

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ**  
**Кафедра соціальних технологій**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

О. М. Котикова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ**  
**«МАГІСТР»**

**Тема: «СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ФАХІВЦЯМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**  
**ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ»**

**Виконавець: Дем'яновська Софія Андріївна**

**Керівник: доктор психологічних наук, професор кафедри**  
**соціальних технологій Блінов Олег Анатолійович**

Нормоконтролер: \_\_\_\_\_ **Н. Є. Новікова**

**Київ - 2022**

# НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра соціальних технологій

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Котикова О.М.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 р.

## ЗАВДАННЯ

**на виконання кваліфікаційної роботи**

**Дем'яновській Софії Андріївни**

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Соціальна підтримка фахівцями соціальної роботи військовослужбовців, учасників бойових дій»

затверджена наказом ректора від «29» серпня 2022 р. № \_\_\_\_\_

2. Термін виконання роботи: з 29.08.2022 р. по 22.11.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: літературні джерела з соціальної роботи, психології, соціальної підтримки, соціальної психології, соціології, психології військовослужбовців, нормативно-правові акти щодо регулювання прав, соціальної підтримки та соціального захисту військовослужбовців, учасників бойових дій та їх сімей, аналіз зарубіжних та вітчизняних підходів до соціальної підтримки.

4. Зміст пояснювальної записки: вступ, розділ 1 «Теоретичні основи соціальної підтримки військовослужбовців, учасників бойових дій», розділ 2 «Соціальна

підтримка військовослужбовців, учасників бойових дій у середовищі державному та громадському», розділ 3 «Дослідження взаємодії фахівців соціальної роботи з військовослужбовцями», висновки, список використаних джерел, додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 15 рисунків, 2 таблиці, 4 додатки, презентація основних результатів кваліфікаційної роботи в електронному вигляді.

6. Календарний план-графік.

№ п/п	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Обрання теми та наукового керівника кваліфікаційної роботи	Липень-серпень 2022	
2.	Затвердження теми кваліфікаційної роботи та отримання завдання	Серпень 2022	
3.	Визначення актуальності та стану проблеми, яка досліджується	Вересень 2022	
4.	Теоретичний аналіз літератури за темою кваліфікаційної роботи	Вересень 2022	
5.	Проведення дослідження	Вересень-жовтень 2022	
6.	Опрацювання результатів дослідження	Жовтень 2022	

7.	Написання кваліфікаційної роботи	Вересень-листопад 2022	
8.	Подання кваліфікаційної роботи на розгляд керівнику	Жовтень-листопад 2022	
9.	Доопрацювання кваліфікаційної роботи, отримання відгуку керівника, рецензії	Листопад 2022	
10.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	10.11.2022	
11.	Захист кваліфікаційної роботи	22.11.2022	

7. Дата видачі завдання: «29» серпня 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_ Блінов О.А.  
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Дем'яновська С.А.  
(підпис випускника) (П.І.Б.)

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи: «Соціальна підтримка фахівцями соціальної роботи військовослужбовців, учасників бойових дій» 86 сторінок, 15 рисунків, 2 таблиці, 73 використаних джерел, 4 додатки.

СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА З УЧАСНИКАМИ БОЙОВИХ ДІЙ, МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ, СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ.

**Об'єктом дослідження** є соціальна підтримка військових, учасників бойових дій. Такий вибір дає змогу зосередитися на конкретній соціальній групі, в якій є постійно зростаючий запит на соціальну підтримку.

**Предметом дослідження** є соціальна підтримка фахівцями соціальної роботи військовослужбовців, учасників бойових дій.

**Мета дослідження:** вивчення наукових праць та визначення результативності підходів та методів, що використовуються в соціальній підтримці учасників бойових дій з числа військовослужбовців.

Згідно з поставленою метою визначаємо такі основні **завдання кваліфікаційної роботи:**

1. Вивчити методи соціальної підтримки військовослужбовців, учасників бойових дій.
2. Описати техніки та методи, що найчастіше використовують у соціальній підтримці військовослужбовців.
3. Проаналізувати соціальні програми підтримки соціальної групи військовослужбовців, учасників бойових дій.

4. Визначити ефективність та актуальність методів, що використовуються соціальними працівниками в роботі.

**Гіпотеза дослідження.** вивчення найпоширеніших методів та визначення рівня їх ефективності допоможе в майбутньому соціальним працівникам ретельніше добирати дієві та актуальні методи у своїй роботі, а також бути більш продуктивними для допомоги військовослужбовцям у проходженні соціальної підтримки на етапах реінтеграції та адаптації до цивільного життя.

**Наукова новизна дослідження** полягає у вивченні потреб та запитів військовослужбовців учасників бойових дій, з якими вони звертаються до соціальних працівників. Тобто визначення поля впливу та дії соціальної підтримки для ефективної формації, роботи та підготовки фахівців соціальної роботи.

#### **Практичне значення отриманих результатів.**

Результати дослідження дають змогу оцінити внесок соціального працівника в процес соціальної реабілітації військовослужбовця, а також оцінити важливість залученості до процесу соціальної підтримки фахівців у сфері соціальної роботи й звернути увагу на особливості та специфіку надання соціальних послуг учасникам бойових дій.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ.</b> .....	7
1.1. Основні критерії та терміни соціальної підтримки, нормативно-правове забезпечення .....	7
1.2. Взаємозв'язок між соціальною та психологічною підтримкою військових.....	14
1.3. Особливості соціальної підтримки учасників бойових дій, як окремої соціальної групи .....	18
Висновки до Розділу 1. ....	20
<b>РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ У СЕРЕДОВИЩІ ДЕРЖАВНОМУ ТА ГРОМАДСЬКОМУ.</b> .....	22
2.1. Державні програми соціальної реабілітації та підтримки військовослужбовців в контексті служби в Збройних силах України .....	22
2.2. Громадський сектор як функціональна одиниця соціальної підтримки .....	27
2.3. Міжнародний досвід залучення та створення системи соціальної підтримки і допомоги для учасників російсько-української війни. ....	31
Висновки до Розділу 2. ....	42
<b>РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ</b> .....	44
3.1. Визначення та опис методик проведення дослідження .....	44
3.2. Емпіричне дослідження .....	44
3.3. Рекомендації щодо практичної частини для фахівців соціальної роботи, котрі працюють з військовослужбовцями учасниками бойових дій. ....	58
Висновки до Розділу 3. ....	65
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	67
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	70
<b>ДОДАТКИ</b> .....	80

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** У 2022 році українці стали безпосередніми свідками однієї з найтравматичніших та найжорстокіших воєн останнього століття. Сотні тисяч цивільних осіб, з вимоги часу, встали до лав Збройних сил України, як військовослужбовці, та отримали бойовий досвід.

Станом на сьогодні неможливо повністю оцінити рівень втрат та поранених, що потребують фізичної чи психологічної реабілітації, але розуміємо, що з кожним днем протистояння число таких осіб зростає, а отже зростає й кількість тих військовослужбовців, котрі чи то після вимушеного закінчення своєї служби, чи після закінчення активних бойових дій, чи після перемоги матимуть потребу в реабілітації, а також отримають нові соціальні можливості, статуси й матимуть попит на отримання соціальної підтримки й ряду соціальних послуг.

Війна - це травматичний досвід для будь-якої пересічної людини. Але військовослужбовці цей досвід переживають дещо по-іншому, на відміну від цивільних осіб. Бійці в збройному протистоянні можуть стати безпосередніми свідками смерті побратимів, а рівно ж отримати фізичні травми, які в перспективі впливатимуть на дієздатність особи. За даними попередніх років війни на сході України, найпоширенішими травмами, серед пацієнтів Військово-медичного клінічного центру Західного регіону в період з лютого 2014 року до серпня 2017 року, були: поранення кінцівок, поранення голови, контузії та вогнепальні рани [1].

Ці дані свідчать про те, що серед постраждалих військових значна частина отримує вагомі травми, після яких може отримати статус людини з інвалідністю, внаслідок бойового поранення. Таким чином, ці військовослужбовці створюють окрему соціальну групу населення, яка вимагає окремої уваги та підтримки, як з боку державних структур, волонтерських та благодійних рухів, так і соціальних працівників, зокрема.

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) - один з можливих психологічних наслідків перенесення травматичної події. Він виникає приблизно у 20% осіб серед



усіх учасників бойових дій, тобто кожен п'ятий військовослужбовець окрім соціальної підтримки матиме потребу передусім й у кваліфікованій психотерапевтичній чи психіатричній допомозі, оскільки при ПТСР можуть порушуватися звичні для людини ритми, знижуватися якість життя, а також може знижуватися працездатність й вміння вирішувати труднощі [2].

Окремим сегментом, який варто розглянути, є деталі, в яких відбувається соціально-психологічна реабілітація та підтримка й доступність послуг для всіх бажаючих військовослужбовців. Відомо, що з 2014 року кількість військових з бойовим досвідом, які закінчили службу у відносно молодому віці, зросла, а отже середній вік військового, котрий стає клієнтом соціальної роботи зменшився. Таким чином було створено та впроваджено велику кількість програм для повернення таких осіб у цивільне життя, а також зросла підтримка світової спільноти ветеранів та учасників бойових дій інших країн, тому частина реабілітаційних центрів та програм стала працювати за підтримки іноземних фахівців та попередньо розроблених програм реабілітації військовослужбовців у інших країнах, а також з'явилися можливості санаторного та реабілітаційного перебування учасників бойових дій у відповідних закладах за кордоном.

Зважаючи на специфіку воєнних дій в Україні, можемо припустити, що програми потребують перегляду та дещо зміненого підходу до соціально-психологічної підтримки та соціального супроводу військовослужбовців загалом. Порівняно з досвідом театру воєнних дій 2014-2021, у 2022 році зі збільшенням масштабів війни та збільшенням кількості високо мотивованих бійців, система соціальної підтримки військовослужбовців з бойовим досвідом потребує перегляду на предмет стратегічного підходу до реабілітації.

**Об'єктом дослідження** є соціальна підтримка військових, учасників бойових дій. Такий вибір дає змогу зосередитися на конкретній соціальній групі, в якій є постійно зростаючий запит на соціальну підтримку.

**Предметом дослідження** було обрано соціальну підтримку фахівцями соціальної роботи військовослужбовців, учасників бойових дій. Розглянуто роботу, виконання обов'язків соціального працівника, з точки зору надання послуг в контексті соціальної підтримки військовослужбовців, учасників бойових дій.

**Мета дослідження.** Метою дослідження є вивчення наукових праць та визначення результативності підходів та методів, що використовуються в соціальній підтримці учасників бойових дій з числа військовослужбовців.

Згідно з поставленою метою визначаємо такі основні **завдання кваліфікаційної роботи:**

1. Вивчити методи соціальної підтримки військовослужбовців, учасників бойових дій.
2. Проаналізувати соціальні програми підтримки соціальної групи військовослужбовців, учасників бойових дій.
3. Описати техніки та методи, що найчастіше використовують у соціальній підтримці військовослужбовців.
4. Визначити ефективність та актуальність методів, що використовуються соціальними працівниками в роботі.

**Гіпотеза дослідження.** Передбачаємо, що вивчення найпоширеніших методів та визначення рівня їх ефективності допоможе в майбутньому соціальним працівникам ретельніше добирати дієві та актуальні методи у своїй роботі, а також бути більш продуктивними для допомоги військовослужбовцям у проходженні соціальної підтримки на етапах реінтеграції та адаптації до цивільного життя.

**Наукова новизна дослідження** полягає у вивченні потреб та запитів військовослужбовців учасників бойових дій, з якими вони звертаються до соціальних працівників. Тобто визначення поля впливу та дії соціальної підтримки для ефективної формації, роботи та підготовки фахівців соціальної роботи.

**Практичне значення отриманих результатів.**

Результати дослідження дають змогу оцінити внесок соціального працівника в процес соціальної реабілітації військовослужбовця, а також оцінити важливість залученості до процесу соціальної підтримки фахівців у сфері соціальної роботи й звернути увагу на особливості та специфіку надання соціальних послуг учасникам бойових дій.

**Методи дослідження** використані в роботі: аналіз, синтез, класифікація та оглядово-аналітичний метод, вивчення наукових джерел та робіт соціально-психологічного спрямування з теми дослідження; аналіз нормативних документів щодо організації реабілітаційної діяльності та соціальної підтримки військовослужбовців; аналіз нормативно-правової бази та діяльності в сфері соціальної підтримки військовослужбовців, учасників бойових дій, опитування фахівців соціальної роботи методом дослідної бесіди, анкетування військовослужбовців.

# **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ.**

## **1.1. Основні критерії та терміни соціальної підтримки, нормативно-правове забезпечення**

Соціальна робота, якою ми знаємо її зараз, пройшла довгий шлях до ідентифікації всіх аспектів та зон допомоги, які вона може хоч частково досягнути. З часу Першої та Другої Світових воєн, з глобалізацією та інноваційним розвитком, держави світу починають розглядати соціальну сферу, як ту, що потенційно завжди потребуватиме бюджетних коштів, але водночас дозволить забезпечити допомогою, а також задіяти у робочі процеси тих осіб, котрі з певних причин (інвалідність, ментальні проблеми, узалежнення) не могли бути ефективними раніше. Так, чіткого формулювання для соціальної допомоги не існувало, а матеріальні виплати та певні дотації, які могли надати держави в ранішні часи, стосувалися лише людей з набутою інвалідністю у ході бойових дій. Хоч, варто зауважувати, що переважно таких людей вважали тягарем для суспільства і не приділяли їм належної уваги, а харитативною діяльністю, замість держави, частіше займалися релігійні структури.

Якщо говорити про соціальну сферу в військах різних історичних та територіальних ореолів, соціальна підтримка, що надавалася пораненим та скаліченим воїнам, як правил, була мінімальною - певна надбавка чи пенсія, хоч після Першої Світової Війни, через значне збільшення представників цієї категорії, але водночас людей з освітою та зі збереженою працездатністю, соціальній підтримці почали надавати більше уваги [3].

Одним з важелів розвитку соціальної підтримки у війську було питання злагодження, оскільки для бійців важливо було почуватися командою, яка об'єднана метою, а також зберігати міцний бойовий дух, що допомагає підвищити ефективність на полі бою.

Вже після Другої Світової Війни, коли Європа переживала зміну ціннісних орієнтирів, а Радянський Союз обрав притримування курсу класового поділу та

соціалізму, підхід до соціально незахищених чи мало захищених верств населення змінився та подекуди став основою державної політики країн Заходу, які повернулися до антропоцентричних основ в питанні людини та її життя, гідності - як найбільшої цінності.

Так, були ліквідовані благодійні ініціативи та деякі формування, але відбувся перехід до саме державного соціального забезпечення незахищених верств населення. До такої категорії відносили: людей з інвалідністю (як вродженою, так і набутою), дітей-сиріт, а також безробітних, кожного непрацездатного дорослого чи неповнолітнього. Однак це не вирішило питання зростання кількості жебраків та потребує, оскільки бюджет держави не міг покрити всі потреби цих громадян [4].

Однак єдиного визначення для соціальної роботи та підтримки досі не існує. Так, Європейська Асоціація Шкіл соціальної роботи визначає це як академічну дисципліну та професійну діяльність, що є чинником до соціальних змін та розвитку, соціальної єдності та мотивуванню й підвищення рівня самостійності людей, покращенню якості їхнього життя, добробуту та вирішення проблем. Іноді для цього залучають окремих фізичних осіб, групи, суспільні структури, але завжди все відбувається з дотриманням засад та основних принципів соціальної роботи, а також прав людини, поваги до особи й колективної відповідальності [5].

