засобів реабілітації та оформленням відповідних соціальних гарантій. Другою за значущістю категорією експерти визначили ветеранів, які нещодавно повернулися з військової служби – 12 відповідей (80 %). Це свідчить про те, що початковий період повернення до цивільного життя є найбільш складним і потребує посиленого супроводу, інформування, психологічної підтримки та допомоги в оформленні документів. Також високий показник отримала категорія ветеранів, які мають психологічні труднощі – 11 відповідей (73,3 %), що підтверджує важливість розвитку психологічної допомоги та кризової підтримки у громаді. Вагоме місце серед категорій, які потребують

першочергової підтримки, посідають родини загиблих Захисників і Захисниць України – 10 відповідей (66,7 %), а також сім'ї зниклих безвісти або полонених – 8 відповідей (53,3 %). Це свідчить про те, що соціальна адаптація та підтримка у ветеранській сфері не повинні обмежуватися лише безпосередньо ветеранами, а мають охоплювати також членів їхніх родин, які переживають втрату, невизначеність, психологічне напруження та потребують соціального, правового й інформаційного супроводу. Також 8 експертів (53,3 %), зазначили необхідність першочергової підтримки ветеранів, які потребують працевлаштування, що вказує на важливість професійної адаптації, перекваліфікації та сприяння зайнятості. Крім того, 7 експертів (46,7 %), відзначили потребу в підтримці членів сімей ветеранів, а 5 експертів (33,3 %), – жінок-ветеранок. Це підтверджує, що система соціальної адаптації має враховувати різні життєві ситуації, соціальні ролі та специфічні потреби окремих груп отримувачів допомоги. Отримані результати свідчать, що першочергова підтримка у громаді має бути спрямована насамперед на ветеранів з інвалідністю, осіб, які нещодавно повернулися з військової служби, ветеранів із психологічними труднощами, родини загиблих, сім'ї зниклих безвісти або полонених, а також ветеранів, які потребують професійної адаптації. Це підтверджує необхідність диференційованого підходу до організації соціальної підтримки, коли допомога надається з урахуванням конкретної життєвої ситуації, стану здоров'я, сімейного становища та рівня соціальної вразливості ветерана або членів його родини.

Наступний блок анкети був спрямований на оцінювання діяльності соціальних служб громади щодо соціальної адаптації ветеранів війни. Насамперед експертам було запропоновано визначити, які напрями роботи соціальних служб у цій сфері є найбільш розвиненими. Оскільки респонденти могли обирати кілька варіантів відповіді, отримані результати відображають частоту згадування кожного напряму серед 15 опитаних експертів. Узагальнені результати подано в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Найбільш розвинені напрями діяльності соціальних служб громади щодо соціальної адаптації ветеранів війни

Напрями діяльності	Кількість відповідей	Частка, %
Інформування та консультування	12	80 %
Допомога в оформленні документів	11	73,3 %
Перенаправлення до інших служб і установ	10	66,7 %
Взаємодія з громадськими та благодійними організаціями	9	60 %
Соціальний супровід	8	53,3 %
Психологічна підтримка	7	46,7 %
Правова допомога	6	40 %
Сприяння працевлаштуванню	5	33,3 %
Підтримка сімей ветеранів	5	33,3 %

Найбільш розвиненим напрямом діяльності соціальних служб громади експерти визначили інформування та консультування – цей варіант обрали 12 осіб (80 %) від загальної кількості опитаних. Це свідчить про те, що первинне надання інформації, роз’яснення щодо соціальних послуг, пільг, гарантій та можливостей підтримки є одним із найпоширеніших напрямів роботи з ветеранами війни. Другим за частотою вибору напрямом стала допомога в оформленні документів – 11 відповідей (73,3 %). Такий результат є закономірним, оскільки значна частина ветеранів після повернення до цивільного життя стикається з необхідністю оформлення статусів, соціальних гарантій, пільг, виплат, медичних або реабілітаційних документів. Також 10 експертів (66,7 %), відзначили перенаправлення до інших служб і установ, що підтверджує важливість координаційної функції соціальних служб у системі підтримки ветеранів. Досить високий показник отримала взаємодія з громадськими та благодійними організаціями – 9 відповідей (60 %). Це свідчить про те, що у Запорізькій міській територіальній громаді підтримка ветеранів здійснюється не лише силами соціальних служб, а й через залучення громадського сектору, благодійних фондів і партнерських організацій.

Водночас соціальний супровід відзначили 8 експертів (53,3 %), що вказує на наявність практик індивідуальної підтримки ветеранів, але водночас свідчить про потребу в їх подальшому розвитку. Менш розвиненими, за оцінками експертів, виявилися такі напрями, як психологічна підтримка – 7 відповідей (46,7 %), правова допомога – 6 відповідей (40,0 %), сприяння працевлаштуванню та підтримка сімей ветеранів – по 5 відповідей, або по (33,3 %). Це дає підстави стверджувати, що саме ці напрями потребують посилення, оскільки вони безпосередньо впливають на успішність соціальної адаптації ветеранів війни. Отримані результати свідчать, що діяльність соціальних служб громади найбільшою мірою зосереджена на інформуванні, консультуванні, допомозі в оформленні документів та перенаправленні до інших установ. Водночас напрями, пов'язані з психологічною підтримкою, професійною адаптацією, правовою допомогою та роботою з родинами ветеранів, потребують подальшого розвитку. Це підтверджує необхідність переходу від переважно консультаційно-інформаційної моделі підтримки до більш комплексної системи соціального супроводу ветеранів війни та членів їхніх сімей.

Після визначення найбільш розвинених напрямів діяльності соціальних служб експертам було запропоновано вказати, які напрями роботи з ветеранами війни потребують першочергового посилення. Це питання дало змогу виявити проблемні зони у діяльності соціальних служб громади та окреслити ті складові підтримки, які потребують подальшого розвитку. Воно є важливим для дослідження, оскільки дозволяє не лише зафіксувати наявний стан роботи соціальних служб, а й визначити напрями, які потребують практичного вдосконалення. Особливе значення має те, що експерти оцінювали ці напрями з позиції власного професійного досвіду та безпосередньої взаємодії з ветеранами або членами їхніх сімей. Це дало змогу отримати більш обґрунтоване уявлення про те, які саме елементи підтримки є недостатньо розвиненими на рівні громади. Оскільки експерти могли обирати кілька варіантів відповіді, результати відображають частоту згадування

кожного напряму серед 15 опитаних фахівців. Узагальнені результати подано в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Напрями роботи соціальних служб із ветеранами війни, які потребують посилення

Напрями роботи	Кількість відповідей	Частка, %
Індивідуальний соціальний супровід	13	86,7 %
Психологічна підтримка	12	80 %
Професійна адаптація та працевлаштування	11	73,3 %
Робота з родинами ветеранів	10	66,7 %
Інформування про послуги та пільги	9	60 %
Міжвідомча взаємодія	9	60 %
Допомога ветеранам з інвалідністю	8	53,3 %
Правове консультування	6	40 %
Розвиток ветеранських просторів	6	40 %
Цифрові сервіси та доступ до інформації	5	33,3 %

Найбільшої потреби у посиленні, на думку експертів, має індивідуальний соціальний супровід ветеранів війни – цей варіант обрали 13 осіб (86,7 %) від загальної кількості опитаних. Такий результат свідчить про те, що ветерани потребують не лише разових консультацій, а тривалої, послідовної та персоналізованої підтримки, яка враховує їхні індивідуальні потреби, стан здоров’я, сімейну ситуацію, професійні можливості та рівень соціальної адаптації. Другим за значущістю напрямом експерти визначили психологічну підтримку – 12 відповідей (80 %). Це підтверджує, що психоемоційне відновлення ветеранів залишається одним із ключових завдань соціальних служб громади. Також високий показник отримала професійна адаптація та працевлаштування – 11 відповідей (73,3 %), що свідчить про важливість допомоги ветеранам у поверненні до трудової діяльності, перекваліфікації, пошуку роботи або започаткуванні власної справи. Вагомим напрямом, який потребує посилення, є робота з родинами ветеранів – її

відзначили 10 експертів (66,7 %). Це вказує на те, що соціальна адаптація ветерана не може розглядатися окремо від його сімейного середовища, адже саме родина часто є основним джерелом підтримки, але водночас може стикатися з емоційними, комунікативними та побутовими труднощами після повернення ветерана до цивільного життя. Також по 9 експертів (60 %), вказали на необхідність посилення інформування про послуги та пільги і міжвідомчої взаємодії. Це свідчить про те, що ефективність підтримки ветеранів залежить не лише від наявності окремих послуг, а й від того, наскільки ветерани знають про ці можливості та наскільки узгоджено працюють між собою соціальні служби, медичні установи, центри зайнятості, ЦНАП, громадські й благодійні організації. Більше половини експертів – 8 осіб (53,3 %) звернули увагу на потребу посилення допомоги ветеранам з інвалідністю. Меншу, але також значущу частку відповідей отримали такі напрями, як правове консультування та розвиток ветеранських просторів – по 6 відповідей (40 %), а також цифрові сервіси та доступ до інформації – 5 відповідей (33,3 %). Результати відповідей на це питання свідчать, що першочергового посилення у Запорізькій міській територіальній громаді потребують індивідуальний соціальний супровід, психологічна підтримка, професійна адаптація, робота з родинами ветеранів, інформування про доступні послуги та міжвідомча взаємодія. Це підтверджує необхідність подальшого розвитку комплексної моделі підтримки ветеранів війни, яка поєднує соціальний, психологічний, правовий, професійний, інформаційний та сімейно орієнтований компоненти.

Важливим елементом дослідження було з’ясування того, як експерти оцінюють загальну ефективність діяльності соціальних служб громади щодо підтримки ветеранів війни. Це питання дає змогу виявити узагальнене бачення фахівців щодо результативності роботи соціальних служб у сфері соціальної адаптації ветеранів, а також визначити, наскільки наявна система підтримки відповідає потребам цільової категорії. Результати відповідей експертів подано на рис. 2.3.

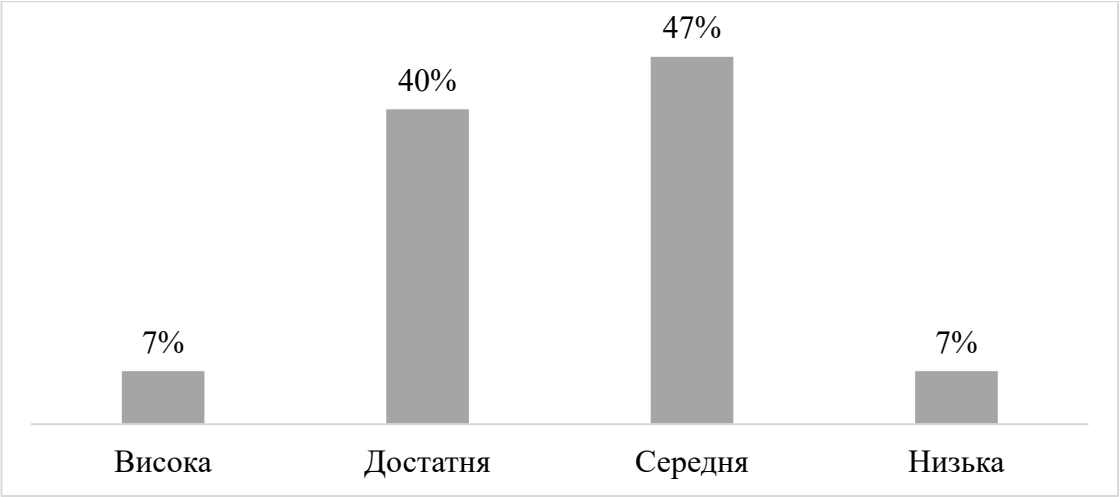


Рис. 2.3. Оцінка ефективності діяльності соціальних служб громади щодо підтримки ветеранів війни

Як свідчать результати, переважна більшість експертів оцінює ефективність діяльності соціальних служб громади щодо підтримки ветеранів війни як середню або достатню. Зокрема, 7 експертів (46,7 %) від загальної кількості опитаних, визначили її як середню, а 6 осіб (40 %) як достатню. Лише 1 експерт (6,7 %) оцінив ефективність як високу, і стільки ж респондентів визначили її як низьку. Варіанти відповідей «дуже низька» та «важко відповісти» не були обрані жодним експертом. Отримані результати свідчать про те, що діяльність соціальних служб громади у сфері підтримки ветеранів війни загалом оцінюється експертами як така, що функціонує на прийнятному рівні, однак ще не досягає максимальної результативності. Переважання середніх і достатніх оцінок вказує на наявність певних позитивних напрацювань у роботі соціальних служб, але водночас підтверджує потребу у подальшому вдосконаленні окремих напрямів діяльності, зокрема індивідуального соціального супроводу, психологічної підтримки, професійної адаптації, міжвідомчої взаємодії та інформування ветеранів про доступні послуги. Оцінка експертів дає підстави стверджувати, що система підтримки ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді має певний практичний потенціал, однак потребує подальшого розвитку та

посилення для більш повного задоволення потреб ветеранів і членів їхніх сімей.