Серед принципів соціальної роботи виділяють:

- дотримання і захист прав людини;
- адресність та індивідуальний підхід;
- доступність та відкритість;
- добровільність вибору в отриманні чи відмові від отримання соціальних послуг;
- гуманність;
- комплексність;
- максимальна ефективність використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами соціальної роботи;
- законність;

- соціальна справедливість;
- забезпечення конфіденційності суб'єктами соціальної роботи, дотримання ними стандартів якості, відповідальності за дотримання етичних і правових норм.

Сучасна наукова література розглядає поняття соціальної підтримки з кількох сторін. Перш за все, як систему конкретних заходів з матеріального забезпечення за рахунок державного чи місцевого бюджетів, або за кошти з інших джерел як благодійні чи громадські організації, фонди, тощо. Фінансування проводиться лише для громадян, які з різних причин набули юридичного права мати пільгу, пенсію чи інші види соціальної підтримки і для тих, хто не може самостійно вийти з важкого становища [6].

Суб'єктами соціальної підтримки можуть бути як і державні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, так і громадські об'єднання, організації та благодійні фонди.

Основними принципами діяльності таких суб'єктів є:

- адресність допомоги; чітке розуміння групи населення, яким потрібно надати соціальну підтримку та можливість виконувати соціальну діяльність незалежно від соціального статусу об'єкта підтримки й можливість об'єкта користуватися підтримкою;
- публічність діяльності; відкриті дані про надану підтримку, а також формування певної громадської думки та спонукання людей до відповідального ставлення щодо об'єктів соціальної підтримки, а також виховання морально-вольових якостей для подальшого залучення громадян до соціальних ініціатив.

Соціальний захист, соціальна підтримка та допомога - це різні форми забезпечення соціального життя людей та, відповідно, мають різне призначення. Якщо детальніше розглядати соціальну підтримку в контексті дій щодо військових-

учасників бойових дій, фактично функції такої підтримки будуть дещо схожі з тими, що переважають, до прикладу, у роботі з сім'ями чи молоддю:

а) Підтримка як економічна функція; до цього пункту відносять матеріальні виплати, надбавки та економічні привілеї, які можуть отримувати члени цієї соціальної групи, зважаючи на статус учасника бойових дій, ветерана чи внаслідок отриманих травм в ході виконання завдань.

б) Соціально-ціннісні функції - полягають в розвитку соціальних відносин на основі підвищення запиту від суспільства на цінності взаємодопомоги та довіри. Наприклад, існував ряд бізнесів, які у публікованих пропозиціях роботи до свого підприємства зазначали, що не проти взяти на роботу учасника бойових дій, хоч іноді бізнес вважає що це може підвищити ризики. Після повномасштабного вторгнення рівень довіри та взаємодопомоги між населенням та до військовослужбовців, зокрема, зріс - тому можемо припустити, що з часом потреби у збільшенні толерантного ставлення до осіб, котрі мають статус учасника бойових дій, не буде.

в) Психологічні функції - задіяння особами свого психологічного ресурсу та потенціалу для подолання кризових ситуацій та наслідків попередніх травматичних подій, що могли призвести до емоційного виснаження осіб.

г) Інтегральна функція - створення для об'єкта підтримки, таких інноваційних умов, таких можливостей, щоб стимулювати їх інноваційну діяльність.

У межах однієї системи, соціальна підтримка, захист та допомога мають достатньо різне співвідношення та призначення, оскільки кожна конкретна група та людина перебувають у різних кризових станах і динаміка розвитку того чи іншого соціального підходу є різною.

Оцінити відмінності можна за допомогою таких критеріїв як: зміна добробуту, оцінка втрат та кількість людей, котрі отримали вигоду.

Соціальний захист - попередить можливі втрати добробуту, в той час коли соціальна допомога спрацює з тими, хто може потрапити у скрутне становище при

виконанні соціальної програми, а вже соціальна підтримка виступає так званим джерелом інновацій, які здатні підвищити добробут людей [7].

Варто зазначити, що термін “соціальні послуги” та “соціальна група”, які є звичними для використання у роботі фахівця соціальної роботи, регламентується також Законом України “Про соціальні послуги”.

У цьому законі терміни сформульовані таким чином:

*“Соціальні послуги - це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, що перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою вирішення їхніх проблем та перешкод до нормального життя.*

*Соціальна група - група осіб, об’єднаних за спільною соціальною, демографічною або іншою ознакою, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання їм однотипних соціальних послуг” [8].*

Надання матеріальної та юридичної підтримки категорії клієнтів, що належать до числа військовослужбовців-учасників бойових дій та їх сімей, регламентується такими законами України:

- Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [9].
- Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» [10].
- Закон України «Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та інвалідів війни» [11].
- Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» [12].

Протягом останніх років в дію введено також ряд Законів України («Про військовий обов’язок і військову службу», «Про оборону України, «Про Збройні Сили України», «Про мобілізаційну підготовку і мобілізацію», «Про статус ветеранів війни,



гарантії їх соціального захисту», «Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ і деяких інших осіб та їх соціальний захист», «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби та деяких інших осіб», «Про ратифікацію Угоди про взаємне визнання пільг і гарантій для учасників та інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій на території інших держав, сімей загиблих військовослужбовців», «Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та інвалідів війни» тощо), Постанов Кабінету Міністрів України («Про погодження реорганізації територіальних органів Державної служби у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції», «Деякі питання соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей», «Про порядок надання пільг, передбачених Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про затвердження Порядку використання коштів передбачених у державному бюджеті для здійснення заходів психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції», «Про збільшення розмірів пенсій, призначених відповідно до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб» тощо), а також Указ Президента України «Про підтримку розвитку системи спортивної реабілітації учасників бойових дій, які брали участь в антитерористичній операції, у заходах із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях» [13].

Незважаючи на виконану роботу органів державного управління щодо законодавчого врегулювання питань психологічної реабілітації, все одно існують питання, що потребують окремого регулювання:

- покращення нормативно-правової бази соціально-психологічної реабілітації;
- врегулювання шляхів фінансування та реалізації програм з психологічної реабілітації, соціальної допомоги та визначення центрів, де цю підтримку можна отримати;
- порядок затвердження програм соціальної підтримки військовослужбовців;

- розробку та впровадження електронної системи та персонального супроводження соціальної підтримки комбатантів та членів їх сімей, які є на військовій службі, а також звільнених з визначених причин, тощо [14].

Нині багато фахівців ведуть мову про певну кризу в соціальній політиці, яка нібито обумовлюється кількома факторами. Найперше — це брак стратегії і тактики дій держави у цій сфері та прогнозу соціальних наслідків прийняття управлінських рішень органами державної влади. Додамо до цього ще й нерозвиненість форм участі народу в соціальному управлінні, а також те, що не існує законодавчо закріпленої відповідальності органів державної влади за нинішній стан життя громадян [14,15].

Також зазначають, що соціальна підтримка потребує додаткової популяризації, оскільки такий напрямок, попри свою актуальність серед різних соціальних груп, не набув достатнього розголосу, тому отримувачі соціальних послуг не до кінця розуміють чим соціальна підтримка відрізняється від, до прикладу, соціального захисту.

Дослідивши сайт Міністерства оборони, було виявлено, що соціальні працівники розділяють військові спеціальності разом з фахівцями психологічного напрямку, але також в складі Збройних сил України немає окремої посади фахівця з соціальної роботи, а функції, які могли б виконувати під час служби люди з освітою соціального працівника, також виконують офіцери-психологи. Тим не менш, деякі центри територіального комплектування, у своїх назвах зазначають, що також є центрами і соціальної підтримки. Таке формулювання стало можливим через проведення оборонної реформи до 2021 року.

Таким чином припускаємо, що соціальна робота та підтримка, зокрема, у Збройних силах потребує перегляду та детальнішого включення до стратегічного планування розвитку військових внутрішніх структур, оскільки стане допоміжною ланкою при співпраці з військовослужбовцями, органами влади, а також сприятиме кращій підготовці особового складу до виконання наказів та завдань.

## **1.2. Взаємозв'язок між соціальною та психологічною підтримкою військових**

Соціальна підтримка визначається, як підтримка індивіда з певної соціальної групи, іншим індивідом, групою, чи більшою спільнотою. Основа підтримки це розуміння, що хтось отримує увагу та турботу, яку потребує, від інших. Соціальна підтримка може надходити з різних джерел, включно з партнерами, сім'єю, родичами, друзями, колегами по роботі, й соціальними центрами чи закладами, що уповноважені та мають відповідних фахівців.

Також, важливим фактором для забезпечення добробуту великої соціальної групи є психологічна підтримка. Особливо дієву такий вплив є у людей з більшою кількістю соціальних контактів, оскільки вони мають більше джерел для отримання ресурсу, щоб покращити свій стан. Тим не менш, варто враховувати психологічний стан людини тут і зараз, оскільки при умові ПТСР, є ймовірність, що будь-які прояви соціальної підтримки з боку не-фахівців можуть негативно вплинути. Таким чином приходимо до висновку, що соціальна підтримка може бути фактичною та непрямую. Тобто коли соціальна підтримка враховує стан індивіда, дає йому можливості до подолання проблеми, і фактично виступає фактором на який людина може покластися, непряма соціальна допомога ж виконується не фахівцями, тому є невелика можливість не звернути увагу на вихідну точку індивіда. Тому в цьому є перевага соціальної підтримки, на противагу звичній соціальній роботі чи адаптації, оскільки фахівець фактично дає інструменти, якими об'єкт користується, але сам процес підтримки не закінчується, а продовжується й далі в інших соціальних середовищах.

У випадку військових та зокрема тих, хто має досвід бойових дій, соціальна та психологічна підтримка є важливими ще до початку звернення до фахівців, тому важливим фактором є якість комунікації з побратимами, командирами, сім'єю та близькими, оскільки це дозволяє бійцям усвідомити свої потреби та, можливо, розробити короткострокові плани для свого повернення до цивільного життя, а також сприяє ефективнішій терапії [17].

Соціальні працівники прагнуть підвищити добробут окремих людей і спільнот, особливо тих, котрі є маргіналізованими, пригнобленими або бідними. Згідно з цим визначенням, соціальна робота – це доволі багатоохоплююча професія, яка розгалужується на різноманітні спеціалізовані за запитами соціальні групи. Але незалежно від сфери їхньої компетенції, успішні соціальні працівники повинні вміти використовувати низку міждисциплінарних навичок, включаючи психологію, консультування та освіту, інноваційний підхід [18].

Хоча багато соціальних працівників працюють через спеціалізовані агенції з надання соціальних послуг, послуги соціальної роботи також пропонують низка інших установ, включаючи школи, в'язниці та лікарні. Клієнти в кожному з цих закладів мають унікальні потреби, і соціальні працівники повинні мати можливість адаптувати свою стратегію лікування в кожному конкретному випадку.

Наприклад, коли соціальні працівники працюють з дітьми, які страждають від зневаги або жорстокого поводження, вони, ймовірно, повинні застосовувати кардинально інший підхід, ніж якби вони працювали з сім'ями, які потребують лише фінансової допомоги. Хоча обидва ці процеси вимагають прямої оцінки потреб клієнта з наступною розробкою плану дій, кроки, вжиті для створення цих планів, змінюються залежно від конкретних обставин клієнта. Таким чином, обсяг послуг, запропонованих у плані дій, однаково залежить від умов роботи соціального працівника, наявних ресурсів і потреб клієнтів. Послуги, які пропонують різні агенції соціальної роботи, відрізняються, але деякі загальні включають діагностику та лікування проблем психічного здоров'я, підтримку роботи та житла та планування майбутнього.

За даними Американської психологічної асоціації, психологія – це дослідження людського розуму з метою вивчення того, як він функціонує та впливає на поведінку. Клінічні психологи, як правило, працюють з медичною командою для лікування осіб, які мають справу з психічними захворюваннями. Вони використовують своє передове розуміння психіки, щоб розробити та впровадити втручання, які можуть стимулювати зміни психічного стану пацієнта [19].

Деякі психологи можуть відмовитися від клінічної психології і натомість зосередитися на проведенні досліджень або наукових досліджень поведінки та функції мозку. Є багато варіантів спеціалізації, серед яких:

1) *Когнітивний*: Когнітивна психологія зосереджена на розумінні того, як люди обробляють інформацію, досліджуючи здатність людини мислити, спілкуватися, запам'ятовувати та вчитися.

2) *Соціальний*: перебування поруч з іншими людьми може впливати на розум людини. Соціальна психологія є засобом розуміння того, як і чому це відбувається. Його можна використовувати, щоб допомогти зрозуміти роль, яку відіграють соціальні взаємодії в управлінні чиймись почуттями, думками та емоціями при складанні програми соціальної підтримки.

3) *Розвиток*: Психологія розвитку, яку іноді називають психологією розвитку людини, має широкий спектр. Він зосереджений на вивченні психічних структур, які люди розвивають протягом свого життя, від дитинства до старості. Це часто передбачає глибоке вивчення того, як зовнішні фактори, наприклад навколишнє середовище, формують психічний стан людини в будь-якому віці [20].

Військовослужбовці піддаються значним стресовим факторам, які можуть погіршити здоров'я, насамперед ментальне, про що свідчить відносно високий рівень посттравматичного стресового розладу (ПТСР) і депресії, що були задокументовані серед військовослужбовців і ветеранів. Поширене явище проблем зі здоров'ям у цій групі підкреслює важливість визначення тих чинників та ресурсів, які можуть захистити від впливу стресових факторів.

У той час як показники ПТСР та інші проблеми з психічним здоров'ям є відносно високими серед військовослужбовців, більшість людей не вирізняють психологічних симптомів після стресових життєвих подій, що вимагає поставити питання: чому деякі відчувають значні симптоми, реакції на стрес інші ні? У літературі, спрямованій на розуміння факторів ризику стресу реакцій, сприйнятої соціальної підтримки, що відображено в уявленнях про наявність соціальних

ресурсів, було визнано одним із найважливіших психосоціальних факторів запобігання розвитку проблем психічного здоров'я після стресу.

Зазначають, що при отриманій соціальної підтримці, подальша потреба в психологічній підтримці знижується, а також при поєднанні соціальних факторів з психологічними, спостерігають значне зростання ефективності у лікуванні чи допомозі людей з числа військовослужбовців.

Однак, все ще менше відомо про конкретні якості соціальної підтримки, які можуть позитивно впливати на здоров'я і захищають від стресових реакцій.

Серед аспектів соціальної підтримки, які були недостатньо вивчені, є відносною важливим джерело підтримки, оскільки різні джерела можуть бути більш чи менш ефективними залежно від контексту.

Встановлено, що ветерани бойових дій розрізняють специфічних постачальників підтримки (наприклад, члени сім'ї, друга значуща особа та колеги з військової служби), підкреслюючи необхідність визначення потенційних відмінностей в ефективності соціальної підтримки для військовослужбовці та ветерани за джерелом. Ще більше ускладнює розуміння соціальної підтримки, те що є потенційно різний ефект, якщо спиратися на характеристики одержувача, включно з тим, чи є особа чоловіком чи жінкою. Розуміння відмінностей статі, пов'язані з ризиком і стійкістю, особливо важливі у військовій справі населення, оскільки більше жінок, ніж будь-коли, служать у збройних силах, з певними ролями, а також і беруть участь у бойових діях [21].