Окрему увагу в дослідженні було приділено з'ясуванню позиції експертів щодо потреби в індивідуальному соціальному супроводі ветеранів війни. Це питання є важливим, оскільки індивідуальний супровід передбачає не лише одноразове консультування, а системну підтримку ветерана з урахуванням його конкретних потреб, життєвої ситуації, стану здоров'я, сімейних обставин та труднощів адаптації до цивільного життя. Результати відповідей експертів подано на рис. 2.4.

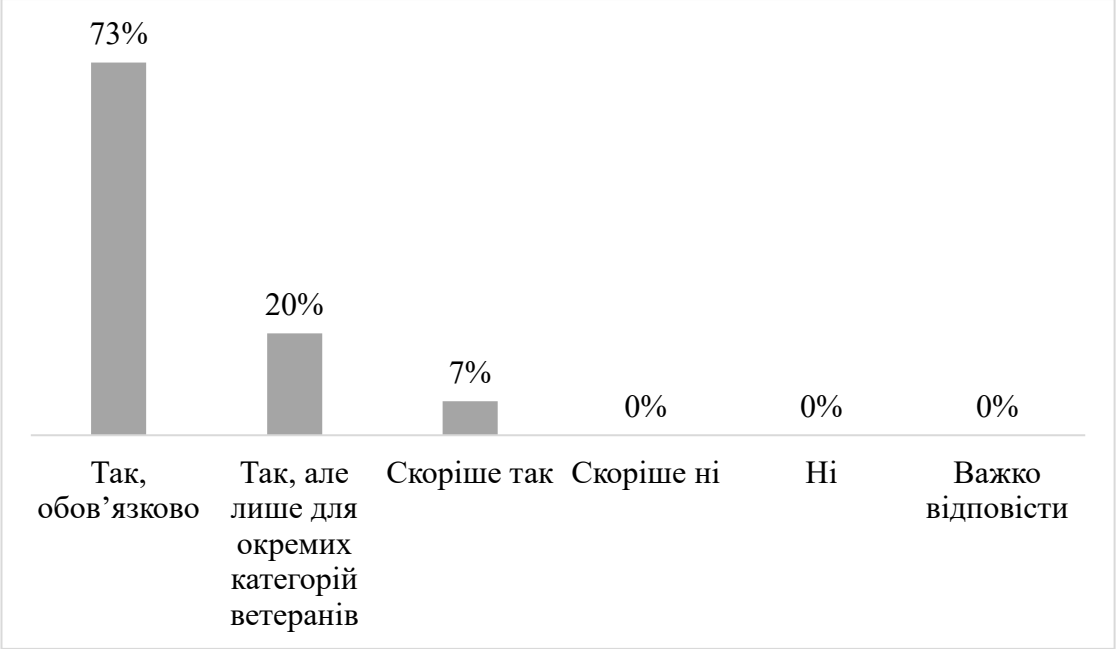


Рис. 2.4. Оцінка потреби в індивідуальному соціальному супроводі ветеранів війни

Як свідчать результати, переважна більшість експертів вважає індивідуальний соціальний супровід необхідним для ветеранів війни. Зокрема, 11 осіб (73,3 %) від загальної кількості опитаних, обрали варіант відповіді «так, обов'язково». Ще 3 експерти (20 %), зазначили, що такий супровід потрібен лише для окремих категорій ветеранів, а 1 особа (6,7 %), обрала варіант «скоріше так». Водночас жоден з респондентів не висловив заперечення щодо необхідності індивідуального соціального супроводу. Отримані результати свідчать про високий рівень усвідомлення експертами

значущості персоналізованого підходу в роботі з ветеранами війни. Це підтверджує, що ефективна соціальна адаптація ветеранів потребує не лише загальної інформаційної чи консультаційної підтримки, а й індивідуального супроводу, який дозволяє своєчасно виявляти потреби ветерана, координувати надання необхідних послуг, сприяти вирішенню психологічних, соціальних, правових і професійних проблем та забезпечувати більш послідовний маршрут допомоги. Результати опитування дають підстави стверджувати, що індивідуальний соціальний супровід повинен розглядатися як один із ключових елементів системи соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді.

З огляду на важливість індивідуального соціального супроводу ветеранів війни, експертам було запропоновано визначити, які функції фахівця із супроводу ветеранів є найбільш значущими. Це питання дозволило уточнити, які саме напрями роботи такого фахівця мають пріоритетне значення у процесі соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей. Результати відповідей подано в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Найбільш важливі функції фахівця із супроводу ветеранів

Функції фахівця із супроводу	Кількість відповідей	Частка, %
Оцінювання потреб ветерана та його сім'ї	14	93,3 %
Інформування про соціальні гарантії та послуги	13	86,7 %
Допомога в оформленні документів	13	86,7 %
Координація взаємодії між різними службами	12	80 %
Перенаправлення до психолога, юриста, лікаря, центру зайнятості	12	80 %
Первинне консультування ветерана	11	73,3 %
Супровід під час звернення до установ	11	73,3 %
Підтримка родини ветерана	8	53,3 %

На думку експертів найбільш важливою функцією фахівця із супроводу є оцінювання потреб ветерана та його сім'ї – цей варіант обрали 14 осіб

(93,3 %) від загальної кількості опитаних. Це свідчить про те, що ефективна підтримка ветерана має починатися з виявлення його реальних потреб, життєвих обставин, стану здоров'я, сімейної ситуації, професійних запитів і наявних соціальних труднощів. Високі показники також отримали такі функції, як інформування про соціальні гарантії та послуги і допомога в оформленні документів – по 13 відповідей (86,7 %). Це підтверджує, що значна частина роботи фахівця із супроводу пов'язана з подоланням інформаційних та адміністративних бар'єрів, які можуть ускладнювати доступ ветеранів до передбачених законом прав, пільг, виплат і соціальних послуг. Важливими функціями експерти також визначили координацію взаємодії між різними службами та перенаправлення до психолога, юриста, лікаря, центру зайнятості – по 12 відповідей (80 %). Це свідчить про те, що фахівець із супроводу має виконувати не лише консультативну, а й координаційну роль, допомагаючи ветерану зорієнтуватися у системі установ і отримати необхідну допомогу в різних сферах. Крім того, 11 експертів (73,3 %), відзначили важливість первинного консультування ветерана та супроводу під час звернення до установ. Це вказує на потребу ветеранів у практичній допомозі на перших етапах взаємодії із соціальними службами, адміністративними органами, медичними чи правовими установами. Підтримку родини ветерана обрали 8 експертів (53,3 %), що також є суттєвим показником і підтверджує необхідність сімейно орієнтованого підходу в соціальній адаптації. Результати відповідей свідчать, що фахівець із супроводу ветеранів має виконувати комплекс функцій: оцінювати потреби ветерана та його сім'ї, інформувати про права і послуги, допомагати в оформленні документів, координувати взаємодію між службами, забезпечувати перенаправлення до відповідних фахівців і підтримувати ветерана під час звернення до установ. Це підтверджує, що фахівець із супроводу є важливою ланкою між ветераном, його родиною та системою соціальної підтримки громади.

Четвертий блок анкети був спрямований на виявлення проблем і бар'єрів, які найчастіше виникають у ветеранів війни у процесі соціальної

адаптації. Це питання є важливим, оскільки дозволяє визначити не лише потреби ветеранів, а й ті труднощі, які ускладнюють їх повернення до цивільного життя та потребують першочергової уваги з боку соціальних служб громади. Експерти мали можливість обрати кілька варіантів відповіді, тому отримані результати відображають частоту згадування кожної проблеми серед 15 опитаних фахівців.

За результатами опитування, найбільш поширеною проблемою соціальної адаптації ветеранів війни експерти визначили психологічне напруження, тривожність та емоційну нестабільність. Цей варіант обрали 14 експертів, що становить 93,3 % від загальної кількості опитаних. Такий результат свідчить про те, що психологічні наслідки бойового досвіду є одним із найсерйозніших викликів у процесі повернення ветеранів до цивільного життя. Психоемоційні труднощі можуть впливати на сімейні стосунки, професійну активність, комунікацію з оточенням і готовність ветерана звертатися по допомогу.

Другою за значущістю проблемою експерти визначили складність оформлення документів, пільг і виплат – її відзначили 12 осіб (80 %). Це свідчить про те, що адміністративні процедури залишаються суттєвим бар’єром для ветеранів, особливо у випадках, коли людина не має достатньої інформації про порядок отримання допомоги або потребує супроводу під час звернення до різних установ. Тісно пов’язаною з цим є проблема недостатньої поінформованості про доступні послуги, яку обрали 11 експертів (73,3 %). Отже, інформаційна підтримка ветеранів має розглядатися як один із важливих напрямів діяльності соціальних служб громади.

Вагомою проблемою експерти також назвали працевлаштування ветеранів – цей варіант обрали 10 осіб (66,7 %). Це підтверджує, що професійна адаптація є важливою складовою загального процесу соціальної адаптації, оскільки робота сприяє матеріальній стабільності, відновленню соціальної активності та формуванню відчуття включеності у цивільне життя. Водночас 9 експертів (60,0 %), звернули увагу на труднощі у сімейній

комунікації, що свідчить про необхідність посилення роботи не лише з ветеранами, а й з членами їхніх родин.

Понад половина опитаних експертів відзначила такі проблеми, як соціальна ізоляція та потреба у медичній реабілітації – по 8 відповідей (53,3 %). Це вказує на те, що частина ветеранів після повернення до цивільного життя може мати труднощі з відновленням соціальних зв'язків, участю в житті громади, підтриманням комунікації з оточенням, а також потребувати тривалого медичного або реабілітаційного супроводу.

Меншою мірою, однак також суттєвою, експерти визначили недовіру до установ та матеріальні труднощі – по 6 відповідей (40 %). Крім того, 5 експертів (33,3 %) вказали на стигматизацію звернення по психологічну допомогу. Це свідчить про те, що частина ветеранів може уникати звернення до фахівців через недовіру, попередній негативний досвід, страх осуду або переконання, що психологічна допомога є ознакою слабкості.

Основні проблеми соціальної адаптації ветеранів війни мають комплексний характер і охоплюють психологічний, адміністративно-правовий, інформаційний, професійний, сімейний, медико-реабілітаційний та соціальний виміри. Найбільш гострими серед них є психологічне напруження, складність оформлення документів, недостатня поінформованість про доступні послуги, проблеми працевлаштування та труднощі у сімейній комунікації. Це підтверджує необхідність комплексного підходу до підтримки ветеранів, який має поєднувати психологічну допомогу, соціальний супровід, правове та інформаційне консультування, сприяння зайнятості й роботу з родинами ветеранів.

Окрему увагу в межах експертного опитування було приділено визначенню труднощів, які виникають у діяльності соціальних служб під час роботи з ветеранами війни. Це питання є важливим, оскільки дозволяє оцінити не лише потреби самих ветеранів, а й організаційні, кадрові та ресурсні проблеми, з якими стикаються фахівці у процесі надання соціальної підтримки. Експерти мали можливість обрати кілька варіантів відповіді, тому

результати відображають частоту згадування кожної проблеми серед 15 опитаних фахівців.

За результатами опитування, найбільш поширеною трудністю у роботі соціальних служб експерти визначили високе навантаження на працівників. Цей варіант обрали 12 осіб, що становить 80 % від загальної кількості опитаних. Такий результат свідчить про те, що в умовах зростання кількості ветеранів війни та членів їхніх сімей, які потребують підтримки, соціальні служби можуть стикатися з перевантаженням фахівців, що впливає на якість, оперативність та індивідуалізацію допомоги.

Другою за значущістю проблемою стала нестача фахівців – її відзначили 11 експертів (73,3 %). Це вказує на потребу в розширенні кадрового потенціалу соціальних служб громади, особливо з урахуванням того, що соціальна адаптація ветеранів потребує залучення фахівців різного профілю: соціальних працівників, психологів, юристів, фахівців із супроводу, консультантів із працевлаштування та спеціалістів із реабілітації.

Вагомою проблемою експерти також визначили нестачу психологів або фахівців із травматичного досвіду – 10 відповідей (66,7 %). Це є особливо важливим, оскільки попередні результати опитування засвідчили високу актуальність психологічної підтримки для ветеранів війни. Наявність підготовлених психологів, які розуміють специфіку бойового досвіду, втрат, посттравматичних реакцій і труднощів повернення до цивільного життя, є необхідною умовою ефективної адаптаційної роботи.

Також 9 експертів (60 %), вказали на складність міжвідомчої взаємодії та бюрократичні процедури. Це свідчить про те, що діяльність соціальних служб у сфері підтримки ветеранів ускладнюється не лише браком ресурсів, а й недостатньою узгодженістю дій між різними установами. Ветеран часто потребує допомоги одночасно у кількох сферах – соціальній, медичній, правовій, адміністративній, професійній, тому відсутність чіткого алгоритму взаємодії між службами може затримувати процес отримання необхідної підтримки.

Понад половина експертів звернула увагу на недостатню кількість спеціалізованих програм для ветеранів – 8 відповідей (53,3 %). Це означає, що наявні соціальні послуги не завжди повною мірою враховують специфіку потреб ветеранів війни, їхній досвід, рівень психологічного навантаження, потребу в професійній переорієнтації, роботі з родиною та тривалому супроводі. Крім того, по 7 експертів (46,7 %), відзначили недостатнє фінансування та складність індивідуального супроводу, що підтверджує потребу у ресурсному посиленні системи соціальної підтримки.

Окремо 6 експертів (40 %), вказали на недостатню поінформованість ветеранів про послуги. Це свідчить про те, що труднощі в роботі соціальних служб пов’язані не лише з внутрішньою організацією їх діяльності, а й з недостатньою ефективністю інформаційної комунікації з ветеранами та членами їхніх сімей.

Основними труднощами в діяльності соціальних служб під час роботи з ветеранами війни є високе навантаження на працівників, нестача фахівців, недостатня кількість психологів або спеціалістів із травматичного досвіду, складність міжвідомчої взаємодії, бюрократичні процедури та обмеженість спеціалізованих програм. Це підтверджує необхідність кадрового, організаційного, методичного та ресурсного посилення соціальних служб громади, а також удосконалення механізмів координації між усіма суб’єктами, залученими до підтримки ветеранів війни.

Окреме питання анкети було спрямоване на визначення бар’єрів, які найбільше ускладнюють доступ ветеранів війни до соціальних послуг у громаді. Це питання є важливим, оскільки наявність соціальних послуг сама по собі ще не гарантує їх реальної доступності для ветеранів. Ефективність системи підтримки залежить від того, наскільки ветеран поінформований про можливості допомоги, чи розуміє порядок звернення, чи має змогу отримати супровід під час оформлення документів і взаємодії з різними установами.

За результатами опитування, найбільш суттєвим бар’єром експерти визначили недостатню інформацію про послуги. Цей варіант обрали 13

експертів, що становить 86,7 % від загальної кількості опитаних. Такий показник свідчить про те, що інформаційна доступність залишається однією з ключових проблем у системі підтримки ветеранів війни. Навіть за наявності соціальних послуг, пільг, програм підтримки та спеціалізованих просторів частина ветеранів може не знати, куди саме звертатися, які документи необхідно підготувати та які види допомоги їм доступні.

Другим за значущістю бар'єром експерти назвали складність процедур звернення – 12 відповідей (80 %). Це свідчить про те, що процедура отримання соціальної допомоги часто сприймається як складна, тривала та недостатньо зрозуміла для ветеранів. Із цим безпосередньо пов'язаний ще один бар'єр – велика кількість документів, який відзначили 10 експертів (66,7 %). Отримані результати підтверджують, що адміністративні та бюрократичні труднощі можуть суттєво знижувати доступність соціальних послуг, особливо для ветеранів, які перебувають у стані психологічного напруження, мають проблеми зі здоров'ям або не мають достатньої підтримки з боку родини.

Важливими бар'єрами експерти також визначили відсутність індивідуального супроводу та недостатню координацію між установами – по 9 відповідей (60 %). Це свідчить про те, що ветерани потребують не лише інформації, а й практичної допомоги у проходженні всього маршруту отримання послуг. За відсутності узгодженої взаємодії між соціальними службами, медичними закладами, центрами зайнятості, ЦНАПами, громадськими та благодійними організаціями ветеран може бути змушений самостійно звертатися до багатьох установ, повторно пояснювати свою ситуацію та витрачати значний час на пошук необхідної допомоги.

Також 7 експертів (46,7 %), звернули увагу на недовіру ветеранів до соціальних служб. Цей бар'єр має не лише організаційний, а й психологічний характер, оскільки частина ветеранів може уникати звернення по допомогу через попередній негативний досвід, очікування формального ставлення, небажання розповідати про особисті труднощі або переконання, що їхні

проблеми не будуть належно вирішені. Це підкреслює важливість формування довіри між ветеранами та фахівцями соціальної сфери.

Меншою мірою, однак також значущими, експерти визначили низький рівень цифрової грамотності – 5 відповідей (33,3 %), а також віддаленість установ або незручний графік роботи 4 відповіді (26,7 %). Ці бар'єри свідчать про те, що цифрові сервіси, електронні карти послуг та онлайн-ресурси можуть бути корисними лише за умови, якщо ветерани мають достатні навички користування ними, а соціальні служби готові надавати допомогу в отриманні інформації через такі інструменти. Водночас територіальна доступність і зручний режим роботи установ також залишаються важливими умовами реального доступу до соціальних послуг.

Експерти виділили, що основними бар'єрами доступу ветеранів війни до соціальних послуг у громаді є недостатнє інформування, складність процедур звернення, велика кількість документів, відсутність індивідуального супроводу та недостатня координація між установами. Це підтверджує необхідність спрощення процедур отримання допомоги, посилення інформаційної роботи, розвитку індивідуального соціального супроводу, покращення міжвідомчої взаємодії та формування більш зрозумілого маршруту підтримки ветерана у Запорізькій міській територіальній громаді.

Окрему увагу в межах дослідження було приділено аналізу міжвідомчої взаємодії соціальних служб із громадськими, благодійними та волонтерськими організаціями. Така взаємодія є важливою умовою ефективного надання соціальних послуг, особливо в умовах воєнного стану, коли зростає кількість осіб і сімей, які потребують підтримки. У сфері соціальної адаптації ветеранів війни міжвідомча взаємодія має особливе значення, оскільки потреби цієї категорії часто виходять за межі компетенції однієї установи. Саме узгоджена співпраця різних суб'єктів дозволяє забезпечити ветеранам більш комплексну допомогу та уникнути дублювання або фрагментарності послуг. Респондентам було запропоновано оцінити рівень взаємодії соціальних служб з іншими суб'єктами соціальної допомоги. Отримані результати подано на рисунку 2.5.

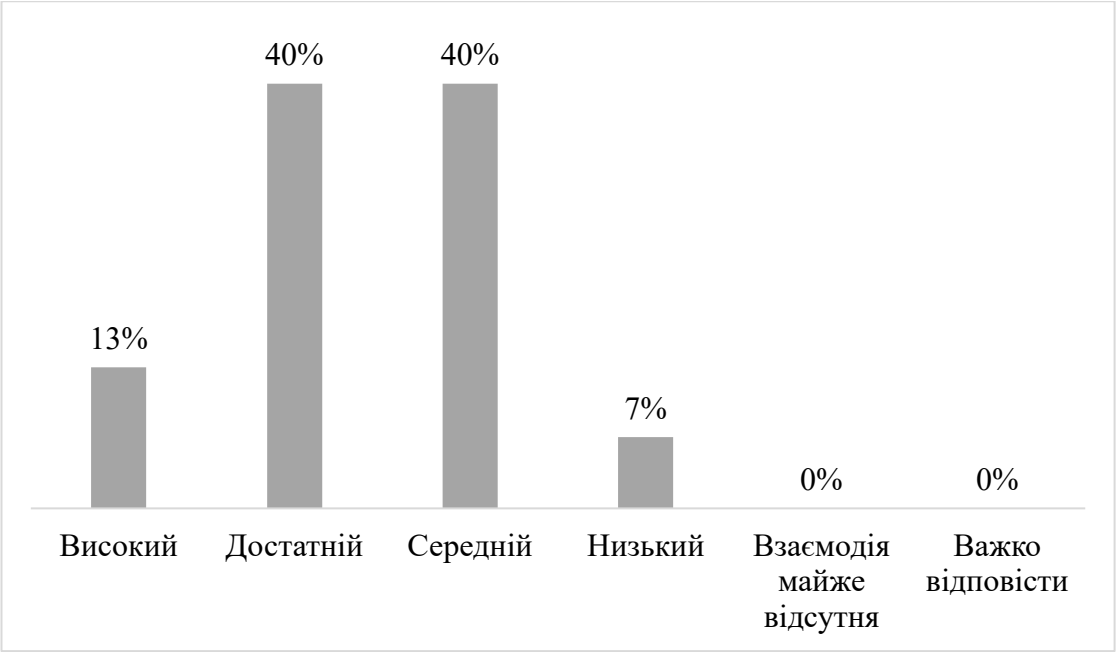


Рис. 2.5. Оцінка рівня взаємодії соціальних служб із громадськими, благодійними та волонтерськими організаціями

Як свідчать результати дослідження, найбільша частка респондентів оцінила рівень взаємодії соціальних служб із громадськими, благодійними та волонтерськими організаціями як достатній та середній – по 40 % відповідно. Це означає, що міжвідомча співпраця у громаді загалом здійснюється, однак ще не має повністю сталого й системного характеру. Високий рівень взаємодії відзначили лише 13,3 % опитаних, що свідчить про наявність позитивних прикладів співпраці, але їх поки недостатньо. Низький рівень взаємодії зазначили 6,7 % респондентів, тоді як варіанти «взаємодія майже відсутня» та «важко відповісти» не обрав жоден учасник дослідження.

Отже, отримані дані дають підстави зробити висновок, що взаємодія соціальних служб із громадським, благодійним і волонтерським сектором є наявною та загалом позитивно оцінюється респондентами. Водночас переважання відповідей «достатній» і «середній» свідчить про потребу в подальшому зміцненні партнерства, удосконаленні координації дій, обміні інформацією та формуванні більш системної моделі міжвідомчої співпраці.