У процесі військового конфлікту був розроблений спектр інструкцій, практикумів, тестів, опитувальників, які конкретизували процеси надання допомоги різним категоріям військовослужбовців. У психотерапевтичній роботі використовувалися різноманітні методи та методики. Дуже ефективно зарекомендували себе при проведенні психологічної реабілітації метафоричні асоціативні карти (МАК). Колода МАК «Стрес-стоп!» Наказом директора Військово-медичного департаменту Міністерства оборони України від 05 червня 2017 року №

10 рекомендована до використання у лікарняних та санаторно-курортних закладах Міністерства Оборони України [22]

### **1.3. Особливості соціальної підтримки учасників бойових дій, як окремої соціальної групи**

Природа та масштаби військової психології відрізняються за своєю інтенсивністю та сферою застосування відповідно до використання та потреб Збройних Сил. Характер такого застосування можна вважати вимогливим і сповненим невизначеності, бо в процесі військовослужбовці повинні бути надзвичайно обережними з технікою та володіти мистецтвом психологічної війни з точки зору планування, розробки стратегії та реалізації операцій [22].

До прикладу, стратегії набору та реалізації людського потенціалу у Збройних силах в Індії багаторазово збільшилися. Протягом багатьох років Збройні сили цієї країни вдосконалювали передові методи відбору людей до війська та вдосконалювали саму процедуру. Різноманітні тести, випробування та відбіркові завдання, що вимірюють психологічні здібності офіцерів і військовослужбовців, були адаптовані та стандартизовані відповідно до психологічних здібностей тих, хто вже проходив службу. Така навчальна програма, яка вбирає психологічний метод відбору, навчання та вербування, безумовно, дала країні різні угруповання ефективних і компетентних офіцерів та військовослужбовців.

Такий підхід також сприяв налагодженню зовнішніх відносин інших країн з Індією, а також залучив військових тих країн для вивчення методики. Таким чином Індія, шляхом попередньої соціальної роботи з складом, змогла передбачити в кого з них, ймовірно, може статися якийсь ментальний розлад, щоб в майбутньому швидко та ефективно надати об'єкту відповідну допомогу [23].

Зазначають, що британські ветерани стикалися з конфліктами ідентичності, коли намагалися реінтегруватися в цивільне життя, бо ті, хто засвоїли режим військового життя, часто відчували найбільші труднощі після звільнення. Припустили, що ті ветерани, які належать до кількох соціальних груп, стали тими, хто

інтегрують військову професію та звички поряд зі своєю новою цивільною ідентичністю, і таким чином, швидше за все, відчують менше труднощів під час переходу до цивільного життя [24].

Слабка соціальна групова ідентичність серед ветеранів як правило пов'язана з труднощами адаптації до цивільного життя та проблемами психічного здоров'я. Приєднання до армії передбачає процес привчання до військового життя та часто формування військового режиму звичок. Для тих, хто бере на себе особливо значну військову роль, перехід до цивільного життя може бути складним [23].

Проблеми, які впливають на перехід до цивільного суспільства, виникають через суперечливі очікування, з якими стикаються ветерани під час служби, де є чітка ієрархія та чіткі завдання, де від них очікують слухняності у виконанні та послідовності. Натомість, у цивільному житті вони зіштовхуються з іншою реальністю, яка видається більш нестійкою, а відповідно, менш безпечною для людини, яка тривалий час перебувала в певній професійній ізоляції. Тобто хоч частина з військових-ветеранів до бойових дій мала інший попередній досвід цивільного життя, й враховуємо всі пережиті в бойових завданнях події та постійне перебування в небезпеці, військовослужбовець вже по-іншому сприймає суспільство, хоч воно можливо й не змінилося за цей час.

Так, військовий після закінчення служби потребує уваги, розуміння та підтримки від суспільства в тому ключі, що його боротьба була важливою й високо цінується іншими цивільними.

Військова культура, як правило, формується на принципах слухняності, командування та єдності з побратимами по службі; а цивільне життя навпаки, вимагає очікувань майбутнього, певної невизначеності, автономії у прийнятті рішень та самостійного забезпечення своїх потреб [25].



## **Висновки до Розділу 1.**

Соціальна підтримка - це система заходів, спрямована на покращення життя та добробуту соціально вразливої групи населення, шляхом надання різних типів соціальних послуг. Суб'єктами соціальної підтримки можуть бути як і державні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, так і громадські об'єднання, організації та благодійні фонди. А об'єктами, відповідно, групи населення, які потребують певного виду допомоги чи уваги з боку суспільства.

Нині існує питання про певну кризу в соціальній політиці, яка нібито обумовлюється кількома факторами. Найперше — це брак стратегії і тактики дій держави у цій сфері та прогнозу соціальних наслідків прийняття управлінських рішень органами державної влади. Додамо до цього ще й нерозвиненість форм участі народу в соціальному управлінні, а також те, що не існує законодавчо закріпленої відповідальності органів державної влади за нинішній стан життя громадян.

Тим не менш на законодавчому рівні прийнято ряд нормативно-правових актів, які регулюють становище військовослужбовців та учасників бойових дій та затверджують таким чином їхні можливості до соціального захисту та забезпечення соціальною підтримкою ( Закони України «Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ і деяких інших осіб та їх соціальний захист», «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби та деяких інших осіб», «Про ратифікацію Угоди про взаємне визнання пільг і гарантій для учасників та інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій на території інших держав, сімей загиблих військовослужбовців», «Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та інвалідів війни» тощо).

Соціальна підтримка може надходити з різних джерел, включно з партнерами, сім'єю, родичами, друзями, колегами по роботі, й соціальними центрами чи закладами, що уповноважені та мають відповідних фахівців. Також, важливим фактором для забезпечення добробуту великої соціальної групи є психологічна підтримка. Особливо дієву такий вплив є у людей з більшою кількістю соціальних

контактів, оскільки вони мають більше джерел для отримання ресурсу, щоб покращити свій стан.

Враховано, що серед військових учасників бойових дій є високий ризик посттравматичного стресового розладу, тому потрібно враховувати це при соціальній підтримці, а також зважати, що поєднання соціальної підтримки з психологічною допомагає бійцям акумулювати джерела внутрішніх ресурсів та стійкіше проявляти себе в стресових ситуаціях.

Слабка соціальна групова ідентичність серед ветеранів як правило пов'язана з труднощами адаптації до цивільного життя та проблемами психічного здоров'я. Приєднання до армії передбачає процес привчання до військового життя та часто формування військового режиму звичок. Для тих, хто бере на себе особливо значну військову роль, перехід до цивільного життя може бути складним і це потрібно враховувати.

## **РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ У СЕРЕДОВИЩІ ДЕРЖАВНОМУ ТА ГРОМАДСЬКОМУ.**

### **2.1. Державні програми соціальної реабілітації та підтримки військовослужбовців в контексті служби в Збройних силах України**

Питання соціальної підтримки в Україні гостро актуальне та є доволі дискусійним, незважаючи на пролонгованість війни та зростання попиту від суспільства на якісну соціальну підтримку, внаслідок збільшення кількості внутрішньо-переміщених осіб, добровольців, учасників антитерористичної операції, престижу військової служби та все ще зростаючої та активної загрози життю нації з боку східної країни-агресора росії. Останні вісім років дали змогу як і державі, так і активному громадянському суспільству долучитися до соціальної підтримки учасників бойових дій, їх сімей, а також тих, хто зазнав матеріальної чи фізичної шкоди у зв'язку з окупацією чи обстрілами. Фактично зараз українські Збройні сили переживають певний ренесанс, оскільки матеріальне забезпечення порівняно з 2012 роком зросло, також після початку бойових дій у Донецькій та Луганській областях та після окупації півострову Крим у 2014 р., збільшилося число військових, котрі служать на контрактній основі та є досить молодими за віком. Таким чином армія за рахунок молодого складу (прим. за міжнародним визначенням ООН людина вважається молоддю у вікових межах 16-35 рр.) та кадровою політикою на омолодження керівного складу Збройних сил України, набуває сучасного наповнення і потребує нових та ефективних методів протистояння та освіти особового складу [23,24].

Як зазначено у Концепції кадрової політики від Міністерства оборони, кадрові рішення мають певне обґрунтування та головною метою є створення умов для комплектування високомотивованого складу, який здатен виконувати поставлені завдання [24].

Факторами, що можуть впливати на ефективність та реалізацію даного підходу є:

- національна політика та інтереси держави насамперед у сфері національної оборони та безпеки;
- загальнодержавна кадрова політика;
- економічні, соціальні, демографічні, соціально-культурні, внутрішньополітичні та національні реалії суспільства.

З оновленим підходом, виявилася потреба в модернізації не лише кадрового та освітнього потенціалу військовослужбовців та учасників бойових дій, але й системи соціального захисту та соціально-психологічної підтримки й реабілітації. Ветерани, котрі фактично утворили нову соціальну групу, потребували окремої уваги від держави, тому для зменшення навантаження на інші міністерства та виокремлення питання ветеранів та учасників бойових дій, російсько-української війни, та добровольців-учасників бойових протистоянь у інших країнах світу, котрі мають відповідні державні дотації, було прийнято рішення та постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. затвердили Положення про Міністерство у справах ветеранів України [25].

Значна частина досліджень сьогодні є присвячена саме сфері соціального захисту цієї групи населення та членів їхніх сімей. М. В. Кравченко у своєму дослідженні (2015 р.) визначили основні проблеми соціального захисту військовослужбовців, які брали участь в АТО:

- відсутність ефективного механізму вирішення житлових проблем. Оскільки військова служба часто потребує зміни дислокації як самого військового так і у окремих випадках його сім'ї, є потреба покращенні системи забезпечення житлом;
- невідповідність системи пільгового забезпечення військовослужбовців, ветеранів війни, учасників АТО та членів їхніх сімей. Тут насамперед йшлося про різницю між термінами та ідентифікацією осіб, а

відповідно різними виплатами для, до прикладу, добровольців, порівняно з військовослужбовцями на контрактній формі, хоч і ті, й інші, могли перебувати на однакових позиціях. Частково це питання вже набуло ознак вирішення, бо у зв'язку з війною, добровольчі формування стали складовою війська, тому претендуватимуть на рівні пільги.

- потреба системного вирішення проблеми полегшення адаптації військовослужбовців-учасників бойових дій, до процесів мирного життя. Зважаючи на період написання роботи цей пункт, хоч і не втратив актуальності, але набув дещо більших масштабів та з точки зору суспільства бачимо динаміку позитивних змін у сприйнятті військовослужбовців, що сприятиме ефективнішій соціальній підтримці, як з боку об'єктів соціальної підтримки, так і з боку суб'єктів. [26]

Державне регулювання соціального захисту військовослужбовців, учасників бойових дій, проводиться шляхом формування державної політики у справах учасників російсько-української війни, а також полягає у розробці нормативно-правової бази, яка має відповідати інтернаціональним тенденціям і відповідати нормам міжнародного права. Не менш важливим завданням держави стає формування стратегії та системи регулювання розвитку та координації процесів таких як соціальне забезпечення, наглядових рад у справах ветеранів, а також аудитом щодо виконання планів та поставлених завдань.

Законом України “Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист” встановлює, що ветеранами “визнаються громадяни України, зокрема особи з інвалідністю I та II групи, інвалідність яких настала внаслідок поранення, контузії, каліцтва або захворювання, пов'язаних з виконанням обов'язків військової служби, служби у військовому резерві під час безпосередньої участі в АТО, бойових діях чи при виконанні службових обов'язків по охороні громадського порядку, боротьбі із злочинністю та ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій” [9].

Власне, якщо розглядати соціальну підтримку військовослужбовців з точки зору матеріальної складової, офіційні ресурси надають можливості до:

1) Одноразова грошова виплата у визначеному розмірі для військовослужбовців, які отримали травму (поранення, контузію, каліцтво, захворювання) внаслідок безпосередньої участі в бойових діях, мають право на встановлення групи інвалідності (або ж відсотку втрати працездатності, без встановлення групи інвалідності), та виплату одноразової грошової допомоги. А також для осіб, яким вже встановлено групу інвалідності, та котрі мають право на отримання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни та отримання відповідного посвідчення.

2) Додаткова матеріальна допомога від органів місцевого самоврядування, при умові закладення ними такої допомоги у бюджет.

3) Санаторно-курортне лікування та заходи психологічної реабілітації.

4) Безкоштовне забезпечення ліками в межах програми “Доступні ліки”.

5) Допомога у компенсації квартплати складає 75 % від повної суми. Також держава покриває 75% комунальних платежів та платежів за опалення для учасників бойових дій. При Цьому особи з набутою в наслідок війни інвалідністю мають 100% знижку, а члени сімей учасників бойових дій 50%.

6) Держава компенсує повністю проїзд у комунальному транспорті, а також раз на два роки можна оформити два безкоштовні квитки від Укрзалізниці.

7) Учасники бойових дій претендують на першочергове надання житла чи земельних ділянок від держави, а також мають пільги на позики на будівництво та оплату ремонтів вже існуючого житла.

8) Зокрема також учасник бойових дій має право на додаткові 2 тижні відпустки за місцем роботи та переважне право залишення на роботі, якщо раптом відбуватиметься скорочення.

9) Важливою можливістю від держави також є освіта. Так, військові з числа учасників бойових дій мають право на безкоштовну другу вищу освіту та

відшкодування оплати освітніх курсів чи курсів для набуття водійського посвідчення

10) Оформлення власної справи з звільненням від певного відсотку оподаткування [27].

Перелік пільг не є вичерпним, оскільки популяризація ветеранського руху, а також відповідальне ставлення органів місцевого самоврядування можуть доповнювати цей список в залежності від територіальної приналежності та можливостей бюджету. Тому важливо, щоб фахівці соціальної роботи були достатньо кваліфікованими, аби надавати структуроване консультування та інформативні послуги для учасників бойових дій.

На прикладі Державної програми психологічної реабілітації, розуміємо, що військовослужбовці, учасники бойових дій та прирівняні до них особи, особи, звільнені з військової служби, які брали безпосередню участь АТО (ООС) в обов'язковому порядку повинні проходити безоплатну психологічну, медико-психологічну реабілітацію у відповідних центрах з відшкодуванням вартості проїзду до цих центрів і назад.

Реабілітаційна установа визначає види, форму та тривалість надання послуг із психологічної реабілітації в індивідуальному порядку. Послуги можуть надаватися короткостроково, періодично, довгостроково відповідно до індивідуального плану психологічної реабілітації, який узгоджується з отримувачем послуг. Це регламентовано Законом України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» та постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1057 «Про затвердження Порядку проведення психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції та постраждалих учасників Революції Гідності» [10, 28].

Органи соціального захисту, як правило, рекомендують клієнту перелік реабілітаційних закладів, де можна пройти діагностику та лікування за потреби. Важливим нюансом є те, що клієнт складає тристоронній договір з цією установою та органом соцзахисту [27, 28].

Отже, з точки зору соціального захисту та забезпечення матеріальних складових соціальний працівник - це важлива ланка, з якою контактує військовослужбовець, на початковому етапі своєї реабілітації та повернення до цивільного життя, оскільки така взаємодія надає змогу бійцеві отримати підтримку, яка не закінчується на етапі отримання посвідчення чи направлення на реабілітацію, але може тривати протягом всього процесу й навіть до працевлаштування чи достатнього рівня адаптації.

Фактично, державні програми для військовослужбовців, учасників бойових дій орієнтовані в більшості на можливості держави, а не на реальні потреби військовослужбовців учасників бойових дій та членів їхніх родин.