Наступне питання анкети було спрямоване на визначення кола установ та організацій, з якими соціальним службам необхідно найактивніше

співпрацювати для забезпечення комплексної підтримки ветеранів війни. Оскільки потреби ветеранів мають багатовимірний характер і охоплюють соціальну, медичну, психологічну, правову, трудову та освітню сфери, ефективна допомога неможлива без налагодженої міжвідомчої взаємодії. Респондентам було запропоновано обрати установи та організації, співпраця з якими є найбільш важливою у роботі з ветеранами війни. Отримані результати подано в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Установи та організації, з якими соціальним службам необхідно найактивніше співпрацювати для підтримки ветеранів війни

Установи та організації	Кількість відповідей	Частка, %
КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»»	15	100 %
Органи соціального захисту населення	13	86,7 %
Медичні заклади	13	86,7 %
Психологічні служби	12	80 %
Центри зайнятості	12	80 %
Громадські організації	11	73,3 %
Благодійні фонди	11	73,3 %
ЦНАП	10	66,7 %
Пенсійний фонд	9	60 %
Ветеранські об’єднання	9	60 %
Роботодавці	8	53,3 %
Освітні установи	6	40 %

Усі респонденти 100 % – зазначили необхідність активної співпраці соціальних служб із КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»». Це свідчить про важливу роль спеціалізованих ветеранських просторів у системі підтримки ветеранів війни, оскільки саме такі установи можуть забезпечувати комплексне інформування, консультування, перенаправлення та супровід ветеранів відповідно до їхніх потреб.

Високі показники також отримали органи соціального захисту населення та медичні заклади – по 86,7 %. Це пояснюється тим, що ветерани війни часто потребують одночасного вирішення питань соціальних гарантій, пільг, матеріальної допомоги, лікування, реабілітації та медичного супроводу. Значну роль, на думку респондентів, мають відігравати психологічні служби та центри зайнятості – по 80 %, що вказує на актуальність психологічної підтримки, професійної адаптації та сприяння працевлаштуванню ветеранів.

Також важливими партнерами соціальних служб респонденти визначили громадські організації та благодійні фонди – по 73,3 %, ЦНАП – 66,7 %, Пенсійний фонд і ветеранські об'єднання – по 60 %. Це свідчить про потребу у поєднанні державних, громадських і благодійних ресурсів для забезпечення більш доступної та адресної допомоги ветеранам. Дещо нижчі, але також значущі показники отримали роботодавці – 53,3 % та освітні установи – 40 %, що підкреслює важливість соціально-трудової адаптації, перекваліфікації та професійного розвитку ветеранів війни.

Результати дослідження показують, що підтримка ветеранів війни потребує не ізольованої діяльності окремих соціальних служб, а комплексної міжвідомчої взаємодії. Найбільш пріоритетними партнерами у цьому процесі є спеціалізовані ветеранські простори, органи соціального захисту, медичні заклади, психологічні служби та центри зайнятості. Саме узгоджена співпраця цих суб'єктів може забезпечити більш ефективне реагування на соціальні, психологічні, медичні та професійні потреби ветеранів війни.

Наступне питання анкети було спрямоване на визначення чинників, які, на думку респондентів, найбільше сприятимуть покращенню міжвідомчої взаємодії у сфері підтримки ветеранів війни. Отримані відповіді показали, що найбільш важливим напрямом удосконалення співпраці між установами є створення єдиного алгоритму супроводу ветерана. Цей варіант обрали 12 респондентів, що становить 80 % опитаних. Такий результат свідчить про потребу в чіткій, зрозумілій і послідовній системі дій, яка дозволила б соціальним службам, медичним закладам, психологічним службам, центрам

зайнятості, ветеранським просторам та іншим установам працювати узгоджено.

Другим за значущістю чинником респонденти визначили регулярний обмін інформацією між установами – 10 відповідей, або 66,7 %. Це вказує на те, що ефективна підтримка ветеранів значною мірою залежить від своєчасного передавання інформації про потреби людини, доступні послуги, можливості перенаправлення та результати наданої допомоги. Важливим чинником також є проведення спільних нарад та координаційних зустрічей, які відзначили 8 респондентів (53,3 %). Такі форми взаємодії дають змогу узгоджувати дії між різними суб'єктами соціальної підтримки, уникати дублювання функцій і швидше реагувати на складні життєві ситуації ветеранів.

Менша частка респондентів звернула увагу на необхідність створення електронної бази доступних послуг – 6 осіб (40 %). Це свідчить про актуальність цифровізації процесів інформування та координації допомоги. Чіткий розподіл повноважень між установами вважають важливим 4 респонденти, що становить 26,7%, а залучення фахівців із супроводу ветеранів – 3 респонденти (20 %). Найменшу кількість відповідей отримав чинник розвитку партнерства з громадськими та благодійними організаціями – 2 відповіді (13,3 %), що може пояснюватися тим, що така співпраця вже частково здійснюється, однак потребує кращої координації в межах загальної системи підтримки.

Результати опитування свідчать, що респонденти насамперед пов'язують покращення міжвідомчої взаємодії у сфері підтримки ветеранів війни зі створенням єдиного алгоритму супроводу, налагодженням регулярного інформаційного обміну та проведенням координаційних зустрічей. Це дає підстави стверджувати, що ключовою проблемою залишається не лише наявність окремих установ і послуг, а й рівень їхньої узгодженості між собою. Саме тому подальше вдосконалення системи підтримки ветеранів має бути

спрямоване на формування чіткої, скоординованої та доступної моделі міжвідомчої співпраці.

У межах блоку рекомендацій щодо вдосконалення підтримки ветеранів війни респондентам було запропоновано визначити першочергові напрями покращення діяльності соціальних служб громади у сфері соціальної адаптації ветеранів. Це питання дало змогу з'ясувати, які саме зміни фахівці вважають найбільш необхідними для підвищення ефективності соціальної роботи з ветеранами війни. Отримані результати подано в табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Першочергові напрями вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни

Напрями вдосконалення	Кількість відповідей	Частка, %
Посилення індивідуального соціального супроводу	13	86,7 %
Розширення психологічної підтримки	12	80 %
Покращення інформування ветеранів про послуги	10	66,7 %
Спрощення процедур отримання допомоги	9	60 %
Розвиток професійної адаптації та працевлаштування	9	60 %
Посилення роботи з родинами ветеранів	7	46,7 %
Покращення міжвідомчої взаємодії	6	40 %
Підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери	5	33,3 %
Активніше залучення громадських і благодійних організацій	3	20 %
Розвиток ветеранських просторів	1	6,7 %

З отриманих даних можна сказати, що найбільш пріоритетним напрямом удосконалення діяльності соціальних служб громади респонденти визначили посилення індивідуального соціального супроводу ветеранів війни – 86,7 %. Це свідчить про потребу в адресній, персоналізованій допомозі, яка враховує індивідуальні життєві обставини, соціальні потреби та проблеми кожного ветерана. Другим за значущістю напрямом є розширення психологічної підтримки, яке відзначили 80 % респондентів. Такий показник підтверджує

важливість психологічної реабілітації, емоційної стабілізації та підтримки ветеранів у процесі повернення до цивільного життя. Також вагоме значення має покращення інформування ветеранів про доступні послуги – 66,7 %, що вказує на необхідність більш ефективної комунікації між соціальними службами та отримувачами допомоги. Суттєву увагу респонденти приділили спрощенню процедур отримання допомоги та розвитку професійної адаптації й працевлаштування – по 60 %. Це свідчить про те, що соціальна адаптація ветеранів має охоплювати не лише надання соціальних послуг, а й створення умов для економічної самостійності, професійного розвитку та повернення до активного суспільного життя. Меншою мірою, але також важливими напрямами були визначені посилення роботи з родинами ветеранів – 46,7 %, покращення міжвідомчої взаємодії – 40 %, підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери – 33,3 %, активніше залучення громадських і благодійних організацій – 20 % та розвиток ветеранських просторів – 6,7 %. Першочергове вдосконалення діяльності соціальних служб громади у сфері соціальної адаптації ветеранів війни має бути спрямоване на посилення індивідуального супроводу, розширення психологічної підтримки, покращення інформування та спрощення доступу до допомоги. Саме ці напрями респонденти вважають ключовими для підвищення ефективності соціальної підтримки ветеранів війни на рівні громади.

Експертам було запропоновано попрацювати з відкритими питаннями і перше питання, у якому експертам було запропоновано сформулювати три основні рекомендації для покращення соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді. Аналіз відповідей дозволив узагальнити найбільш повторювані пропозиції фахівців і визначити ті напрями, які, на їхню думку, мають першочергове значення для вдосконалення діяльності соціальних служб громади. Найчастіше експерти пропонували запровадити або посилити індивідуальний маршрут соціального супроводу ветерана – ця рекомендація була згадана 12 разів. Це свідчить про те, що фахівці вважають персоналізований підхід одним із ключових механізмів

ефективної соціальної адаптації. Індивідуальний маршрут супроводу має передбачати оцінювання потреб ветерана, визначення необхідних послуг, залучення відповідних фахівців, перенаправлення до профільних установ і подальший моніторинг результатів наданої допомоги.

Другою за частотою згадування стала рекомендація щодо розширення доступу до психологічної допомоги для ветеранів і членів їхніх сімей – її зазначили 11 разів. Це підтверджує результати попередніх питань анкети, у яких психологічна підтримка неодноразово визначалася експертами як одна з найбільш актуальних потреб ветеранів війни. На думку експертів, психологічна допомога має бути доступною не лише для самого ветерана, а й для його родини, оскільки процес повернення до цивільного життя часто супроводжується труднощами у сімейній комунікації, емоційною напругою та необхідністю відновлення взаєморозуміння в сімейному середовищі. Також вагомою є рекомендація щодо створення єдиного інформаційного ресурсу або зрозумілої системи інформування про послуги, яка була згадана 10 разів. Такий результат свідчить про те, що експерти розглядають недостатню поінформованість ветеранів як один із бар'єрів доступу до соціальних послуг. Єдина система інформування могла б містити зрозумілі відомості про соціальні гарантії, порядок звернення, перелік необхідних документів, доступні послуги, контакти установ і організацій, які працюють із ветеранами у громаді. Крім того, 9 разів експерти згадували необхідність спрощення бюрократичних процедур отримання допомоги. Це свідчить про потребу зробити процес звернення ветеранів до соціальних служб більш зрозумілим, швидким і менш обтяжливим. Надмірна кількість документів, складність процедур і необхідність звернення до кількох установ можуть ускладнювати отримання допомоги, особливо для ветеранів, які мають психологічні труднощі, проблеми зі здоров'ям або недостатній рівень поінформованості. Важливою рекомендацією також стало посилення професійної адаптації, навчання та працевлаштування ветеранів, що було згадано 8 разів. Це вказує на те, що соціальна адаптація ветеранів має включати не лише підтримку у

вирішенні соціальних чи психологічних питань, а й створення умов для економічної самостійності, професійної реалізації, перекваліфікації та повернення до трудової діяльності. Окремо експерти наголошували на потребі регулярного навчання фахівців соціальної сфери особливостям роботи з ветеранами – ця рекомендація була згадана 7 разів. Така пропозиція є важливою, оскільки робота з ветеранами війни потребує спеціальних знань щодо наслідків бойового досвіду, кризових станів, травматичного досвіду, комунікації з ветеранами та членами їхніх сімей. Підвищення кваліфікації фахівців може сприяти покращенню якості соціальних послуг і формуванню більш чутливого та професійного підходу до роботи з ветеранською спільнотою. Також 6 разів у відповідях експертів згадувалася рекомендація щодо розвитку груп підтримки та взаємодопомоги за принципом «рівний-рівному». Такий підхід є важливим, оскільки ветерани часто краще сприймають підтримку від людей, які мають подібний життєвий або військовий досвід. Групи взаємодопомоги можуть сприяти зменшенню соціальної ізоляції, формуванню довіри, обміну практичним досвідом і поступовому включенню ветеранів у життя громади.

Аналіз відкритих відповідей експертів свідчить, що першочерговими рекомендаціями для покращення соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді є посилення індивідуального соціального супроводу, розширення психологічної допомоги, удосконалення системи інформування, спрощення процедур отримання допомоги, розвиток професійної адаптації, підвищення кваліфікації фахівців і підтримка груп взаємодопомоги. Ці пропозиції підтверджують необхідність переходу до комплексної моделі підтримки ветеранів, у якій поєднуються соціальний, психологічний, інформаційний, правовий, професійний і громадський компоненти.