## **2.2. Громадський сектор як функціональна одиниця соціальної підтримки**

Організації соціальної сфери можна класифікувати як міжнародні, урядові та неурядові. коли ми говоримо про громадський сектор, як правило маємо на увазі неурядові організації(далі - НУО), які відрізняються між собою статусом, насамперед, а також завданнями, походженням, структурою, та не менш важливо - фінансуванням та системою, за якою воно здійснюється.

Ряд таких НУО також є міжнародними та мають представництва у багатьох країнах світу. Розробка інтеграційної політики та її втілення у сфері соціальної підтримки та соціальної освіти - одні з основних місій неурядових організацій. Серед представників міжнародних НГО, які також працюють в Україні, присутні: Католицька служба допомоги, Юнісеф, Інтернешнл Амністі, Корпус миру, Лікарі без кордонів, Міжнародний комітет Червоного Хреста, Міжнародний комітет спасіння, Міжнародна організація з прав людини, тощо.

Неурядові організації, як представників громадянського суспільства, також називають третім сектором суспільства, відповідно першими двома є влада (законодавча та виконавча гілки) та бізнес, відповідно, а четвертим неофіційним сектором є засоби масової інформації, які мають неупереджено та правдиво висвітлювати діяльність всіх попередньо зазначених стейкхолдерів для населення [29].



Міжнародна класифікація некомерційних організацій (The International Classification of Non-profit Organizations - ICNPO) визначає основні базові ознаки, що є притаманні неурядовим організаціям:

1) Структура організації - тобто наявність певної інституційності та ієрархії, прописаної окремим відповідним документом. У деяких країнах це підтверджується юридичною хартією про реєстрацію, в Україні натомість існує дещо схоже, оскільки при реєстрації будь-якого благодійного фонду, неприбуткової чи неурядової громадської організації, серед переліку документів сторона організації також має подати статут та опис основних цілей та мети існування.

2) Приватність, незалежність - а саме інституційна відокремленість від державних структур. Неприбуткові організації не є частиною апарату уряду, тобто вони є «неурядовими» саме в тому значенні, що структурно відокремлені від органів управління.

3) Самоврядування - тобто змога контролювати та планувати свою діяльність. Це означає, що вони мусять мати власні процедури внутрішнього управління, а також бути досить автономними, щоб це управління було ефективним.

4) Неприбутковість. Будь-які надходження мають залишатися в основному капіталі організації для її подальшого існування, а не розподілятися між власниками, членами чи засновниками. Також має бути прозора фінансова звітність стосовно всіх коштів, якими оперує організація. Це відрізняє неприбуткові організації від приватного бізнесу чи приватних фондів.

5) Добровільність - тобто залучення та реалізація стратегії має відбуватися за власним бажанням та не суперечити цінностям волонтерства. [30].

Неурядові організації - це об'єднання людей з схожою чи спільною метою, задля здійснення допомоги та підтримки з доброї волі, а не з метою отримати прибуток. Це різні асоціації, товариства та групи людей об'єднаних спільними інтересами та цінностями. Це ті, хто прагне бути змінотворцями та не погоджується з байдужістю в окремих питаннях. Ці люди намагаються власним прикладом щось змінити в своєму житті. Часто в пресі та засобах масової інформації немає єдиного

терміну для позначення таких структур, тому їх можуть називати як “неурядовими” (НУО), так і “неприбутковими”(НПО), хоч фактично це суміжні поняття.

На сучасному етапі роль неурядових організацій, які працюють в області соціальних послуг активно змінюється. Їх реальна участь в конкурентній боротьбі за отримання замовлень на надання соціальних послуг обумовлює нові виклики класичним принципом цих організацій. Також відомі випадки, коли неурядова організація в процесі зростання та розвитку, вирішує переформатувати свою діяльність у, до прикладу, грантову, тому змінює модель співпраці з стейкхолдерами та обирає шлях перетворення на приватну установу, зі збереженням своєї місії та основного виду діяльності. Відмова неурядових організацій від збереження свого особливого статусу і перехід до контрактних відносин означають в першу чергу, що ці організації разом з державними і комерційними стають рівноправними учасниками конкурентної боротьби на ринку надання соціальних послуг [31].

Найбільш ефективним для підтримки НУО соціальної сфери у країнах Європи визнане соціальне замовлення.

Соціальне замовлення – це комплекс заходів організаційно-правового характеру, спрямованих на реалізацію загальнодержавних та місцевих цільових соціальних програм і соціальних проектів за рахунок бюджетних та інших коштів шляхом укладання соціальних контрактів на конкурсній основі. По суті соціальне замовлення це механізм виявлення й відбору ефективної, раціональної для розв’язання конкретних соціальних проблем громадської ініціативи та забезпечення її подальшої підтримки на основі контракту.

Проводять конкурсний розгляд пропозиції, аукціон на отримання послуг, за потреби, та таким чином обирають виконавця котрому держава надасть відповідні кошти, якщо НУО відповідатиме всім вимогам замовника, в обличчі держави, та виявить компетентну спроможність вирішити ту чи іншу проблему відповідно до запиту. Основною відмінністю та перевагою такого підходу є цільове спрямування коштів до організацій, що надають послуги соціальної підтримки реально, а не номінально. Також це дозволяє проаналізувати навантаженість як і державних комунальних підприємств, так і НУО, ефективність їхньої роботи в подальшому, а

також сприяє тому, що кошти не проходять багато бюрократичних проміжних процесів перш ніж надійдуть до організації, а безпосередньо формується договір (так званий “соціальний контракт”) між НУО та органом влади-замовником.

Контракт укладається на визначений тривалий період і закріплює зобов’язання щодо надання послуг відповідного змісту, обсягу та якості, показники результативності надання послуг. Це дає змогу контролювати якість і оцінити ефективність виконання замовлення. Такий механізм можна вважати поєднанням державних субсидій на соціальні послуги та закупівлі послуг. Життєвий цикл соціального замовлення складається з кількох стадій, в ході яких виявляють та аналізують соціальні проблеми, готують, формують і розміщують соціальне замовлення, а також реалізують його та оцінюють результати [32].

Стадії соціального замовлення:

- 1) формування та визначення соціальної проблеми;
- 2) проведення конкурсу серед структурних підрозділів органів влади і некомерційних організацій на розробку найкращих варіантів цільової соціальної програми та на право стати виконавцем розробленої і затвердженої соціальної програми;
- 3) укладання соціального контракту між замовником і виконавцем соціального замовлення;
- 4) здійснення виконавцем при відповідному контролі з боку замовника всіх необхідних процедур для виконання завдань, передбачених умовами соціального контракту;
- 5) здійснення замовником і виконавцем соціального замовлення моніторингу стану цільової соціальної групи [33].

Соціальне замовлення як механізм розв’язання соціальних проблем є найефективнішим у тих ділянках соціальної сфери, де гострота соціальних проблем є максимальною, і де участь неурядових організацій може бути найбільш корисною. Зазвичай воно поширюється на ті напрями, які не забезпечені у громаді державними соціальними послугами.

Найчастіше це стосується таких послуг, як психологічна допомога й підтримка, профілактична робота з групами ризику, робота із сім'ями дітей-інвалідів, з сім'ями військовослужбовців, організація притулків для бездомних, розподіл гуманітарної допомоги зокрема з внутрішньо-переміщеними особами, робота з військовослужбовцями, робота на вулиці з бездомними і безпритульними, надання їм їжі та притулку, організація дозвілля дітей, молоді й інвалідів, активізація громади, робота клубів за інтересами, надання консультацій та інформації, підготовка волонтерів і т. ін.

Обсяг потрібної фінансової підтримки визначають залежно від пропозиції організації, собівартості надання послуг, прямих та супутніх витрат на організацію та надання певного обсягу послуг, кількості клієнтів, тощо [34].

### **2.3. Міжнародний досвід залучення та створення системи соціальної підтримки і допомоги для учасників російсько-української війни.**

У багатьох державах є досвід соціального забезпечення військовослужбовців та створення відповідних систем захисту, для ветеранів та членів їхніх сімей. Надання допомоги цій категорії населення підвищує престижність армії, а також робить категорію достатньо важливою в очах суспільства, оскільки турбота про військових є показником піклування про державу в цілому. Тому важливо сьогодні враховувати цей досвід з метою запозичення та переймання найоптимальніших в умовах нашої країни досягнень і уникнення можливих помилок [36].

Особливу увагу можемо надати соціальній системі захисту Сполучених Штатів Америки, оскільки це передова країна з найбільшою ринковою економікою, та відповідно найбільшим відсотком військового забезпечення, армія якої за останні пів століття була активною, та брала участь у миротворчих місіях в країнах Близького й Далекого Сходу [37].

Американський уряд, так само як і населення, дуже відповідально ставляться до фінансового та ресурсного забезпечення армії, а також для дотримання престижу війська, тому розробили цілу окрему систему соціального захисту та підтримки військовослужбовців та членів їх сімей. Варто зауважити, що в Сполучених Штатах

немає окремого закону, який регулював би цю систему соціальної підтримки, але право на соціальний захист та підтримку прописані у одному з пунктів закону про Збройні Сили США. Таким чином цей пункт закріплює статус військовослужбовців та членів їхніх родин та перелік пільг на які вони можуть претендувати та за яких умов, як, до прикладу, відшкодування шкоди, заподіяної військовому (страхова державна програма) або його власності при виконанні ним службових обов'язків, медичне страхування, пенсійне забезпечення, пільги на житло, тощо [37,38].

Для вирішення питань інформування про права та привілеї військовослужбовців Збройних Сил США, їхніх соціального забезпечення і захисту, адаптації до цивільного життя функціонує Міністерство у справах ветеранів військової служби США. Воно є органом виконавчої влади, який в межах своєї компетенції спільно з Міністерством оборони й Міністерством охорони здоров'я та соціального забезпечення США діє у сфері соціального захисту ветеранів військової служби, членів їхніх родин та осіб, які перебувають на їх утриманні (у тому числі загиблих військовослужбовців).

Відомо, що з 1 січня 2019 року в Україні також розпочало роботу Міністерство у справах ветеранів. Міністерство створене на базі Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції як центральний орган виконавчої влади для забезпечення формування та реалізації державної політики у сфері соціального захисту ветеранів війни та учасників бойових дій.

Необхідність створення Міністерства викликана тим, що склалося що функції з надання пільг та забезпечення соціальних гарантій військовослужбовцям-учасникам антитерористичної операції/операції об'єднаних сил, ветеранам, членам їх сімей і сімей загиблих військовослужбовців, виконували частково понад двадцять міністерств, а це, в свою чергу, часто призводило до поганої якості надання послуг, не кажучи вже про складнощі в модерації та підпорядкуванні дочірніх структур, які теж виконують функції допомоги ветеранам та військовим [42].

Проаналізувавши наукової літератури соціального спрямування визначено певні рівні соціальної підтримки військовослужбовців та членів їх сімей:

1) державний, регіональний, місцевий (Заходи від органів управління що стосуються забезпечення умов для формування та діяльності закладів зі спрямуванням на соціальну реабілітацію та створення правового поля для реалізації таких закладів, організація напряму підготовки фахівців соціальної реабілітації та визначення ходу підготовки; створення умов для економічної та комерційної чи приватної діяльності у сфері реабілітації; розробка нормативно-правової бази, а також комунальні можливості для закладів реабілітації);

2) груповий та індивідуальний (технології або система форм, методів, прийомів й засобів, які застосовуються фахівцями у роботі з військовослужбовцями та членами їх сімей) [43,44].

У США існує постійне забезпечення та, так би мовити, мотивація військовослужбовців. Пряма мотивація військовослужбовців - це матеріальні методи - різного роду виплати Міністерства оборони США особовому складу (пільги, заробітні плати, пенсії, податки, тощо). Непряма мотивація формується з витрат на ресурси, які використовуються для виконання професійних обов'язків, навчання, одним словом - повного забезпечення особового складу усім потрібним, від щеплення до освіти [44].

Тобто стан соціальної підтримки військовослужбовців Збройних Сил США дозволяє постійно забезпечувати показники укомплектованості особовим складом, які необхідні для повноцінного якісного та кількісного функціонування армії. Престижність Збройних Сил мотивує громадян з високим інтелектуальним та фізичними рівнями приєднуватися до структури, і військова справа стає для них не просто тимчасовою роботою, а повноцінною кар'єрою, свідомим професійним вибором [45; 46].

Завдяки високому рівню економічного розвитку США, припускаємо, що державі вистачає ресурсів для втілення інноваційних розробок та вдосконаленню структури армії та соціальної підтримки військовослужбовців, зокрема.

Адаптація до цивільного життя в армії США триває 180 днів. За цей період з військовослужбовцем проводять консультаційну роботу, допомагають йому визначитися з короткотривалими планами та, за потреби, направляють на освітні програми. Тобто разом з соціальним працівником від Збройних Сил, особа розробляє свій індивідуальний план повернення у цивільне життя та суспільство.

У цьому плані перелічують конкретні дії та можливі сценарії, для успішного повернення військового в суспільство й при цьому все індивідуально й враховано всі переваги та позитивні якості військового, які він може інтегрувати в майбутнє. У складанні такого плану військовим допомагають спеціальні консультанти-ментори, які діють відповідно до державної програми підтримки адаптації військовослужбовців до цивільного життя. Індивідуальний план адаптації до цивільного життя подається на 180 днів швидше, ніж солдат звільняється, а його виконання триває ще 180 днів. Ментори допомагають визначити корисні ресурси, пропонують кар'єрну підтримку, направляють до представників інших служб або установ при необхідності додаткової підтримки. Такі працівники вимагають повного занурення військовослужбовців та членів їх сімей у процесі створення індивідуального плану адаптації до цивільного життя [47].

Також є окрема програма для військовослужбовців, котрі хочуть звільнитися. У програмі передбачено урядом виплату спеціальної грошової допомоги після звільнення у запас, розмір такої допомоги залежить від звання та вислуги років; відшкодування переїзду військовослужбовця та членів його сім'ї до будь-якого куточку США; безкоштовне медичне страхування як військовослужбовців так і членів їхніх сімей протягом 120 днів; протягом року покривають витрати на лікування хвороб набутих під час служби; протягом 26 тижнів можуть виплачувати допомогу по безробіттю; дозвіл безкоштовного проживання у державних житлових будинках протягом шести місяців від звільнення.

Також програма сприяє працевлаштуванню та надає пов'язані з цим послуги тривалий період після звільнення військового. Громадяни, котрі прослужили на контрактній військовій службі не менше терміну, встановленого для курсу підготовки новобранця та звільнені не з причини дискредитуючої поведінки чи невиконання службових обов'язків, підпадають під категорію «ветеран» й отримують право на користування додатковими пільгами (крім звільнених за інвалідністю, вони терміну не мають). Пакет пільг для ветеранів включає в себе: допомогу в одержанні освіти; реалізацію програми професійної реабілітації; допомогу при працевлаштуванні; допомогу з безробіття; психотерапевтичну допомогу; допомогу за інвалідністю; здійснення на пільгових умовах медичного обслуговування, страхування життя, надання позик на будівництво житла, організацію поховань, інші послуги. [47,59].

Багато військовослужбовців США найбільше користуються правом на безкоштовну освіту оскільки вона є досить дорогою, майже в кожному департаменті Збройних Сил США є Офіс з питань освіти, де соціальні консультанти надають інформацію про освітні програми для військовослужбовців. З цією метою організують семінари, дні відкритих дверей та інші заходи, які проводять фахівці Державної служби зайнятості, Служби підтримки військових сімей департаменту праці та штатні співробітники Центру ветеранів з питань зайнятості і працевлаштування [48; 49].