Наступне відкрите питання анкети було спрямоване на визначення форм підтримки ветеранів війни, які, на думку експертів, мають бути розвинені у Запорізькій міській територіальній громаді найближчим часом. Аналіз

відповідей показав, що експерти пов’язують подальше вдосконалення системи підтримки ветеранів не з окремими разовими заходами, а з розвитком комплексних і довготривалих форм соціальної допомоги. Насамперед експерти наголошували на необхідності розвитку індивідуального соціального супроводу ветеранів та членів їхніх сімей. Така форма підтримки є важливою, оскільки дозволяє враховувати конкретну життєву ситуацію ветерана, його потреби, стан здоров’я, сімейні обставини, професійні запити та рівень готовності до повернення у цивільне середовище. Індивідуальний супровід має забезпечувати не лише первинну консультацію, а й послідовну допомогу на різних етапах адаптації. Важливе місце у відповідях експертів посіли психологічне консультування, групи підтримки та сімейне консультування. Це свідчить про розуміння того, що соціальна адаптація ветерана значною мірою залежить від його психоемоційного стану та характеру взаємодії з найближчим оточенням. Групи підтримки можуть сприяти зменшенню соціальної ізоляції, формуванню довіри, обміну досвідом і відновленню соціальних контактів. Сімейне консультування, своєю чергою, є важливим для подолання труднощів у комунікації між ветераном і членами його родини. Окремим напрямом, який потребує розвитку, експерти визначили програми професійної перепідготовки, працевлаштування та підтримки ветеранського підприємництва. Це свідчить про те, що професійна адаптація розглядається як важлива складова повернення ветеранів до активного цивільного життя. Можливість отримати нову професію, знайти роботу або започаткувати власну справу сприяє економічній самостійності ветерана, підвищує його соціальну активність і допомагає відновити відчуття особистої реалізованості. Також експерти звернули увагу на потребу розвитку мобільних консультаційних послуг, що є особливо актуальним для осіб, які мають обмежену мобільність, проблеми зі здоров’ям, інвалідність або труднощі з доступом до установ. Мобільні форми роботи можуть наблизити соціальні, правові, психологічні та інформаційні послуги до ветеранів і членів їхніх сімей, які не завжди можуть самостійно звернутися до відповідних служб. Важливою формою підтримки експерти

також визначили розвиток ветеранських просторів і груп взаємодопомоги. Такі простори можуть виконувати не лише консультаційну, а й комунікативну, адаптаційну та інтеграційну функції. Вони створюють середовище, у якому ветерани можуть отримати допомогу, поспілкуватися з людьми зі схожим досвідом, долучитися до спільних заходів, навчання або громадських ініціатив. Окремо у відповідях було наголошено на необхідності проведення інформаційних кампаній щодо прав, пільг і соціальних послуг, а також на важливості підготовки фахівців із супроводу ветеранів. Це свідчить про те, що ефективна підтримка ветеранів залежить не лише від наявності послуг, а й від доступності інформації про них та професійної готовності фахівців працювати з цією категорією населення. Відповіді експертів засвідчують, що найближчим часом у громаді доцільно розвивати індивідуальний соціальний супровід, психологічну та сімейну підтримку, професійну адаптацію, мобільні консультаційні послуги, ветеранські простори, групи взаємодопомоги, інформаційні кампанії та систему підготовки фахівців. Такі форми підтримки сприятимуть більш комплексній, доступній і персоналізованій соціальній адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді.

Завершальне питання анкети передбачало можливість експертів висловити додаткові зауваження та пропозиції щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни. Аналіз відкритих відповідей показав, що експерти насамперед наголошували на необхідності відмови від фрагментарного підходу до підтримки ветеранів. На їхню думку, допомога не повинна мати одноразовий характер і обмежуватися лише первинною консультацією або перенаправленням до іншої установи. Найбільш ефективною є модель тривалого соціального супроводу, за якої після першого звернення ветеран отримує зрозумілий маршрут допомоги, послідовну підтримку та координацію взаємодії з різними службами. Окрему увагу експерти звернули на необхідність посилення роботи з родинами ветеранів, оскільки саме сім’я є найближчим середовищем соціальної адаптації. Родина може виступати важливим ресурсом підтримки, однак водночас вона сама

часто потребує консультаційної, психологічної та інформаційної допомоги. Тому робота соціальних служб має бути спрямована не лише на ветерана, а й на членів його сім'ї, які беруть участь у процесі його повернення до цивільного життя. Також у відповідях експертів підкреслювалася потреба в регулярному навчанні фахівців соціальних служб особливостям роботи з ветеранами війни та членами їхніх сімей. Це пов'язано з тим, що ефективна підтримка цієї категорії населення потребує спеціальних знань щодо наслідків бойового досвіду, травматичних переживань, кризової комунікації, соціального супроводу та міжвідомчої взаємодії. Крім того, експерти наголошували на необхідності покращення координації між установами, розвитку партнерства з громадськими й благодійними організаціями та створення більш узгодженої системи допомоги ветеранам у громаді.

Узагальнення додаткових зауважень експертів свідчить, що ключовими умовами ефективної соціальної адаптації ветеранів війни є тривалий індивідуальний супровід, робота з родиною ветерана, підвищення професійної компетентності фахівців, посилення міжвідомчої взаємодії та активне залучення громадського сектору. Саме ці напрями мають бути враховані під час подальшого вдосконалення діяльності соціальних служб Запорізької міської територіальної громади.

Проведене експертне опитування дозволило виявити основні потреби, проблеми та напрями підтримки ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді. Результати дослідження засвідчили, що найбільш актуальними для ветеранів є психологічна підтримка, соціальний супровід, допомога в оформленні документів, медична реабілітація, професійна адаптація та інформування про доступні послуги. Водночас було встановлено, що діяльність соціальних служб громади має певний практичний потенціал, однак потребує подальшого посилення в частині індивідуального супроводу, міжвідомчої взаємодії, роботи з родинами ветеранів, розширення психологічної допомоги та спрощення доступу до соціальних послуг. Отримані результати стали підставою для формулювання практичних

рекомендацій щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни, які буде розкрито у наступному підпункті роботи.

2.3. Рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни

Результати експертного опитування, проведеного серед фахівців, діяльність яких пов'язана із соціальною підтримкою ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді, дали змогу визначити основні проблемні аспекти діяльності соціальних служб та окреслити напрями її вдосконалення. Отримані дані засвідчили, що соціальна адаптація ветеранів війни є комплексним процесом, який охоплює психологічну, соціальну, правову, медичну, професійну, інформаційну та сімейну складові. Саме тому рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади мають бути спрямовані не на окремі разові заходи, а на формування цілісної системи підтримки ветеранів та членів їхніх сімей.

Першочерговим напрямом удосконалення діяльності соціальних служб громади є посилення індивідуального соціального супроводу ветеранів війни. За результатами експертного опитування, саме індивідуальний соціальний супровід було визначено як один із найбільш важливих напрямів роботи, що потребує розвитку. Більшість експертів наголосила, що ветеран після повернення до цивільного життя потребує не лише одноразової консультації, а зрозумілого маршруту допомоги. Такий маршрут має включати первинне звернення, оцінювання потреб ветерана та його сім'ї, визначення необхідних послуг, допомогу в оформленні документів, перенаправлення до відповідних фахівців, супровід під час звернення до установ і подальший контроль за результатами наданої допомоги. У зв'язку з цим доцільно запровадити або посилити практику індивідуального плану соціальної адаптації ветерана. Такий план має формуватися з урахуванням стану здоров'я ветерана, його

психологічного стану, сімейної ситуації, професійного досвіду, потреб у працевлаштуванні, правовій допомозі, медичній реабілітації та соціальному супроводі. Індивідуальний план дозволить уникнути фрагментарності у наданні допомоги та забезпечити більш послідовну взаємодію між ветераном і соціальними службами громади.

Другим важливим напрямом є розширення психологічної підтримки ветеранів війни та членів їхніх сімей. Результати опитування показали, що психологічна підтримка є однією з найбільш актуальних потреб ветеранів. Експерти зазначали, що ветерани часто стикаються з психологічним напруженням, тривожністю, емоційною нестабільністю, труднощами у сімейній комунікації та соціальною ізоляцією. Тому соціальні служби громади мають активніше розвивати доступні форми психологічної допомоги, зокрема індивідуальне консультування, сімейне консультування, кризову підтримку, групи взаємодопомоги та психологічні групи для членів сімей ветеранів. Особливо важливо, щоб психологічна допомога не сприймалася ветеранами як винятковий або стигматизований вид підтримки. Для цього необхідно проводити інформаційно-роз’яснювальну роботу щодо значення психологічного відновлення, залучати до комунікації самих ветеранів, які мають позитивний досвід отримання допомоги, а також розвивати підхід «рівний-рівному». Такий підхід може сприяти формуванню довіри, зменшенню психологічного бар’єра перед зверненням по допомогу та активнішому включенню ветеранів у процес власного відновлення.

Третім напрямом удосконалення є покращення інформування ветеранів про соціальні послуги, пільги, гарантії та можливості підтримки у громаді. За результатами опитування, рівень поінформованості ветеранів експерти переважно оцінили як середній або низький. Це свідчить про те, що навіть за наявності певних соціальних послуг, частина ветеранів може не знати, куди звертатися, які документи необхідно підготувати, які права вони мають і які організації можуть надати допомогу. Для вирішення цієї проблеми доцільно створити єдину зрозумілу систему інформування ветеранів у Запорізькій

міській територіальній громаді. Вона може включати друковані інформаційні матеріали, електронний довідник послуг, сторінки на офіційних ресурсах громади, консультаційні гарячі лінії, інформаційні зустрічі у ветеранських просторах, ЦНАПах, закладах охорони здоров'я та соціальних службах. Важливо, щоб інформація подавалася простою мовою, була актуальною, структурованою за видами допомоги та містила чіткий алгоритм дій для ветерана.

Четвертим напрямом є спрощення процедур отримання соціальної допомоги та зменшення бюрократичних бар'єрів. Експерти визначили складність процедур звернення, велику кількість документів і бюрократичні труднощі як суттєві бар'єри доступу ветеранів до соціальних послуг. Тому соціальним службам громади доцільно розробити максимально зрозумілі алгоритми звернення ветеранів по допомогу, скоротити дублювання інформації, активніше використовувати принцип «єдиного вікна» та забезпечити супровід ветерана під час проходження адміністративних процедур. У цьому контексті важливу роль може відігравати Комунальна установа «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»», оскільки діяльність такого простору дозволяє зосередити в одному місці різні види підтримки: соціальну, правову, психологічну, адміністративну, інформаційну та професійну. Розвиток подібної моделі сприятиме зменшенню кількості установ, до яких ветеран має звертатися самостійно, та підвищить доступність соціальних послуг.

П'ятим важливим напрямом є посилення професійної адаптації та сприяння працевлаштуванню ветеранів війни. Експерти неодноразово зазначали, що професійна адаптація є важливою складовою повернення ветеранів до цивільного життя. Робота забезпечує не лише матеріальну стабільність, а й сприяє відновленню соціальної активності, самореалізації, відчуття корисності та включеності у громаду. Тому соціальні служби мають активніше співпрацювати з центрами зайнятості, роботодавцями, закладами освіти, громадськими організаціями та програмами підтримки ветеранського

підприємництва. Доцільно розвивати програми професійної перепідготовки, короткострокового навчання, консультацій щодо відкриття власної справи, супроводу під час пошуку роботи та адаптації на робочому місці. Окремої уваги потребують ветерани, які через поранення, інвалідність або зміну життєвих обставин не можуть повернутися до попередньої професійної діяльності. Для них важливо передбачати індивідуальні програми професійної переорієнтації.