Військовослужбовець отримує привабливу позицію на ринку праці, оскільки держава надає підприємству податкову пільгу, що дозволяє зекономити на податках. але в ситуації війни досвід військовослужбовців також високо цінується у роботах сектору охорони та суміжних.

Варто зазначити, що для військовослужбовців, які втратили працездатність існують спеціальні програми й навіть можливості започаткувати підприємство. При втраті працездатності не менше, ніж на 50%, призначають пенсію. Але всі схожі кейси проходять ретельні перевірки перш ніж офіційно визнати непрацездатність військовослужбовця. Потрібно дуже відповідально ставитися до проходження



медичної комісії наприкінці служби, на основі висновку якої потім призначають пенсію і визначають пільгову категорію [49, 59].

На противагу військовослужбовцям Збройних Сил США, українські військові за умови звільнення в запас, отримують право лише на один вид пенсії. Якщо є вибір між кількома, то все одно призначають одну, переважно ту, яка більша за сумою. До того ж таке право виникає лише після вислуги військовослужбовцем не менше 20 років, що в принципі складає половину періоду пенсійного віку України [50,52].

Щодо питань перекваліфікації та допомоги у кар'єрі, то поки що ці питання не мають механізмів регулювання і не є задекларовані в українському законодавстві. Саме тому особи, які проходили службу в Збройних Силах України, після звільнення з військової служби можуть потрапити до категорії безробітних. Хоча такі можливості можуть надавати приватні ініціативи чи громадські організації ветеранського та військового спрямування. Також для них є додаткові пільги у відкритті власної справи. Тим не менш, не всі звільнені військовослужбовці мають можливості звернутися в ГО чи почати бізнес, тому потребують державної участі у цьому питанні [50; 51].

У США також існує значна кількість програм, що спрямовані на соціально-психологічну реабілітацію військовослужбовців, які брали участь у бойових діях та завершили службу в Збройних Силах. Вона здійснюється на безоплатній основі (статистично 4 з 10 американських ветеранів звертаються за психологічним консультуванням). На жаль, рівень самогубств серед ветеранів у Сполучених Штатах Америки залишається на доволі високому рівні.

Але також варто зауважити, що клієнти звертаються соціальних працівників та психологів тільки на добровільній основі, тобто лише ті, хто має мотивацію лікуватися. Також в країні діють центри психологічної реабілітації, в яких психологи, психотерапевти, соціальні працівники акумулюють досвід роботи з людьми, котрі страждають від посттравматичного стресового розладу [52].

Міністерство охорони здоров'я України створило окремий відділ медичної реабілітації та паліативної медицини, який за задумом повинен забезпечувати напрям реабілітації в спеціальних закладах, але виникає питання в порядку підпорядкування таких центрів, оскільки реабілітація військовослужбовців також в сфері компетенцій Міністерства у справах ветеранів. Для розробки програм реабілітацій, протоколів та іншої потрібної документації уповноважили такі структури: Науково-дослідний інститут (далі - НДІ) реабілітації інвалідів Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова, Український НДІ медичної реабілітації та курортології (м. Одеса), Український НДІ соціальної і судової психіатрії та наркології (м. Київ); Український державний НДІ медико-соціальних проблем інвалідності. Клінічну базу реабілітації становлять лікарні відновного лікування, обласні госпіталі інвалідів війни, фізіотерапевтичні лікарні та відомчі санаторно-курортні заклади. Створені і функціонують: Центр травматерапії «Повернення» (м. Київ), Центр соціально-психологічної адаптації (м. Харків), Консультативний центр Психологічної кризової служби (м. Суми), Консультативний центр (м. Запоріжжя), Програма соціально-психологічної адаптації (м. Дніпропетровськ), Центр реабілітації та адаптації (м. Черкаси), Центр психологічної адаптації (м. Луцьк), Центр психологічної допомоги учасникам АТО (м. Івано-Франківськ), Реабілітаційно-консультаційний центр (м. Кривий Ріг), Центр медико-психологічної реабілітації «КОМПАС» (м. Кіровоград), Центр психологічної допомоги учасникам АТО та їх сім'ям (м. Хмельницький), Служба психологічно-соціального відновлення (м. Чернігів), Центр правової та психологічної допомоги учасникам АТО та членам їх родин (м. Вінниця) [53].

Як зазначено у Порядку проведення психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції, «метою психологічної реабілітації військовослужбовців-учасників бойових дій є збереження або відновлення їхнього фізичного та психічного здоров'я, досягнення соціально-психологічного благополуччя, зниження частоти та тяжкості наслідків перенесених бойових психічних травм у формі гострих стресових реакцій, запобігання інвалідності, профілактика агресивної та саморуйнівної поведінки. Психологічна реабілітація передбачає надання послуг психологічної

діагностики, просвіти та інформування, консультації, підтримки і супроводження, психотерапії та групової роботи» [53, 54].

Для отримання послуг соціальної чи психологічної підтримки військовослужбовець або члени його сім'ї звертаються до органу соціального захисту населення та обирають суб'єкта надання послуг з оприлюдненого органами соціального захисту населення їх переліку та укладають тристоронній договір з надання відповідних послуг. Також є можливість укласти договір з НУО [54].

На жаль, психологічна реабілітація часто зводиться до того, що під час лікування в госпіталі чи під час відпочинку в санаторії психолог поспілкується з військовослужбовцем, інколи навіть незалежно від його бажання і фактично результату немає. Є також питання стосовно психологічної документації в Збройних Силах, адже матеріали, які презентовані на сайті Міноборони, дещо застарілі та містять не надто ефективні техніки, а тим паче опис дій комбатантів у випадку психологічного виснаження чи бойового стресу. Існують напрацювання з направлення військовослужбовців на обов'язкову психологічну реабілітацію, на різних етапах проходження служби але поки що система працює не так злагоджено, як хотілося б самим військовослужбовцям. [55].

Якщо порівнювати ставлення самих ветеранів до держави та соціальної підтримки в Америці та Україні, можемо стверджувати, що американське суспільство більш відповідально ставиться до виплат, та не схильне до проявів споживацтва й не вважають, що держава додатково їм зобов'язана, натомість в Україні часто зіштовхуємося з користуванням послугами навіть при достатніх статках та забезпеченні родини комбатанта. Також важливо розглядати це в контексті історичного формування війська, а також з урахуванням війни, що триває зараз, побутує більше позитивних настроїв серед військових та небажання брати від держави дивіденди за виконання свого обов'язку. [55].

Родина українського військовослужбовця, в разі його загибелі, отримує від держави виплату в розмірі 609 тисяч гривень. Виплата є обов'язковою, оскільки

система страхування життя військовослужбовця в Україні поки не функціонує. Також існує відмінність у наданні учасникам бойових дій статусу, бо ветеран Збройних Сил України окремо має доступ до безкоштовного лікування. Держава надає також безкоштовно земельну ділянку, безкоштовний проїзд, санаторно-курортне лікування та ін.

Доцільним кроком є розробка концепцію державної стратегії щодо ветеранів, державного страхування військовослужбовців, а також популяризувати національно-патріотичне виховання молоді. Таким чином стратегія дасть змогу зосередитися на речах, які ми можемо удосконалити чи покращити вже зараз, а які пізніше і що для цього потрібно.

Аналіз системи соціальної підтримки військовослужбовців у США свідчить про те, що соціальна адаптація має починатись задовго до звільнення чи відставки військовослужбовця. Це допоможе вдосконалити процес пристосування до суспільства, сприятиме поверненню до цивільного життя, а також зменшить випадки дезадаптації [56,57].

У цілому Україна вже частково перейняла такий досвід, але в умовах війни частина процесів сповільнилася, а інша частина навпаки пришвидшується. Розробка нормативно-правової документації та шляхів вирішення питань забезпечення військовослужбовців пільгами відповідно до їх запитів та потреб ще потребує роботи та доопрацювань.

#### **2.4. Шлях учасника бойових дій. Пропозиції до удосконалення.**

Військовослужбовець, який має досвід бойових дій, на певних етапах своєї служби та повернення в цивільне життя, так чи інакше контактує з фахівцем соціальної роботи.

У цьому розділі розглянемо типовий шлях учасника бойових дій з моменту прийняття на службу та зазначимо труднощі на кожному з етапів та як в цих ситуаціях може бути корисною соціальна підтримка, або як вона вже ефективно вирішує питання та виклики, що виникають.

Виділяють основних п'ять життєвих етапів для ветеранів військової служби, які є гнучкими у відповідності до віку, соціального статусу та життєвого шляху чи позиції особи [58,59].

Такими етапами є початок служби, власне служба, перехід, цивільне життя, та насамкінець вихід на пенсію та старість.

Ці етапи розроблено за аналогією американського підходу Journeys of Veterans map та опробовано командою Українського ветеранського фонду [59]. Важливо зауважити, що хоч мапа розроблена саме для ветеранів, всі етапи також співзвучні з життєвою траєкторією інших військовослужбовців, котрі брали участь у бойових діях. Можливі відмінності на четвертому та п'ятому етапах з'являються для тих, хто продовжує свою військову кар'єру в тилу, до прикладу.

Перші два етапи початку служби та служби - це ті етапи, на яких особа найчастіше зазнає стресових ситуацій та потребує швидкого акумулювання власних ресурсів. Коли людина долучається до служби чи то через повістку, чи то за підписанням контракту, вона потребує соціальної підтримки військового спрямування:

- пояснення прав та можливостей особи та членів її родини
- інформування про порядок дій (комісія, направлення на службу тощо)
- отримання неформальних знань, які можуть стати в нагоді при виконанні служби;
- злагодження підрозділу теж може здійснюватися з підтримкою соціальних працівників, для складання портрету кожного бійця й виявлення слабких та сильних якостей, що можуть знадобитися при виконанні завдань;
- адаптація до сленгу, правил поведінки у війську, тощо.

Коли базові знання та навички для здійснення служби отримані, далі можливе продовження служби у більш екстремальних умовах (війна). Під час війни службовець перебуває в умовах швидкого реагування, при тривалому перебуванні в зоні зіткнення, на фронті, за дозволом бере відпустки, відправляється в ротацію, але паралельно також виконує бойові чергування, втрачає побратимів, може отримати поранення, загалом перебуває у стані бойового стресу, який при переході чи на

початку цивільного життя може трансформуватися в посттравматичний стресовий розлад чи інші втрати адаптивних функцій. Військовий, навіть у дні поза бойовими завданнями чи своїм підрозділом, перебуває повністю в реальності війни та "персеверації" – чіткій механіці, загостреній рутині дій [60].

Кінець служби проходить як за власним бажанням військовослужбовця(у воєнному стані - в час передбачений законом), так і вимушено, якщо військовослужбовець отримує травму, хворобу чи через порушення дисциплінарного порядку, притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності [61].

Наступним етапом виділяють перехідний етап між службою та поверненням до цивільного життя. На цьому етапі особа потребує соціальної підтримки, оскільки Збройні сили не мають програми комплексного підходу до забезпечення соціальної підтримки службовців, тому учасник бойових дій, для набуття статусу та права на пільги повинен звернутися в органи соціального захисту за консультацією та допомогою в оформленні. Важливо пам'ятати, що особа все ще може почуватися в стані підвищеної бойової готовності, хоч фактично повернулася додому вперше після служби має лише короткострокові цілі і не повинна виконувати устав. Саме на перехідному етапі можуть проявитися психологічні травми, збій когнітивних функцій чи відхилення адаптивних механізмів, які не дозволятимуть військовослужбовцю швидко адаптуватися до умов цивільного життя.

Важливо, щоб на перехідному етапі соціальний працівник зміг викликати довіру у бійця, та проявив відкритість до подальшої співпраці. В такому випадку, можливість, що учасник бойових дій звернеться повторно, зростає й з'явиться нагода надати більш комплексну соціальну допомогу на етапі цивільного життя [62].

Відрізок цивільного життя, як етапу шляху ветерана, є абсолютно різним у кожного представника цієї соціальної групи, але є певні точки, які приблизно спостерігаються в більшості представників групи. Саме під час цього етапу військовослужбовець піклується про себе і звертається по допомогу чи психологічну підтримку, інтегрує свій бойовий досвід у нове сьогодення, шукає роботу, наповнену змістом, а також може почати нові захоплення й сформувати власну точку зору на свій досвід та суспільно значущі події. Оскільки вік ветеранів в Україні з часу початку

бойових дій на сході України в середньому в межах 25-40 років, військовослужбовці заводять сім'ю, поглиблюють вже наявні стосунки, формують невійськове оточення та знаходять роботу за покликанням, тощо. Звісно, ці пункти не є визначальними, але є такими, що часто спостерігаються та декларуються самими учасниками бойових дій.

Кінцевим етапом шляху бійця є вихід на пенсію та старіння, тобто особа втрачає свою працездатність, можливо, знаходить нову зайнятість, втрачає здоров'я та більше часу витрачає на переосмислення свого життєвого досвіду та смерті. Для літніх людей також існують комплекси соціальної підтримки, але чи потрібно для військових-пенсіонерів окремі програми, питання відкрите, оскільки частину матеріальних ресурсів підтримки людина зможе отримувати протягом всього життя від набуття статусу учасника бойових дій.

Попри велику кількість ветеранів, котрі проживають етап Старіння в Україні мало досліджень, які б висвітлювали цей життєвий етап в учасників бойових дій. Подальший опис цих етапів є попередніми припущеннями нашої команди, які дотепер ми не мали можливості перевірити. Існують припущення, що досвід, здобутий ветеранами не лише на етапі Служба, але й у Цивільному житті матиме значний вплив на їх досвід старіння.

Таким чином робимо висновок, що соціальна підтримка потрібна військовослужбовцям на кожному з етапів, який вони проходять, адже досвід військової служби та війни унікальний й потребує підтримки у переосмисленні та адаптації цього досвіду у подальше життя [59].

## **Висновки до Розділу 2.**

З точки зору соціальної підтримки та забезпечення матеріального забезпечення військовослужбовців за рахунок пільг., соціальний працівник - це важлива ланка, з якою контактує військовослужбовець, на початковому етапі своєї реабілітації та повернення до цивільного життя, оскільки така взаємодія надає змогу бійцеві отримати підтримку, яка не закінчується на етапі отримання посвідчення про статус ветерана чи направлення на реабілітацію, але може тривати протягом всього процесу й навіть до працевлаштування чи достатнього рівня адаптації.

Державні програми для військовослужбовців, учасників бойових дій, що існують зараз в Україні, орієнтовані в більшості на можливості держави, а не на реальні потреби військовослужбовців учасників бойових дій та членів їхніх родин. Так, досі не існує системи державного медичного страхування життя та здоров'я військовослужбовців, а також існує нестача розуміння потреб учасників бойових дій та членів їхніх родин у сфері соціальної підтримки та реабілітації.

За прикладом Сполучених Штатів Америки можемо також побачити прорахунок в забезпеченні працевлаштування та програми для інтеграції військовослужбовця в цивільне життя. На основі наукових праць та досліджень також зауважимо важливість мотивації військовослужбовців як на етапі початку служби, так і на етапі переходу до цивільного життя, а також мотивація є визначальним фактором успішності соціальної підтримки.

Проаналізовано типовий шлях військовослужбовця-ветерана з моменту прийняття на службу та виходу на пенсію. Окрему увагу приділено етапам, власне, служби, де в принципі, найбільша ймовірність отримати специфічний досвід, який може спровокувати посттравматичний стресовий розлад чи ряд інших психологічних чи адаптивних проблем у цивільному житті.

Соціальна підтримка потрібна військовослужбовцям на кожному з етапів, який вони проходять, адже досвід військової служби та війни унікальний й потребує підтримки у переосмисленні та адаптації цього досвіду у подальше життя та працю.

Це доводить твердження, що складене на аналізі закордонного досвіду, про те, що соціальна адаптація має починатись задовго до звільнення чи відставки військовослужбовця. Це допоможе вдосконалити процес пристосування до суспільства, сприятиме поверненню до цивільного життя, а також зменшить випадки дезадаптації.

У цілому Україна вже частково перейняла такий досвід, але в умовах війни частина процесів сповільнилася, а інша частина навпаки пришвидшується. Розробка нормативно-правової документації та шляхів вирішення питань забезпечення військовослужбовців пільгами відповідно до їх запитів та потреб ще потребує роботи та доопрацювань.



## **РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ**

### **3.1. Визначення та опис методик проведення дослідження**

Методами дослідження було обрано опитування у формі анкетування, а також інтерв'ювання. Дослідження проводилося серед соціальних працівників громадських організацій Києва, котрі спеціалізовано займаються забезпеченням психологічно-соціальної підтримки ветеранів, військовослужбовців, добровольців та інших учасників бойових дій. (ГО “Київська спілка ветеранів АТО”, ГО “Організація ветеранів АТО міста Києва”, ГО “Центр допомоги і адаптації ветеранів, інвалідів, бійців АТО та інших учасників бойових дій”).

Дослід проводився в два етапи. На першому було опитано соціальних працівників, які мають справу з учасниками бойових дій, оцінено їхній підхід та враховано побажання до удосконалення соціальної роботи з цією групою.

Другий етап опитування клієнтів соціальної підтримки, щодо якості надання соціальних послуг, подальшої співпраці та пропозицій й зауваг., що виникали в процесі роботи.

Було проведено інтерв'ювання з 21 соціальним працівником, з числа тих, хто працює з соціальною групою ветеранів, з метою визначення віку, освіти та кваліфікації фахівців, а також з метою визначення найбільш використовуваних методик роботи та їхньої ефективності.

Також проведено анкетування 9-ти осіб військовослужбовців, які на момент опитування перебували на ротації та зверталися у соціальні організації.

### **3.2. Емпіричне дослідження**

У першому блоці дослідження групою респондентів обрано фахівців соціальної роботи з числа тих, хто безпосередньо працює з учасниками бойових дій, військовослужбовцями та членами їхніх родин.

Основною методикою дослідження було інтерв'ю з елементами анкети. Тобто проводилися персональні розмови, частину з яких було адаптовано до відповідей типу анкети, а іншу частину опрацьовано в іншому порядку [63,65,66,68]].

Головним завданням цього дослідження було:

-з'ясувати чи існує типовий портрет фахівця соціальної роботи, за статтю віком та досвідом роботи;

- прослідкувати закономірності надання підтримки

- визначити найпоширеніші методи надання підтримки військовослужбовцям учасникам бойових дій, фахівцями соціальної роботи

-з'ясувати перешкоди та потреби соціальної підтримки військовослужбовців, з точки зору фахівців соціальної роботи.

Таким чином, результати цього блоку дослідження дозволять нам визначити роль соціального працівника у наданні соціальної підтримки та проаналізувати, які методики найчастіше використовують фахівці у роботі з цією соціальною групою, та як визначають ефективність проведеної підтримки.

Список запитань для анкети та інтерв'ю складався на основі Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, а також на основі авторської розробки [64,69].

Оскільки опитування виконувалося у специфічній формі, частину відповідей для полегшення здійснення підсумків, переведено у формат анкети та типові відповіді було узагальнено в окремі пункти.

Вибірка дослідження - 21 особа. До числа опитаних потрапили фахівці соціальної роботи, які працюють в громадських неурядових організаціях з соціальною групою військовослужбовців, учасників бойових дій, а також поєднаних з ними соціальних груп.

Завдяки роботі у вузькопрофільних організаціях соціальні працівники мають змогу краще

У опитуванні брали участь представники обох статей. За тенденцією, серед соціальних фахівців переважають жінки [70]. У даному випадку, можливо через гендерну специфіку надання послуг (3), спостерігаємо, що серед опитаних 14,3% - чоловіки, 85,7% - жінки(Рис.1).

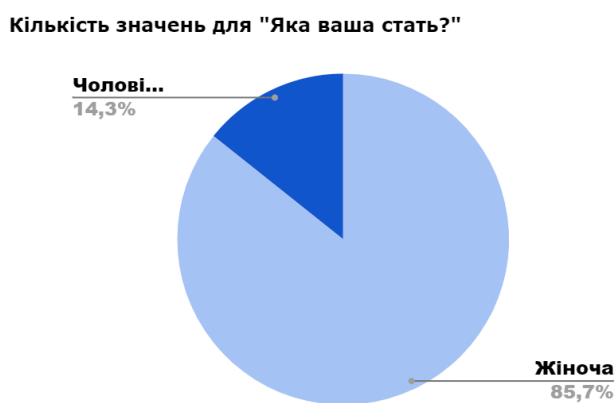


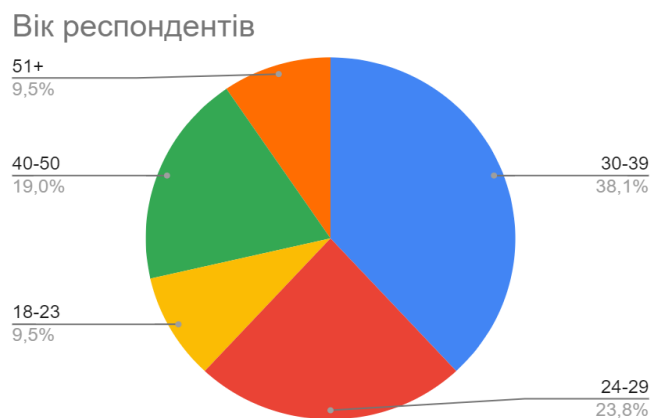
Рис.1. Розподіл респондентів відповідно до статі

Вік респондентів важливо визначити, оскільки за даними досліджень портрету ветеранів найбільшою віковою категорією серед ветеранів, учасників бойових дій, є особи віком 19-40 років(73,1%?). Тому важливо, щоб фахівці соціальної роботи також були у схожих вікових межах, оскільки так вони частково зможуть розуміти виклики з якими може зіштовхуватися військовослужбовець, на етапі переходу до цивільного життя(Рис.2) [58].

18-23 роки - 9,5%; 24-29 роки - 23,8%;

30-39 роки - 38,1%; 40-50 років - 19,0%

51+ років - 9,5%



*Рис.2. Віковий розподіл респондентів*

Питання, щодо освіти, визначило що не всі соціальні працівники мають профільну освіту, а лише 57,1%. Тим не менш, 33,3% тобто третина опитаних, мають освіту у суміжній галузі, в психології, а лише 9,5% опитаних мають зовсім іншу освіту(Рис.3).

З персональної бесіди додамо, що люди, котрі обрали варіант «Інше», надавали такі коментарі:

*«До 2014 року я працювала в банку, але після Революції Гідності та початку війни я не могла залишатися осторонь та активно займалася волонтерством, мій чоловік(тоді ще хлопець) пішов у добровольчий батальйон, також паралельно я проходила навчання на курсах з базових знань для соціального проектування та підтримки, й ми разом з іншими волонтерами почали писати проекти на забезпечення тих підрозділів, яким не могли допомогти повністю та для лікування бійців за кордоном. Через кілька місяців мене запросили у одну громадську організацію для участі в проекті соціального відновлення для військовослужбовців АТО. Так я й опинилася тут.»(Фахівець 1)*

*« Я за освітою інженер. Але завжди була активною у громадській організації (прим.авт-ФРІ) і минулого року ми розробляли великий проект з однією організацією,*

що працює з військовими. На жаль, проект так і не втілили, але запросили до асистування соціального працівника, а згодом й сама я стала соціальним працівником.»(Фахівець 2)

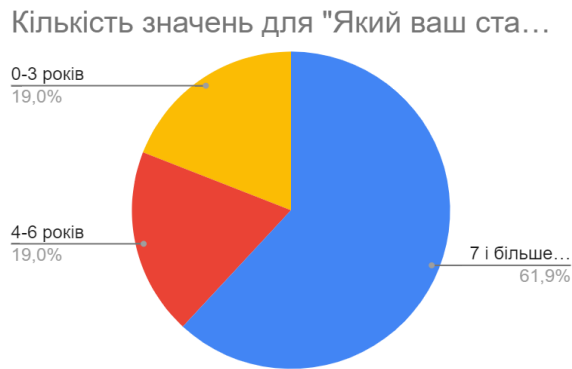
На запитання чи бракує їм освіти професійного спрямування, респонденти відповіли, що проходили багато курсів неформальної освіти, але роздумують про додаткову магістратуру з психології чи соціальної роботи в майбутньому, бо відчують, що є прогалини, тому не можуть бути максимально об'єктивними з різними соціальними групами. Також варто зауважити, що всі опитані мають вищу освіту, що трактує їх як ерудованих представників, які можуть знайти спільну мову з іншими та мають розгорнутий досвід.



Рис.3.Розподіл респондентів за освітою.

Стаж роботи в соціальній сфері учасників опитування різноманітний, незважаючи на наявність освіти. Хтось почав практику ще в студентські роки, інші ж або працювали на адміністративних посадах, або зазначали, що мали досвід роботи у інших сферах(Рис.4).

Так, тих, хто в соціальній сфері працює 0-3 років - 19,0% серед опитаних, 4-6 років - 19,0%, а 7 і більше - 61,9%. У підсумку розуміємо, що переважна кількість фахівці вже тривалий час займаються наданням соціальних послуг та підтримки, тому є достатньо кваліфіковані.

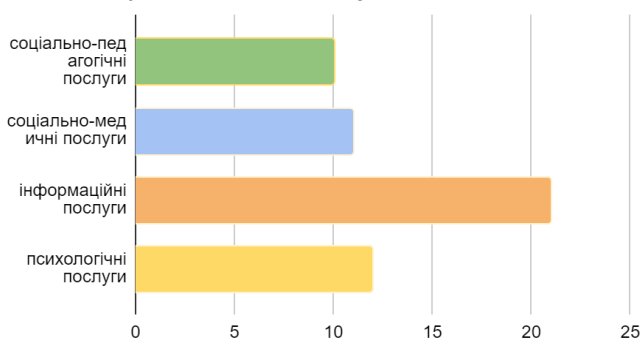


*Рис. 4 Розподіл респондентів за показником стажу роботи у соціальній сфері*

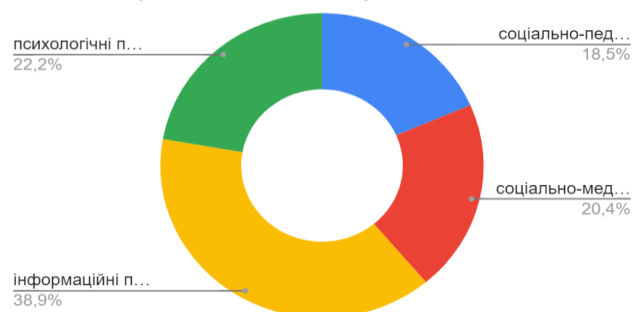
Найпоширеніші типи послуг для військовослужбовців, що надають соціальні працівники в контексті соціальної підтримки виявилися інформаційні послуги - 38,9%, оскільки часто потрібно проконсультувати військових про можливості, які надає держава чи окрема організація в питаннях отримання статусу учасника бойових дій, відшкодувань тощо(Рис.5, Рис.6).

Наступні за порядком психологічні послуги - 22,22% - почастишали випадки, коли бійці самостійно та з власної волі звертаються за психологічними консультаціями та допомогою. 20,4% складають соціально-медичні послуги-санаторне лікування, путівки та можливості реабілітаційних заходів.

Найпоширеніші типи послуг



Найпоширеніші типи послуг



*Рис.5,6. Розподіл найбільш надаваних послуг фахівцями соціальної роботи*

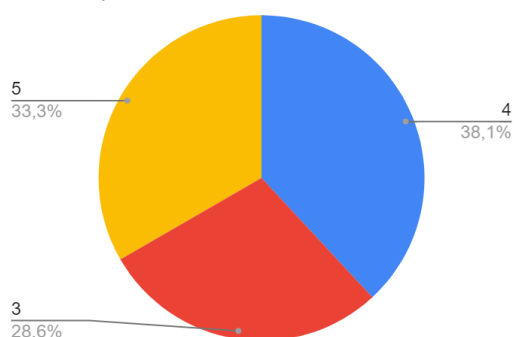
Також 18,5% послуг мають соціально-педагогічний характер, тобто військовослужбовців залучають до тренінгів та освітніх заходів, які проводять в рамках соціальної підтримки.

Рівень задоволення роботою впливає на ресурсність, ефективність фахівців соціальної роботи, тому також було визначено, що не всі працівники повністю задоволені своєю працею. За п'ятибальною шкалою найбільше задоволених 33,3% - 5 балів, 38,1% - 4 бали, 28,6% - 3 бали(Рис.7).

З коментарів стало зрозуміло, що на рівень задоволеності роботою найбільшим фактором впливу є заробітна плата, а також рівень завантаженості:

*“Хоч ми й маємо займатися соціальною підтримкою повністю, бажаяючи її отримати є значно більше, ніж може забезпечити наша організація. Також часто зіштовхуємося з обмеженим розумінням суті соціальної підтримки і тому доводиться розпорюшувати свої ресурси на ті завдання, які мали б виконувати комунальні чи державні організації.”(Фахівець 3)*

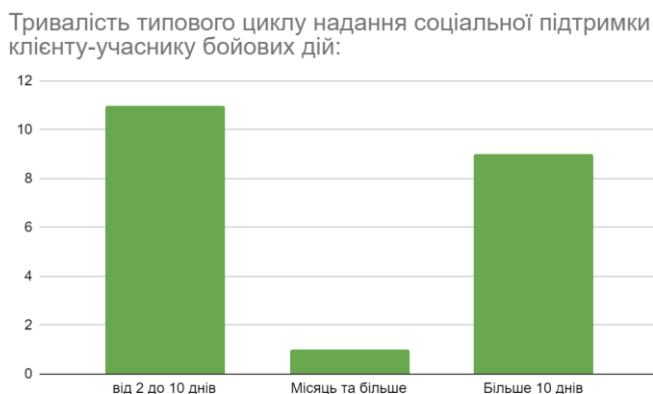
Задоволення роботою (5-тибальна шкала)



*Рис. 7. Рівень задоволення роботою серед фахівців соціальної роботи(5- відмінно, 1 - дуже погано).*

Тривалість періоду надання соціальної підтримки фахівцем соціальної роботи відрізнється за напрямком та потреб кожного окремого військовослужбовця. За результатами опитування, можемо зробити висновок, що найчастіше потрібно

більше, ніж 1 день на вирішення запиту, а найчастіше термін триває від 2 до 10 днів, оскільки проводять кілька зустрічей(Рис7).



*Рис. 7. Тривалість типового циклу надання соціальної підтримки військовослужбовцю, учаснику бойових дій.*

Під час бесіди з фахівцями соціальної підтримки не оминули й питання технік та методик, які вони найчастіше використовують в роботі.

Таким чином з'ясувалося, що у соціальній підтримці військовослужбовців переважає консультування, на якому соціальний працівник може презентувати чим вони займаються в центрах, де відбувається звернення та відповіді на питання щодо заходів соціальної підтримки в цілому. Також фахівці додали, що часто використовують опитувальники з емоційного стану різного авторства, так і власні розробки [65].