Шостим напрямом є посилення роботи з родинами ветеранів війни. Результати експертного опитування показали, що сім'я є важливим середовищем соціальної адаптації ветерана, однак члени родин також можуть потребувати психологічної, інформаційної та соціальної підтримки. Повернення ветерана до цивільного життя може супроводжуватися зміною сімейних ролей, труднощами у спілкуванні, емоційним напруженням, нерозумінням пережитого військового досвіду та побутовими конфліктами. Тому соціальним службам громади доцільно розвивати сімейно орієнтовані форми роботи: консультації для членів сімей ветеранів, сімейні зустрічі з психологом, групи підтримки для дружин, чоловіків, батьків і дітей ветеранів, інформаційні заходи щодо особливостей адаптації після військової служби. Такий підхід дозволить зменшити напруження в родині та посилити ресурс найближчого соціального оточення ветерана.

Сьомим напрямом удосконалення є розвиток міжвідомчої взаємодії між суб'єктами підтримки ветеранів. Результати експертного опитування засвідчили, що ефективна соціальна адаптація ветеранів неможлива без узгодженої співпраці соціальних служб, органів соціального захисту, медичних закладів, психологічних служб, центрів зайнятості, ЦНАПів, Пенсійного фонду, ветеранських просторів, громадських і благодійних організацій, ветеранських об'єднань та роботодавців. Проблема недостатньої координації між установами була визначена експертами як один із бар'єрів доступу ветеранів до послуг. Для покращення міжвідомчої взаємодії доцільно розробити єдиний алгоритм супроводу ветерана у громаді, який би визначав

послідовність дій фахівців, порядок перенаправлення, відповідальних суб'єктів, строки реагування та механізми обміну інформацією. Також важливими є регулярні координаційні зустрічі між установами, спільні навчання, обмін інформацією про доступні послуги та створення електронної бази ресурсів підтримки ветеранів у громаді.

Восьмим напрямом є підвищення професійної компетентності фахівців соціальної сфери, які працюють із ветеранами війни та членами їхніх сімей. Експерти наголошували, що робота з ветеранами потребує спеціальних знань і навичок, зокрема щодо наслідків бойового досвіду, травматичних переживань, комунікації з людьми, які пережили війну, кризового консультування, соціального супроводу, роботи з родиною та перенаправлення до профільних служб. У зв'язку з цим доцільно організовувати регулярні тренінги, семінари, супервізії та методичні зустрічі для соціальних працівників, психологів, фахівців із супроводу ветеранів, працівників ЦНАПів, центрів зайнятості та інших установ, які контактують із ветеранами. Підвищення кваліфікації фахівців сприятиме більш якісному наданню соціальних послуг, зниженню ризику формального ставлення до проблем ветеранів і формуванню чутливого професійного підходу.

Дев'ятим напрямом є розвиток груп підтримки та взаємодопомоги за принципом «рівний-рівному». Експерти зазначали, що ветерани часто краще сприймають підтримку від людей, які мають подібний досвід. Групи взаємодопомоги можуть стати важливим простором для спілкування, обміну досвідом, зменшення соціальної ізоляції, формування довіри та поступового повернення ветеранів до активного громадського життя. Такі групи доцільно розвивати на базі ветеранських просторів, громадських організацій, соціальних служб і партнерських установ.

Десятим напрямом є розвиток мобільних і цифрових форм підтримки ветеранів. Частина ветеранів може мати труднощі з особистим відвідуванням установ через стан здоров'я, інвалідність, віддаленість проживання, психологічні бар'єри або незручний графік роботи служб. Тому доцільно

розвивати мобільні консультаційні послуги, дистанційні консультації, електронні довідники, онлайн-запис на прийом, інформаційні чат-боти або телефонні консультаційні лінії. Водночас важливо враховувати, що не всі ветерани мають достатній рівень цифрової грамотності, тому цифрові сервіси мають доповнювати, а не повністю замінювати живий контакт із фахівцем.

Узагальнюючи результати експертного опитування, можна визначити такі основні рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни:

– посилити індивідуальний соціальний супровід ветеранів та членів їхніх сімей;

– розробити індивідуальні маршрути соціальної адаптації ветеранів;

– розширити доступ до психологічної, кризової та сімейної підтримки;

– покращити систему інформування ветеранів про соціальні послуги, пільги та гарантії;

– спростити процедури отримання допомоги та зменшити бюрократичні бар’єри;

– посилити професійну адаптацію, перепідготовку та сприяння працевлаштуванню ветеранів;

– розвивати роботу з родинами ветеранів;

– удосконалити міжвідомчу взаємодію між соціальними службами, медичними установами, центрами зайнятості, ЦНАПами, громадськими та благодійними організаціями;

– забезпечити регулярне навчання фахівців соціальної сфери особливостям роботи з ветеранами;

– розвивати групи підтримки, ветеранські простори, мобільні консультаційні послуги та цифрові інформаційні ресурси.

Удосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни має ґрунтуватися на комплексному, міжвідомчому та індивідуалізованому підході. Соціальні служби повинні не лише реагувати на окремі звернення ветеранів, а й забезпечувати тривалий супровід, координацію

допомоги, доступність інформації, психологічну підтримку, професійну адаптацію та роботу з родинами. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді та створенню більш цілісної системи підтримки ветеранів і членів їхніх сімей.

Висновки до другого розділу

Практичне дослідження підтвердило, що соціальна адаптація ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді потребує комплексної та скоординованої підтримки. За результатами експертного опитування встановлено, що найбільш актуальними для ветеранів є психологічна допомога, соціальний супровід, оформлення документів, медична реабілітація, професійна адаптація, працевлаштування та інформування про доступні послуги. Водночас основними труднощами залишаються недостатня поінформованість ветеранів, складність процедур отримання допомоги, нестача фахівців, високе навантаження на соціальні служби та недостатня міжвідомча взаємодія. Запропоновані рекомендації спрямовані на посилення індивідуального супроводу, розвиток психологічної й сімейної підтримки, спрощення доступу до послуг, підвищення кваліфікації фахівців та покращення координації між установами громади.

ВИСНОВКИ

Соціальна адаптація ветеранів війни є складним і тривалим процесом повернення людини до цивільного життя після участі у бойових діях. Її зміст охоплює не лише пристосування до нових умов, а й відновлення соціальних зв’язків, психологічної рівноваги, сімейної взаємодії, професійної активності та участі в житті громади. Ветеран війни після повернення до мирного середовища може стикатися з низкою труднощів, пов’язаних із наслідками бойового досвіду, зміною соціальної ролі, потребою у підтримці та необхідністю налагодження повсякденного життя. Тому соціальна адаптація ветеранів потребує комплексного підходу, у якому важливе місце займають соціальні служби громади, фахівці із супроводу, психологи, юристи, медичні установи, центри зайнятості, громадські й благодійні організації.

Соціальні потреби ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя мають багаторівневий характер. До них належать потреби у психологічній підтримці, медичній та реабілітаційній допомозі, правовому й інформаційному консультуванні, соціальному супроводі, професійній адаптації, працевлаштуванні, підтримці родини, матеріально-побутовій стабільності та залученні до життя громади. Ці потреби тісно пов’язані між собою, оскільки психологічний стан ветерана впливає на його сімейні стосунки, професійну активність, готовність звертатися по допомогу та брати участь у суспільному житті. Саме тому підтримка ветеранів не може обмежуватися окремими послугами, а має будуватися як цілісна система допомоги.

Процес соціальної адаптації ветеранів війни залежить від сукупності чинників і бар’єрів. Сприятливими чинниками є підтримка родини, безпечне соціальне середовище, доступність соціальних, психологічних, медичних і правових послуг, можливість професійної реалізації, позитивне ставлення громади та наявність зрозумілого маршруту допомоги. Водночас адаптацію

ускладнюють психологічне напруження, соціальна ізоляція, труднощі у сімейній комунікації, проблеми з працевлаштуванням, бюрократичні процедури, недостатня поінформованість про доступні послуги та недовіра до установ. Подолання таких бар'єрів потребує узгодженої роботи різних суб'єктів підтримки на рівні громади.

Нормативно-правове забезпечення соціальної адаптації ветеранів війни в Україні створює основу для їх соціального захисту, підтримки та повернення до цивільного життя. Важливе значення мають Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», Закон України «Про соціальні послуги», Державний стандарт соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей, а також нормативні акти щодо діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Однак ефективність нормативної бази залежить не лише від наявності законів і стандартів, а й від їх практичної реалізації на рівні територіальних громад, де ветеран безпосередньо звертається по допомогу.

Практичне дослідження діяльності соціальних служб громади було побудоване на методі експертного анкетування. Такий метод дав змогу отримати фахові оцінки спеціалістів, які мають практичний досвід роботи з ветеранами війни, членами їхніх сімей або залучені до організації соціальної підтримки у громаді. Емпіричною базою дослідження стала Комунальна установа «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»» Запорізької міської ради та коло служб, установ і організацій, що співпрацюють із ним у сфері підтримки ветеранів. До експертної групи увійшли 15 фахівців з числа працівників різних сфер, працівники ветеранського простору, фахівці із супроводу ветеранів, соціальні працівники, психологи, представники органів соціального захисту населення, центру зайнятості, ЦНАПу, громадських і благодійних організацій.

Результати експертного опитування показали, що найбільш актуальними потребами ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді є психологічна підтримка, допомога в оформленні документів, статусів, пільг і

виплат, медична допомога та реабілітація, соціальний супровід, професійна адаптація і працевлаштування. Важливими також залишаються підтримка сім'ї ветерана, правове консультування та інформування про доступні послуги. Рівень поінформованості ветеранів про соціальні послуги, пільги та можливості підтримки у громаді експерти переважно оцінили як середній або низький, що свідчить про наявність інформаційного бар'єра у доступі до допомоги. Діяльність соціальних служб громади у сфері підтримки ветеранів має певний практичний потенціал, однак потребує подальшого вдосконалення. Найбільш розвиненими напрямами роботи є інформування та консультування, допомога в оформленні документів, перенаправлення до інших служб і установ, а також взаємодія з громадськими та благодійними організаціями. Водночас подальшого посилення потребують індивідуальний соціальний супровід, психологічна підтримка, професійна адаптація, робота з родинами ветеранів, допомога ветеранам з інвалідністю та міжвідомча взаємодія. Основними труднощами у діяльності соціальних служб залишаються високе навантаження на працівників, нестача фахівців, недостатня кількість психологів або спеціалістів із травматичного досвіду, бюрократичні процедури та обмежена кількість спеціалізованих програм для ветеранів.

Рекомендації щодо вдосконалення діяльності соціальних служб громади мають бути спрямовані на посилення індивідуального соціального супроводу ветеранів, розроблення індивідуальних маршрутів допомоги, розширення психологічної та сімейної підтримки, покращення інформування про доступні послуги, спрощення процедур отримання допомоги, розвиток професійної адаптації та працевлаштування. Важливим є також підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери, розвиток груп взаємодопомоги за принципом «рівний-рівному», мобільних консультаційних послуг, цифрових інформаційних ресурсів і покращення міжвідомчої взаємодії між соціальними службами, ветеранськими просторами, медичними установами, центрами зайнятості, ЦНАПами, громадськими й благодійними організаціями.

Соціальна адаптація ветеранів війни має здійснюватися на основі комплексного, адресного та скоординованого підходу. Соціальні служби громади повинні не лише реагувати на окремі звернення ветеранів, а й забезпечувати тривалий супровід, доступність інформації, психологічну підтримку, професійну адаптацію, роботу з родинами та координацію допомоги між різними установами. Саме така модель сприятиме більш ефективному поверненню ветеранів війни до цивільного життя та їх активному включенню у життя громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНІ ЛІТЕРАТУРИ

1. Адаптація ветеранів війни до мирного життя : помічник ветерана. URL: https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/adaptatsiya-veteraniv-viyny-do- myrnoho-zhyttya-pomichnyk-veterana (дата звернення: 04.04.2026).

2. Алендарь Н. Соціальна адаптація : теоретичний аспект. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи.* 2009. № 28. С. 85-92.