Також зазначали, що користуються техніками арт-терапії та працюють з метафоричними асоціативними картами.

Одним з методів, який набуває популярного і ефективного застосування серед військових більш молодого віку є створення так званої “дорожньої карти”(road map), що дозволяє використовувати планування для досягнення цілей соціальної підтримки. Часто техніки арт-терапії та створення карти поєднують(Рис.8).



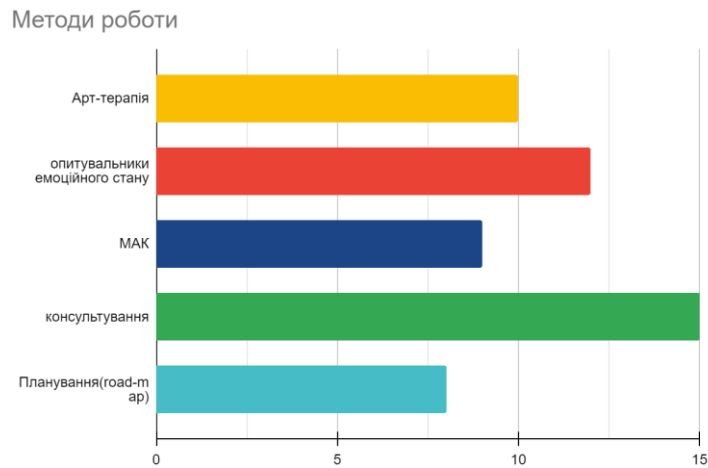


Рис.8. Методи роботи, які найчастіше використовують соціальні працівники

Соціальні працівники зазначають, що серед принципів надання соціальних послуг найважливішим є партнерство та індивідуальний підхід до кожного [68]:

*“Мені подобається схема роботи в іноземних країнах. Там соціальний працівник як ментор, до котрого ти можеш звертатися. Але також за одним соціальним працівником закріплюють, наприклад, сім’ю, тому простіше виконувати роботу якісно і уважніше ставитися до кожного окремо.” (Фахівець 4)*

Через невелику вибірку, та специфічність місця праці соціальних працівників, котрі взяли участь в цьому опитуванні, можемо припустити, що результати можуть відрізнятися від більш широкого опитування, тому тема потребує глибшого дослідження. Особливо варто звернути увагу на формат співпраці соціального працівника-військовослужбовця, адже зараз це більше схоже на схему надавач послуги-отримувач послуги, але самі фахівці зазначають, що коли налагоджуються зв’язки ментор-підопічний, соціальна підтримка є значно ефективнішою та тривалішою в довгостроковій перспективі [70].

У наступній частині опитування було проведено анкетування військовослужбовців, щоб краще зрозуміти їхні потреби та досвід отримання соціальної підтримки. Опитування проводилося серед 9 респондентів.

Стать учасників дослідження склала 11,1% - жінок, 88,9% чоловіків(Рис.9).

Зважаючи на специфіку розподілу за статтю порівняно з такою ж статистикою серед соціальних працівників, виникло додаткове запитання чи звертають військовослужбовці увагу на стать фахівця, при зверненні, і всі 9 респондентів зазначили, що для них це неважливо [64,70].

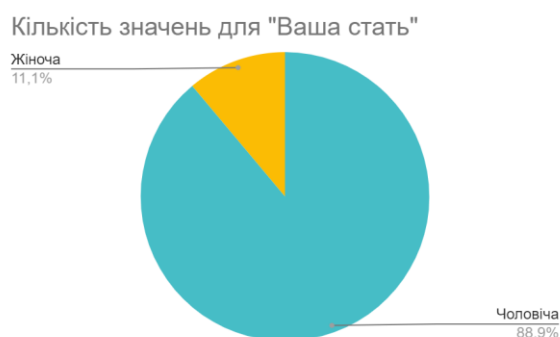
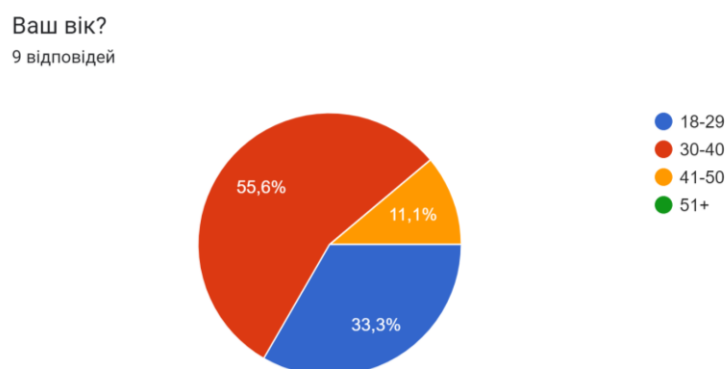


Рис. 9. Розподіл респондентів-військовослужбовців за статтю.

При визначенні віку опитуваних визначили, що більшу половину - 55,6% - складають люди віком 30-40 років. А другою за величиною - 33,3% - є ті, хто у віці 18-29 років. Це підтверджує віковий розподіл військовослужбовців, про який було описано у великому дослідженні ветеранського центру [58,59].

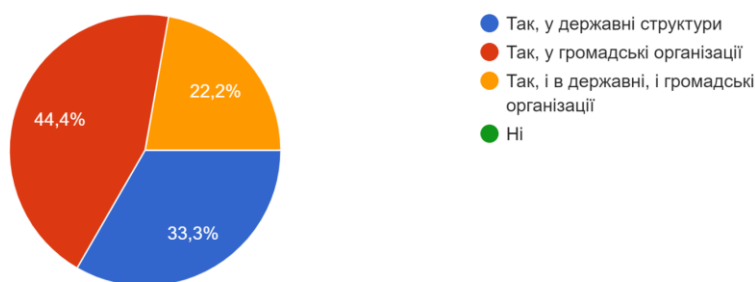
Окрім того, також в опитуванні взяли участь 11,1% віком 41-50 років. Через малу вибірку, повноцінну картину вікового розподілу військовослужбовців скласти неможливо, але тенденція свідчить, що по соціальну підтримку частіше звертаються молодші військовослужбовці (Рис.10).



*Рис.10. Віковий розподіл військовослужбовців, що взяли участь в опитуванні.*

44,4% опитаних для отримання соціальної підтримки зверталися в громадські організації чи НУО. 33,3% - у державні структури, а 22,2 % - шукали соціальної підтримки і там, і там. Серед опитаних не було тих, хто не звертався по будь-який соціальний запит, тому це ще раз доводить актуальність соціальної підтримки для цієї групи(Рис.11).

Чи зверталися ви для отримання чи консультації щодо отримання соціальної підтримки?  
9 відповідей



*Рис.11. Розподіл респондентів за предметом звернення за соціальною допомогою.*

Щодо самої підтримки, яка була надана переважає юридична- 33,3 %, Що в принципі не зовсім стосується саме соціальних працівників, оскільки в центрах та організаціях, як правило, є окремий юрист.

Далі соціально-педагогічні послуги та інформаційні послуги - по 22,2% кожні. Це і консультаційні та освітні послуги для військовослужбовців, учасників бойових дій. Також 11,1 % зазначили що стримували соціально-медичні послуги, тобто санаторне лікування та реабілітаційні заходи, а ще 11,1% зазначили психологічні послуги (Рис.12).

Загалом список не є вичерпним, оскільки знову ж таки невелика вибірка, але спостерігаємо тенденцію до зростання попиту на соціально-педагогічні послуги.

Який тип підтримки був вам наданий?

9 відповідей

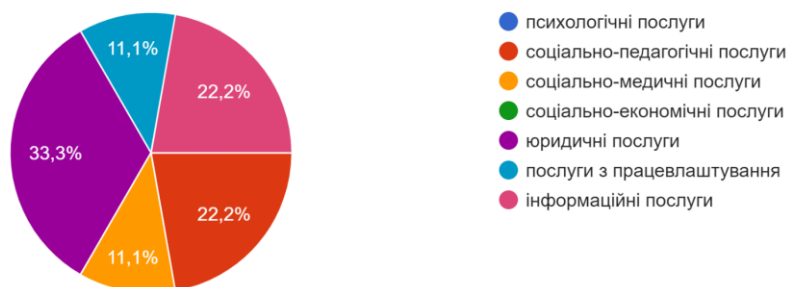


Рис. 12. Типи підтримки, що була надана військовослужбовцям, учасникам бойових дій.

У дослідженні також було питання про те, як учасники оцінюють якість надання соціальної підтримки (Рис.13), і за відповідними оцінками 5-тибальної шкали бачимо, що 11,1% опитуваних (2 бали) - не задоволені більше за інших, але загалом бачимо, що є повністю задоволені представники (4 б - 11,1%, 5 б. - 44,4%), але також є значна кількість тих, хто задоволений не повністю (3 б.- 33,3%). За додатковим коментарем стає зрозуміло, що менш задоволеними якістю надання послуг були ті, хто отримував послуги у державних організаціях, тому що зіштовхувався там з нерозумінням та неприємним досвідом співпраці.

Як ви можете оцінити якість надання соціальної підтримки?

9 відповідей

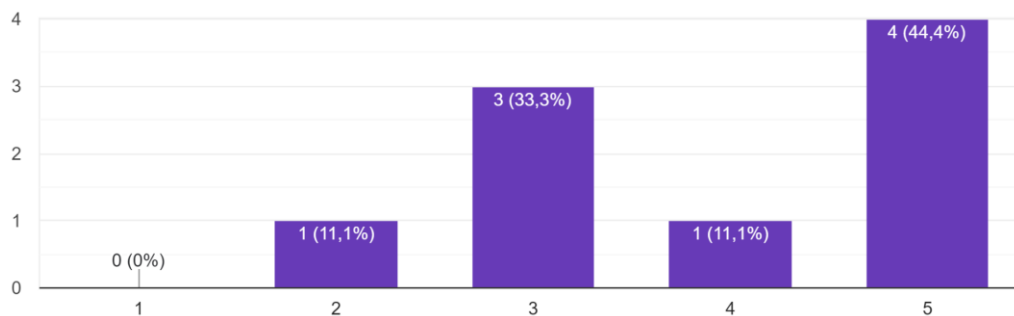


Рис. 13. Оцінка якості надання послуг соціальної підтримки. (5- відмінно, 1 - дуже погано)

Для порівняння досвіду також запитали про тривалість надання соціальної підтримки, і за результатами - кілька годин тривало вирішення проблеми у 11,1%, переважно це стосувалося консультації, щодо отримання послуги. Кілька днів вирішення тривало у 22,2%, в такої ж кількості осіб надання послуг тривало місяць і більше. А найчастіше отримання соціальної підтримки тривало кілька тижнів - 44,4%(Рис.14.).

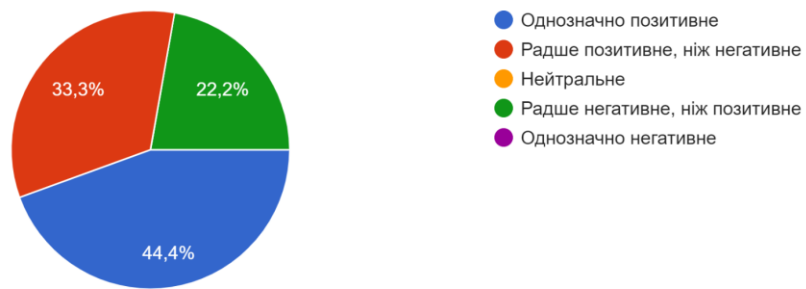


Рис.14. Тривалість надання послуг соціальної підтримки.

Також було питання по загальне враження від отримання послуги соціальної підтримки, оскільки відповіді дають змогу проаналізувати досвід військовослужбовців та чи повернуться вони за соціальною підтримкою ще раз, якщо виникне потреба.

44,4% - зазначили, що сама соціальна підтримка справила на них позитивне враження. для 33,3% - радше позитивне, аніж негативне. А для 22,2% враження було радше негативне, аніж позитивне (Рис.15).

Яке ваше враження від отримання соціальної послуги?  
9 відповідей



*Рис. 15. Оцінка ставлення учасників до соціальної послуги*

За результатами дослідження виявлено підтвердження тенденцій описаних у дослідженні Ветеранського фонду та з'ясовано, що найчастішими запитами військових є юридичні послуги, освітня підтримка, психологічна підтримка, а також інформаційна підтримка, з боку соціальних працівників, стосовно можливостей та пільг для учасників бойових дій та їх сімей.

Також зауважимо тенденцію зростання запиту на соціальну підтримку у форматі терапевтичних груп, оскільки учасники бойових дій відчують що вони не самотні у пережитті специфічного досвіду, а також виявляють прояви турботи про свої сім'ї та вважають, що такий формат соціальної підтримки є доречним для них [71,73].

З результатів опитування фахівців соціальної роботи бачимо, що більшість з них мають психологічну чи освіту з соціальної роботи. Також фахівці стверджують, що якщо є запит соціально-психологічного чи соціально -педагогічного підходу найчастіше використовують методи моделювання, також арт-терапію, метафорично-асоціативні карти, розробку роуд-меп, дорожніх карт.

Та в переважній більшості фахівці зазначають, що у військовослужбовців немає чіткого формулювання терміну соціальна підтримка, тому частіше їхні запити зосереджені на отриманні правових статусів, довідок, тобто інформаційних послуг, а також запити щодо медичної реабілітації та санаторно-курортного лікування. З

досвіду опитування військовослужбовців також бачимо тенденцію плутання термінів соціального захисту та соціальної підтримки і недостатню просвітницьку роботу з боку публічних управлінців та військового керівництва в питаннях інформування про комплекс заходів соціальної підтримки, який може бути наданий

### **3.3. Рекомендації щодо практичної частини для фахівців соціальної роботи, котрі працюють з військовослужбовцями учасниками бойових дій.**

У цьому розділі складено тренінг для фахівців соціальної роботи з розвитку емоційного інтелекту та емоційної компетентності:

Тему тренінгу обрано для того, щоб підвищити рівень емоційного інтелекту в фахівців соціальної роботи, оскільки при роботі з військовослужбовцями, учасниками бойових дій чи навіть з членами їхніх родин, потрібно дуже делікатно розрізняти емоційний стан особи для надання ефективної соціальної підтримки [72].

Важливим є емоційно-ресурсний стан самих соціальних працівників, оскільки для надання будь-якої соціальної послуги фахівець також витрачає свій ресурс. а також важливо вчасно та адресно запропонувати соціальну підтримку, а емоційна компетентність допоможе розрізнити чи потребує особа додаткових заходів чи ні [65,66,67,68].

Також перевагою цього тренінгу є те, що вправи з нього можна застосовувати безпосередньо при наданні соціальних послуг, у інших корекційно-педагогічних програмах, а також тренінг можна легко адаптувати для групи військовослужбовців, учасників бойових дій, оскільки високий рівень емоційного інтелекту є допоміжним фактором при реінтеграції та поверненню особи у цивільне життя

Методика проведення тренінгу емоційної компетентності ґрунтується на принципі самопізнання та вдосконалення власних можливостей. Кожна наступна вправа є самостійною, але попри це може бути застосована комплексно, щоб сформувати певну послідовність формування.

На тренінгу важливо створити емоційно-комфортний простір, щоб учасники могли почуватися в безпеці та були достатньо вмотивовані для ефективної роботи.

Перш за все також варто провести діагностику аудиторії, це можна зробити шляхом анкетування на емоційний інтелект, чи також, в невеликих групах, шляхом спілкування та короткої самопрезентації.

Мета тренінгу: Допомогти фахівцям соціальної роботи розуміти свої емоції та проявляти їх без шкоди собі та іншим.