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

4. Беспалько А., Шумейко А. Основи військово-соціальної роботи у Збройних Силах України та арміях провідних країн світу. *Соціальна робота.* 2019. № 5. С. 6-9.

5. Бойко О, Гребінь Л., Левченко Н. Технології соціально-педагогічної роботи з військовослужбовцями та їх сім'ями. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету.* 2017. № 2. С.66-73.

6. Бородін І., Пасіка С. Правовий статус військовослужбовців в Україні. *Evropský politický a právní diskurz*. URL: https://eppd13.cz/wp-content/uploads/2017/2017-4-1/29.pdf (дата звернення: 07.03.2026).

7. Бриндіков Ю. Теорія та практика реабілітації військовослужбовців-учасників бойових дій в системі соціальних служб : дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.05; Тернопільський Національно педагогічний ун-т ім. Володимира Гнатюка. Тернопіль, 2019. 559 с.

8. Буряк О. О., Гіневський М. І., Катеруша Г. Л. Шляхи та методи реабілітації осіб з «військовим синдромом» та посттравматичним стресовим розладом. *Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних Сил*. 2015. № 3 (44). С. 137-141.

9. Важинський С. Е., Щербак Т. І. Методика та організація наукових досліджень : навчальний посібник. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260 с.

10. Вдовиченко О. В., Соколова І. М., Педченко О. В., Степанова С. С., Фролова О. В. Психологічна реабілітація і супровід ветеранів війни : досвід Ізраїлю. *Zeszyty naukowe wyższej szkoły technicznej w Katowicach*. 2023. № 16. С.107-118.

11. Вдовиченко Т. Соціальна та професійна адаптація звільнених військовослужбовців як об'єкт фінансового забезпечення. *Світ фінансів*. 2017. №1 (50). С. 166-180.

12. Впровадження сучасних видів реабілітації для постраждалих від війни та ветеранів ЗСУ. URL: https://kr-tmo.mvs.gov.ua/news/show/110 (дата звернення: 05.04.2026).

13. Головко О. В. Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави : тези доп. XI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 9 груд. 2022 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ, Наук. парк «Наука та безпека». Вінниця, 2022. С. 207-210.

14. Гордєєва Т., Лазарева А. Соціальна робота в громаді з учасниками бойових дій, що були нещодавно демобілізовані. *Grani*. 2023. № 6 (3). С.69-73.

15. Дем'яновська С. А. Соціальна підтримка фахівцями соціальної роботи військовослужбовців, учасників бойових дій. URL: https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/57275/1/ФЛСК_2022_231_Дем'яновська%20.pdf (дата звернення 08.04.2026).

16. Денисюк С. Г., Корнієнко В. О. Адаптація як передумова самореалізації військовослужбовців до умов цивільного життя. Актуальні проблеми проектування, виготовлення і експлуатації озброєння та військової техніки : мат. всеукр. наук.-техн. конф. Вінниця. 17-19 травня 2017 року : збірн. тез, доповідей. Вінниця : ВНТУ. 2017. С. 111-113.

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

України від 2 серпня 2024 р. № 881. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text (дата звернення: 06.04.2026).

18. Дмитренко Г. М. Психологічна реабілітація учасників АТО : види діяльності практичного психолога. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя. 2016. № 2. С. 248-252.

19. Довідник з питань соціального захисту військовослужбовців та членів їх сімей, ветеранів Великої Вітчизняної війни, військової служби і військових пенсіонерів та інших громадян похилого віку в Україні / під ред. генерал- полковника В. І. Собкова. Київ, 2006. 540 с.

20. Єна А., Маслюк В., Сергієнко А. Актуальність і організаційні засади медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції. *Науковий журнал МОЗ України*. 2014. № 1 (5). С. 5-16.

21. Жиленко Р. В. Соціальна адаптація військовослужбовців в сучасній науковій літературі. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Педагогіка. Соціальна робота*. 2019. № 2 (45). С. 61-69.

22. Журавльов М. В., Мулява В. Д. Організація військово-соціальної роботи у Збройних Силах України : основні проблеми становлення та удосконалення в сучасних умовах. *Науковий вісник Ужгородського університету, серія «Історія».* 2021. № 1 (44). С. 72-79.

23. Запорізький обласний центр зайнятості. Послуги служби зайнятості для учасників бойових дій. URL: https://zap.dcz.gov.ua/novyna/poslugy-sluzhby-zaynyatosti-dlya-uchasnykiv-boyovyh-diy (дата звернення 01.04.2026).

24. Захаріна Т. І. Інтегративні тенденції підготовки соціальних працівників до роботи з військовослужбовцями та членами їх сімей. *Академічні студії. Серія «Педагогіка».* 2023. №. 2. С. 10-15.

25. Захарченко М. В., Погорілий О. І. Історія соціології: від античності до початку XX ст. Київ : Либідь, 2013. 336 с.

26. Зацерковний В. І. Методологія наукових досліджень : навч. посіб. / В. І. Зацерковний, І. В. Тішаєв, В. К. Демидов. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. 236 с.

27. Івакіна А. Соціальна робота з ветеранами бойових дій в сучасній Україні. URL: http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/handle/123456789/16680/Ivakina-fpis 2022. (дата звернення 08.03.2026).

28. Іцкович Г. Негативні копінг-стратегії для подолання посттравматичного стресового розладу. Американський Департамент у Справах Ветеранів. URL: http://surl.li/oqqup (дата звернення: 05.03.2026).

29. Кислинська Д. М., Мілорадова Н. Є. Цінності та ціннісні орієнтації в психологічних теоріях. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія*. 2016. № 53. С. 64-73.

30. Кіблик Д. В. Адміністративно-правові засади формування та реалізації державної політики щодо забезпечення прав і свобод осіб з інвалідністю : дис. … д-ра філос. : 081. Кропивницький, 2022. 45 с.

31. Кіндій І., Костишин Е. Деякі аспекти впровадження зарубіжного досвіду соціально-психологічної адаптації ветеранів та учасників бойових дій в Україні. Соціальна робота : становлення, перспективи, розвиток : матеріали всеукр. наук.-практич. конф. студентів, курсантів та молодих вчених. 9 листопада 2022 року./за ред. : Нагірняка М. Я. Львів ЛДУ БЖД. 2022. 222 с.

32. Кокун О. М., Агаєв Н. А., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Основи психологічної допомоги військовослужбовцям в умовах бойових дій : методичний посібник. Київ : НДЦ ГП ЗСУ. 2015. 170 с.

33. Колесніченко О. С. Засоби психологічної підтримки військовослужбовців при виконанні службово-бойових завдань в екстремальних умовах. *Вісник Національного університету оборони України*. 2016. № 1. С. 58-64.

34. Колесніченко О. С., Приходько І. І., Мацегора Я. В. Психологічна реабілітація військовослужбовців після виконання службово-бойових завдань в бойових умовах : монографія. Харків : НА НГУ, 2021. 75 с.

35. Конституція України : Закон від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text (дата звернення 08.03.2026).

36. Концепція Державної цільової програми соціальної і професійної адаптації військовослужбовців, які підлягають звільненню, та осіб, звільнених з військової служби, на період до 2017 року : схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2013 року № 1068-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/ show/1068-2013-%D1%80#Text (дата звернення: 15.03.2026).

37. Красильщиков А. Л. Соціальна адаптація звільнених у запас військовослужбовців (проблеми та досвід їх вирішення в Україні та зарубіжних країнах). *Демографія та соціальна економіка*. 2005. № 2. С. 117-125.

38. Лєсков В. Соціально-психологічна реабілітація військовослужбовців із районів військових конфліктів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.09 «Психологія діяльності в особливих умовах» К., 2008. 20 с.

39. Мамаєв Д. Ю. Трансформація поняття «соціалізація» та її механізмів в історичному аспекті. *Сучасні проблеми психології.* 2000. № 7. С. 413-422.

40. Мартиненко С. О. Соціальна адаптація учасників воєнних конфліктів як технологія попередження соціальної напруги. *Габітус.* 2020. № 12. С. 57-62.

41. Михайлов Б. В., Чугунов В. В., Курило В. О., Саржевський С. Н. Посттравматичні стресові розлади : навчальний посібник / Під заг. ред. проф. Б. В. Михайлова. Вид. 2-е, перероблене та доповнене. Харків : ХМАПО, 2014. 223 с.

42. Морально-психологічне забезпечення у Збройних Силах України : підручник : у 2 ч. Ч.1. / колектив авторів; за заг. ред.. В. В. Стасюка. Київ : НУОУ. 2012. 682 с.

43. Музичко Л. Т. Психологічні технології подолання посттравматичного стресового розладу. *Молодий вчений*. 2019. № 9 (73). С. 46-49.

44. Озерський І. Нейтралізація посттравматичного стресового розладу демобілізованих бійців АТО. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя : збірник наукових праць. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. С. 367-371.

45. Паніна Н. В. Технологія соціального дослідження. Київ : Наукова думка, 2007. 320 с.

46. Пєтков С. В. Захист прав військовослужбовців та членів їх сімей : навч. практ. посіб. Київ, 2024. 428с.

47. Платформа е-Ветеран. Міністерство у справах ветеранів України. URL: https://eveteran.gov.ua/ (дата звернення: 16.03.2026).

48. Повернення ветеранів у цивільні професії. URL: https://ain.ua/2023/11/23/povernennya-veteraniv-u-czyvilni-profesiyi/ (дата звернення: 05.03.2026).

49. Портал е-Карта послуг в громадах для ветеранів війни. Міністерство у справах ветеранів України. URL: https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/minveteraniv-zapustilo-e-kartu-poslug-v-gromadah-dlya-veteraniv-viyni (дата звернення: 16.03.2026).

50. Пріб Г. А., Бегеза Л. Є., Раєвська Я. М. Соціально-психологічна адаптація військовослужбовців/ветеранів : проблематика вивчення. *Психологія особистості* . 2022. № 35. С. 159-162.

51. Про військовий обов’язок і військову службу : Закон України від 25.03.1992 № 2233-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12#Text (дата звернення: 15.03.2026).

52. Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації : Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#n14 (дата звернення: 01.04.2026).

53. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей та внесення зміни до

Класифікатора соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.04.2024 № 175-Н URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0828-24#Text (дата звернення: 06.04.2026).

54. Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів супроводу ветеранів війни, членів їх сімей та інших категорій осіб під час здійснення заходів з підтримки в частині надання соціальних послуг : Наказ Міністерства у справах ветеранів України, Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України від 20.10.2025 № 847/527-Н. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1789-25#Text (дата звернення: 16.03.2026).

55. Про затвердження Порядку організації соціальної та професійної адаптації учасників антитерористичної операції та постраждалих учасників Революції Гідності : Постанова Кабінету Міністрів України від 21 червня 2017 року № 432. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/173-2019- %D0%BF#Text (дата звернення: 01.03.2026).

56. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 10.11.2015 № 766-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text (дата звернення: 04.03.2026).

57. Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я : Закон України від 20.11.2024 1053-IX. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-20#Text (дата звернення 17.03.2026).

58. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей : Закон України від 20 грудня 1991 року № 2011-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2011-12#Text (дата звернення : 12.03.2026).

59. Про соціальні послуги : Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення: 06.04.2026).

60. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.93 № № 3552-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/ laws/show/3551-12#Text (дата звернення: 03.03.2026).

61. Програма Є-робота. Урядова програма безповоротних грантів для створення та розвитку власного бізнесу. URL: http://erabota.diia.gov.ua (дата звернення 05.04.2026).

62. Проєкт «Норвегія – Україна». Міжнародний фонд соціальної адаптації. URL: https://ifsa.kiev.ua/proekt-ukraina-%E2%80%93-norvegiya/ (дата звернення: 05.04.2026).

63. Сапіга В. С. Державне регулювання соціалізаційних процесів серед молодих осіб у Збройних силах України : мотиваційно-психологічний аспект. Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. URL: http://surl.li/oqtlh (дата звернення: 05.03.2026).

64. Семенов С. С., Громико О. В., Фалько С. А. Громадянські свободи військовослужбовця : посилена необхідність та компенсація обмежень. Честь і закон. 2014. № 1 (48). С. 51-57.

65. Сидоренко А О. Соціальний захист членів сімей військовослужбовців в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення. *Аналітично-порівняльне правознавство. Трудове право. Право соціального забезпечення*. 2022. № 6. С. 151-155.

66. Соколова О. М., Васюк Н. О., Радиш Я. Ф. Реабілітація військовослужбовців : термінологія, класифікація, принципи та особливості (до проблеми державного регулювання реабілітації особового складу Збройних Сил України. Державне управління. Практика та досвід. 2015. № 23. С. 148-155.

67. Спицька К. Правові засади соціального захисту учасників бойових дій в Україні. *Юридичний Вісник. Проблеми та судження*. 2022. № 2. С. 171-181.

68. Тімченко О. В. Кризова психологія : навчальний посібник. Харків : НУЦЗУ. 2010. 401 с.

69. Троцький Р. Психологічна реабілітація та ресоціалізація військовослужбовців НГУ після виконання службово-бойових завдань у зоні проведення АТО. *Редакційна колегія.* 2016. № 3. С. 174-176.

70. Трубавіна І. М., Каліна К. Є., Байдала В. В. До питання про теоретичні основи соціальної роботи з військовослужбовцями (на основі світових і вітчизняних теорій). *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2020. № 7 (338). С.211-224.

71. Турбан В. В. Реабілітаційна робота з військовослужбовцями, учасниками бойових дій у центрах соціальних служб : етичний аспект. Творча спадщина Г. С. Костюка : історія та сучасність. 2018. 345 с.

72. Чорна В. В., Серебреннікова О. А., Коломієць В. В., Гозак С. В. Посттравматичний стресовий розлад під час повмомасштабної війни у військовослужбовців. *Молодий вчений*. 2023 грудень. № 12 (124). С. 28-37.

73. Шапошнікова І. В., Макар М. М. Інноваційні соціальні технології у роботі з учасниками бойових дій. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія : педагогіка.* 2024. № 3. С. 8-10.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета експертного опитування щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни

Шановний експерте! Просимо Вас взяти участь в експертному опитуванні, метою якого є виявлення особливостей, проблем і напрямів удосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни на прикладі Запорізької міської територіальної громади.

Опитування є анонімним. Отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді для наукового аналізу в межах бакалаврської роботи. Участь в опитуванні є добровільною.

Блок 1. Загальна інформація про експерта.

1. До якої категорії фахівців Ви належите? (оберіть один варіант відповіді):

а) працівник КУ «Ветеранський простір «Ветеран ПРО. Запоріжжя»»;

б) фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб;

в) соціальний працівник / фахівець із соціальної роботи;

г) психолог;

ґ) представник органу соціального захисту населення;

д) представник центру зайнятості;

е) представник ЦНАПу;

є) представник громадської або благодійної організації;

ж) інше: _____.

2. Який Ваш досвід роботи у сфері соціальної підтримки населення або взаємодії з ветеранами війни?

а) до 1 року;

б) від 1 до 3 років;

в) від 3 до 5 років;

г) понад 5 років.

3. Чи маєте Ви практичний досвід взаємодії з ветеранами війни або членами їхніх сімей?

а) так, постійно працюю з цією категорією;

б) так, періодично взаємодію;

в) маю окремий досвід консультування або перенаправлення;

г) безпосереднього досвіду небагато, але знайома/знайомий із проблематикою.

Блок 2. Соціальні потреби ветеранів війни

4. Які соціальні потреби ветеранів війни після повернення до цивільного життя Ви вважаєте найбільш актуальними?

Можна обрати до 5 варіантів відповіді:

а) психологічна підтримка;

б) медична допомога та реабілітація;

в) допомога в оформленні документів, статусів, пільг і виплат;

г) правове консультування;

ґ) соціальний супровід;

д) професійна адаптація та працевлаштування;

е) матеріальна допомога;

є) підтримка сім'ї ветерана;

ж) житлові питання;

з) інформування про доступні послуги;

и) залучення до громадського життя;

і) інше: _____.

5. Які соціальні послуги, на Вашу думку, є найбільш важливими для соціальної адаптації ветеранів війни?

Можна обрати кілька варіантів:

а) соціальне консультування;

б) соціальний супровід;

в) психологічне консультування;

г) кризове втручання;

ґ) представництво інтересів;

д) інформування про права та соціальні гарантії;

е) допомога в оформленні документів;

є) перенаправлення до медичних, правових, психологічних та інших служб;

ж) підтримка членів сім’ї ветерана;

з) сприяння працевлаштуванню;

и) інше: _____.

6. Як Ви оцінюєте рівень поінформованості ветеранів війни про соціальні послуги, пільги та можливості підтримки у громаді?

а) високий;

б) достатній;

в) середній;

г) низький;

ґ) дуже низький;

д) важко відповісти.

7. Які категорії ветеранів або членів їхніх сімей, на Вашу думку, потребують першочергової підтримки?

Можна обрати кілька варіантів:

а) ветерани з інвалідністю внаслідок війни;

б) ветерани, які нещодавно повернулися з військової служби;

в) ветерани, які мають психологічні труднощі;

г) ветерани, які потребують працевлаштування;

ґ) родини загиблих Захисників і Захисниць України;

д) сім’ї зниклих безвісти або полонених;

е) жінки-ветеранки;

є) члени сімей ветеранів;

ж) інше: _____.

Блок 3. Діяльність соціальних служб громади

8. Які напрями діяльності соціальних служб громади щодо соціальної адаптації ветеранів війни Ви вважаєте найбільш розвиненими?

Можна обрати кілька варіантів:

а) інформування та консультування;

б) допомога в оформленні документів;

в) соціальний супровід;

г) психологічна підтримка;

ґ) правова допомога;

д) сприяння працевлаштуванню;

е) підтримка сімей ветеранів;

є) взаємодія з громадськими та благодійними організаціями;

ж) перенаправлення до інших служб і установ;

з) важко відповісти.

9. Які напрями роботи соціальних служб із ветеранами війни, на Вашу думку, потребують посилення?

Можна обрати до 5 варіантів:

а) індивідуальний соціальний супровід;

б) психологічна підтримка;

в) правове консультування;

г) професійна адаптація та працевлаштування;

ґ) робота з родинами ветеранів;

д) інформування про послуги та пільги;

е) міжвідомча взаємодія;

є) допомога ветеранам з інвалідністю;

ж) розвиток ветеранських просторів;

з) цифрові сервіси та доступ до інформації;

и) інше: _____.

10. Як Ви оцінюєте ефективність діяльності соціальних служб громади щодо підтримки ветеранів війни?

а) висока;

б) достатня;

в) середня;

г) низька;

ґ) дуже низька;

д) важко відповісти.

11. Чи потрібен, на Вашу думку, індивідуальний соціальний супровід ветеранів війни у процесі повернення до цивільного життя?

а) так, обов’язково;

б) так, але лише для окремих категорій ветеранів;

в) скоріше так;

г) скоріше ні;

ґ) ні;

д) важко відповісти.

12. Які функції фахівця із супроводу ветеранів Ви вважаєте найбільш важливими?

Можна обрати кілька варіантів:

а) первинне консультування ветерана;

б) оцінювання потреб ветерана та його сім’ї;

в) допомога в оформленні документів;

г) інформування про соціальні гарантії та послуги;

ґ) супровід під час звернення до установ;

д) перенаправлення до психолога, юриста, лікаря, центру зайнятості;

е) підтримка родини ветерана;

є) координація взаємодії між різними службами;

ж) інше: _____.

Блок 4. Проблеми та бар’єри соціальної адаптації ветеранів війни

13. Які проблеми найчастіше виникають у ветеранів війни у процесі соціальної адаптації?

Можна обрати до 5 варіантів:

а) психологічне напруження, тривожність, емоційна нестабільність;

б) труднощі у сімейній комунікації;

в) соціальна ізоляція;

г) складність оформлення документів, пільг і виплат;

ґ) недостатня поінформованість про доступні послуги;

д) проблеми з працевлаштуванням;

е) потреба у медичній реабілітації;

є) матеріальні труднощі;

ж) недовіра до установ;

з) стигматизація звернення по психологічну допомогу;

и) інше: _____.

14. Які труднощі найчастіше виникають у діяльності соціальних служб під час роботи з ветеранами війни?

Можна обрати кілька варіантів:

а) нестача фахівців;

б) високе навантаження на працівників;

в) недостатнє фінансування;

г) складність міжвідомчої взаємодії;

ґ) недостатня кількість спеціалізованих програм для ветеранів;

д) недостатня поінформованість ветеранів про послуги;

е) складність індивідуального супроводу;

є) нестача психологів або фахівців із травматичного досвіду;

ж) бюрократичні процедури;

з) інше: _____.

15. Які бар’єри найбільше ускладнюють доступ ветеранів до соціальних послуг у громаді?

Можна обрати кілька варіантів:

а) недостатня інформація про послуги;

б) складність процедур звернення;

в) велика кількість документів;

г) віддаленість установ або незручний графік роботи;

ґ) недовіра ветеранів до соціальних служб;

д) низький рівень цифрової грамотності;

е) відсутність індивідуального супроводу;

є) недостатня координація між установами;

ж) інше: _____.

Блок 5. Міжвідомча взаємодія

16. Як Ви оцінюєте рівень взаємодії соціальних служб із громадськими, благодійними та волонтерськими організаціями у сфері підтримки ветеранів?

а) високий;

б) достатній;

в) середній;

г) низький;

ґ) взаємодія майже відсутня;

д) важко відповісти.

17. З якими установами та організаціями, на Вашу думку, соціальним службам необхідно найактивніше співпрацювати для підтримки ветеранів війни?

Можна обрати кілька варіантів:

а) КУ «Ветеранський простір “Ветеран ПРО. Запоріжжя”»;

б) органи соціального захисту населення;

в) центри зайнятості;

г) ЦНАП;

ґ) медичні заклади;

д) психологічні служби;

е) Пенсійний фонд;

є) громадські організації;

ж) благодійні фонди;

з) ветеранські об’єднання;

и) освітні установи;

і) роботодавці;

ї) інше: _____.

18. Що, на Вашу думку, найбільше сприятиме покращенню міжвідомчої взаємодії у сфері підтримки ветеранів?

Можна обрати до 3 варіантів:

а) створення єдиного алгоритму супроводу ветерана;

б) регулярний обмін інформацією між установами;

в) спільні наради та координаційні зустрічі;

г) електронна база доступних послуг;

ґ) чіткий розподіл повноважень між установами;

д) залучення фахівців із супроводу ветеранів;

е) розвиток партнерства з громадськими та благодійними організаціями;

є) інше: _____.

Блок 6. Рекомендації щодо вдосконалення підтримки ветеранів

19. Які напрями вдосконалення діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни Ви вважаєте першочерговими?

Можна обрати до 5 варіантів:

а) посилення індивідуального соціального супроводу;

б) розширення психологічної підтримки;

в) покращення інформування ветеранів про послуги;

г) спрощення процедур отримання допомоги;

ґ) розвиток професійної адаптації та працевлаштування;

д) посилення роботи з родинами ветеранів;

е) підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери;

є) розвиток ветеранських просторів;

ж) покращення міжвідомчої взаємодії;

з) активніше залучення громадських і благодійних організацій;

и) інше: _____.

20. Які три рекомендації Ви могли б запропонувати для покращення соціальної адаптації ветеранів війни у Запорізькій міській територіальній громаді?

1. _____.

2. _____.

3. _____.

21. Які форми підтримки ветеранів війни, на Вашу думку, мають бути розвинені у громаді найближчим часом?

Ваша відповідь:

_____

_____.

22. Чи бажаєте Ви додати власні зауваження або пропозиції щодо діяльності соціальних служб громади з соціальної адаптації ветеранів війни?

Ваша відповідь:

_____

_____.