Цілі тренінгу:

- учасники мають навчитись розрізняти свої емоції;
- учасники мають навчитись безпечно проявляти свої емоції;
- допомогти соціальним працівникам бути більш емпатійними у роботі та навчитися визначати потреби інших.

Тренінг складається з чотирьох умовних частин, для зручності, та загальна тривалість приблизно 3 години.

*Частина 1. Знайомство*

Вправа: «Автопортрет»

*Мета:* знайомство, об'єктивний опис особи

*Тривалість:* 30 хв, до 5 хв. на особу.

1. Учасники сідають у коло. Кожному необхідно описати себе усно від імені третьої особи. Наприклад: Ніна — дівчина 27 років. У неї темне волосся, зелені очі. Вона носить окуляри.

2. Після короткого опису зовнішності необхідно перейти до опису рис характеру. Інші учасники групи можуть ставити запитання, спрямовані на уточнення деталей, але також запитуючи про третю особу.



Таким чином учасники отримують навички самопрезентації, а також вчать розрізняти конкретні прикмети від тих, які не зауважиш на перший погляд та є неочевидними й внутрішніми.

#### Вправа «Інтерв'ю»

*Мета:* познайомитися, зав'язати контакти

*Тривалість:* 10 хв на пару для інтерв'ю, 2–3 хвилини на презентацію кожної людини.

1. Учасники розділяються для вправи на пари.

2. Кожен малює на папері обриси руки або тіла партнера й заповнюють відповідями на питання, які вони паралельно запитують: ім'я, вік, робота, заняття, хобі, щось особисте, очікування від семінару. Важливо наголосити, що малюнок це особистий прояв кожного, тому варто зосередитися на партнері, а не на малюванні.

3. Презентація партнерами одне одного за допомогою аркуша з відповідями.

#### Вправа «Чемпіони»

*Мета:* представити учасників один одному за допомогою позитивного мислення, яке підносить цінність учасника для групи.

*Розмір групи:* до 20 осіб

*Тривалість:* 30-35 хв., по хвилині на презентацію.

1. Учасники стають у пари

2. Протягом хвилини учасники опитують один одного і краще пізнають.

3. Потім кожен учасник представляє групі свого партнера.

4. Подання має представити людини в позитивному ключі, виявити його цінність для тренінгу, групи або отриманого завдання.

Поясніть учасникам, що мета вправи — позитивне мислення, а не просто представлення свого партнера. Потрібно показати членам групи яким цінним активом для команди або групи є учасник. Також можна змінити завдання, щоби кожен учасник презентував себе самостійно.

### *Частина 2. Розігрів*

#### Вправа «Тваринний світ»

**Мета:** прояв емоцій, встановлення зв'язку у групі, та наголосити важливість бути почутим.

**Тривалість:** 5 хв.

1. Кожному з учасників дати якусь тварину й попросити відтворити звук, який ця тварина видає.
2. Учасники одночасно протягом 30с-1 хв. мають вигукувати свої звуки.
3. Запитати учасників що вони відчували протягом цього часу.
4. Підвести підсумок, що у групі важливо, щоб тебе слухали, інакше буде набір звуків та погані емоції, як вони могли відчути.

### *Частина 3. Основний блок*

#### Вправа «Розкрийте емоцію» ( 15 хв)

**Мета:** підкреслити важливість інтонації у процесі спілкування.

**Тривалість:** 15 хв.

**Матеріали:** картки з назвами різних емоцій

1. Учасники обирають картки з назвою емоції наосліп.
2. Не показуючи напис іншим, учасник повинен сказати фразу «Добрий день» з тою інтонацією, що зазначена як емоція на картці.
3. Учасники намагаються відгадати, яку емоцію намагався зобразити учасник.

Порядок вгадування довільний або можна порадитися з групою.

Приклади емоцій для карток: здивування, гнів, радість, жаль, впевненість, розчарування, підозрілість, сум, байдужість, спокій, зацікавленість, ентузіазм, хвилювання, тощо.

Вправа «Соціальна реклама»

*Мета:* звернути увагу аудиторії на певні проблеми, список визначаємо відповідно до запитів групи. (прим. - завжди мати кілька в запасі в процесі підготовки до тренінгу.

*Тривалість:* 40 хв. На завдання 20 хвилин, потім презентування.

1. Учасники діляться на групи(приблизно по 3-4 особи) і кожна з груп розробляє власну соціальну рекламу, яку можна було б розмістити на вулиці(банери).

2. Тренер пропонує або одну загальну тему, або обрати самостійно для кожної групи ту, яку учасники вважають актуальною

3. Важливо наголосити, щоб учасники зрозуміли, які саме емоції бажають викликати у людей і які інструменти можуть для цього застосувати.

Рекламу виконують на аркушах чи ватманах.

4. Після презентацій кожної з команд, обговорення:

Яка реклама зачепила найбільше? Чи припущення чому? А яка не так сильно? Чому? Що можна додати чи змінити у цій рекламі, щоб вона була ефективнішою? Чи важко було виконувати завдання? Що було найскладніше?

Вправа «Розтисни кулак»

*Мета:* навчитися використовувати несилові методи

*Тривалість:* 5 хв.

1. Учасники об'єднуються в пари.

2. Один стискає кулак і відкриває його тільки, коли захоче це зробити. Інший намагається розтиснути, відкрити кулак партнера будь-яким способом (попередити учасників не завдавати фізичної шкоди).

3. Потім партнери міняються ролями.

4. Обговорення: на вашу думку, чому вдалося розтиснути кулак? чи використовувалися при цьому прохання, вмовляння, хитрість? чому хотілося або не хотілося розтискати кулак?

Вправа «Я-твердження»

*Мета:* навчитися екологічно говорити про свої потреби, опанувати техніку «я-твердження».

*Тривалість:* 15 хв

Тренер об'єднує учасників в групи в пари.

1. Наголосити, що для покращення взаємодії важливий вияв ваших почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися іншими як погроза на його адресу.

Пояснити учасникам, що коли у фразі на першому місці стоїть «Ви(Ти)», складається враження, ніби ви вважаєте, що маєте рацію самі, а ваш опонент помиляється, що ви звинувачуєте його в чомусь, вимагаєте від нього пояснення чи виправдання.

Такого типу висловлювання спричиняють відхилення від суті проблеми і зміщення на особистість того, кого вважають неправим.

2. Запропонувати конструктивну формулювання «Я-твердження», пояснити його на прикладі формули у таблиці(Табл.1) .

Табл.1 Формула «Я-твердження»

Частина формули	Продовження формулювання, яке варто застосовувати
<i>Я почуваюся...</i>	Власні почуття і переживання стосовно ситуації
<i>коли ти...</i>	Опис конкретних дій співрозмовника, які викликають негативні емоції
<i>тому що...</i>	Пояснення, чому дії співрозмовника викликають такі емоції, висловлення власних інтересів
<i>ось чому я хочу/бажаю/ хотіла б...</i>	Бажані зміни в діях співрозмовника

3. Для закріплення інструменту можна запропонувати учасникам попрацювати в парах та змодельовати кожному ситуацію, яку треба прокомунікувати за формулою.

#### *Частина 4. Завершення*

#### Вправа “Дихання”

*Мета:* заспокоєння, метод самопомоги

*Тривалість:* 10 хв.

1. Запропонувати учасникам перевірити, наскільки вони можуть контролювати дихання. Та запропонувати дихати п’ять-сім разів за хвилину.

2. Важливо, щоб в місці проведення був годинник і учасники могли бачити час.

3. Повідомити, що це техніка для заспокоєння емоцій, покращення самопочуття та урівноваження серцебиття.

Вправа “Зворотній зв’язок”

*Мета:* опрацювати техніку зворотного зв’язку

*Тривалість:* 10-15 хв

1.Тренер наголошує, що тренінг підходить до завершення та пропонує насамкінець поділитися враженнями та поставити запитання, якщо в когось є.

2. Якщо часу залишилося небагато, можна використати опитування онлайн чи таблицю(Табл.2).

3. Підведення підсумків тренінгу. Порівняння очікувань на початку тренінгу з результатами та відгуками учасників.

*Таблиця 2. Форма для зворотнього зв’язку*

<b>Ім’я адресата зворотнього зв’язку</b>	<b>Що, на ваш погляд, було добре виконано на тренінгу?</b>	<b>На вашу думку, що було зайвим в ході тренінгу?</b>	<b>Як вважаєте, чого не вистачало для покращення тренінгу?</b>	<b>Яка вправа сподобалася вам найбільше? Чому?</b>
--	--	---	--	--

Дуже важливо отриманий зворотній зв'язок також додатково проаналізувати, оскільки це дозволить покращити свої навички як організації, так і передачі інформації і її сприйняття.

### **Висновки до Розділу 3.**

За результатами дослідження описаного у розділі виявлено підтвердження тенденцій описаних у дослідженні Ветеранського фонду та з’ясовано, що найчастішими запитами військових є матеріальна підтримка сімей, психологічна

підтримка, а також інформаційна підтримка з боку соціальних працівників, стосовно можливостей та пілг для учасників бойових дій та їх сімей.

Також зауважимо тенденцію зростання запиту на соціальну підтримку у форматі терапевтичних груп, оскільки учасники бойових дій відчують що вони не самотні у пережитті нового досвіду, а також виявляють прояви турботи про свої сім'ї та вважають, що такий формат соціальної підтримки є доречним для них.

З результатів опитування фахівців соціальної роботи бачимо, що усі вони мають психологічну чи освіту з соціальної роботи. Також фахівці стверджують, що якщо є запит соціально-психологічного чи соціально -педагогічного підходу найчастіше використовують методи моделювання, також арт-терапію, метафорично-асоціативні карти, розробку дорожніх карт.

Та в переважній більшості фахівці зазначають, що у військовослужбовців немає чіткого формулювання терміну соціальна підтримка, тому частіше їхні запити зосереджені на отриманні правових статусів, довідок, тобто інформаційних послуг, а також запити щодо медичної реабілітації та санаторно-курортного лікування. І це також підтвердило опитування військових, для яких розуміння соціальної підтримки містило в собі також і поняття юридичних моментів.

Також потрібно удосконалити систему надання соціальних послуг і в її основу закласти саме соціальну підтримку, а не лише соціальний захист, оскільки перше включає в себе наступне. Також варто розробити програму для роботи соціальних працівників у Збройних силах України, на зразок такої системи в Америці, адже соціальна підтримка може брати на себе функцію додаткового мотивування солдатів перед бойовими діями та сприяти налагодженню окремих підрозділів та колективів.

Головні акценти, які варто зробити в громадському секторі соціальної підтримки - це залучати до співпраці та надання такої ж допомоги іншим. Залученню сімей військовослужбовців для формування цілісного ком'юніті та для того, щоб ця новоутворена спільнота не залишалася закритою ве одно мають бути фахівці соціальної роботи.

## ВИСНОВКИ

Соціальна підтримка військовослужбовців, учасників бойових дій передбачає комплекс заходів для підтримки добробуту цієї соціальної групи. Станом на сьогодні актуальність вивчення та реалізації програм соціальної підтримки в Україні більша, ніж коли-небудь, оскільки після повномасштабного вторгнення та розгортання активних бойових дій на території держави, збільшилася кількість осіб, які вступили до лав Збройних Сил України. Також розуміємо, що війна травматичний досвід як і в фізичному плані, так і у психологічному. Деструктивні механізми, які впливають на бійців під час виконання бойових завдань часто призводять до погіршення їхнього психічного здоров'я та втрати асертивності при поверненні до цивільного життя. Наслідки війни можуть переслідувати людину протягом усього життя, тому соціальна підтримка для цих людей є вкрай важливою.

При вивченні наукової літератури по темі кваліфікаційної роботи, помітно, що досвід співпраці в контексті соціальної підтримки у органів державного управління та в організації громадянського суспільства трохи різний, оскільки державі бракує стратегічного підходу та аналізу соціальних ризиків, які присутні у недостатній роботі з групою військовослужбовців. А громадські організації потребують фінансування і через свою невелику кількість порівняно з числом учасників бойових дій, котрі за прогнозами звертатимуться за соціальними послугами, активісти не можуть повністю забезпечити вирішенням соціальних запитів усіх військовослужбовців, що до них звертаються.

Тим не менш на законодавчому рівні прийнято ряд нормативно-правових актів, які регулюють становище військовослужбовців та учасників бойових дій та затверджують таким чином їхні можливості до соціального захисту та забезпечення соціальною підтримкою ( Закони України «Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ і деяких інших осіб та їх соціальний захист», «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби та деяких інших осіб», «Про ратифікацію Угоди про взаємне визнання пільг і гарантій для учасників та



інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій на території інших держав, сімей загиблих військовослужбовців», «Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та інвалідів війни» тощо).

За результатами поставлених завдань до виконання кваліфікаційної роботи, можемо сформулювати такі висновки:

1. Слабка соціальна групова ідентичність серед ветеранів як правило пов'язана з труднощами адаптації до цивільного життя та проблемами психічного здоров'я. Приєднання до армії передбачає процес привчання до військового життя та часто формування військового режиму звичок. Для тих, хто бере на себе особливо значну військову роль, перехід до цивільного життя може бути складним і це потрібно враховувати.

2. На аналізі закордонного досвіду соціальної підтримки військовослужбовців та ветеранів, а також типового “Шляху ветерана” підтверджено думку, що соціальна підтримка потрібна військовослужбовцям на кожному етапі, який вони проходять від моменту прийняття рішення про початок служби аж до старості та пенсійного віку включно. Такий підхід дозволить передбачати труднощі реінтеграції в цивільне життя, а також допоможе створювати актуальні програми соціальної підтримки.

3. За результатами бесіди-опитування фахівців соціальної роботи, з'ясували, що у соціальній підтримці військовослужбовців переважають методи консультування, часто використовують опитувальники з емоційного стану різного авторства, так і власні розробки. Також зазначено, що соціальні працівники користуються техніками арт-терапії та працюють з метафоричними асоціативними картами, та створенням дорожньої карти, у якій військовослужбовець може передбачити ризики та скласти орієнтовний план свого повернення у суспільство.

4. За результатами дослідження також виявлено підтвердження тенденцій описаних у дослідженні Ветеранського фонду та з'ясовано, що найчастішими запитами військовослужбовців є юридичні послуги, освітня підтримка, психологічна підтримка, а також інформаційна підтримка, з боку соціальних працівників, стосовно можливостей та пільг для учасників бойових дій та їх сімей.

Серед учасників бойових дій існує тенденція зростання попиту на соціальну підтримку в форматі терапевтичних груп, оскільки учасники бойових дій відчувають що вони не самотні в пережитті специфічного досвіду, а також виявляють прояви турботи про свої сім'ї та вважають, що такий формат соціальної підтримки є доречним для них.

У військовослужбовців поки що немає чіткого формулювання терміну соціальна підтримка, тому частіше їхні запити зосереджені на отриманні правових статусів, довідок, тобто інформаційних послуг, а також запити щодо медичної реабілітації та санаторно-курортного лікування.

З досвіду опитування військовослужбовців також бачимо тенденцію недостатньої обізнаності у відмінностях соціального захисту та соціальної підтримки і недостатню просвітницьку роботу з боку публічних управлінців та військового керівництва в питаннях інформування про комплекс заходів соціальної підтримки, який може бути наданий.

Таким чином, на основі отриманих даних, запропоновано тренінг для соціальних працівників з підвищення рівня емоційного інтелекту та компетентності, адже при великій кількості запитів, котрі частіше стосуються лише соціального захисту, важливо мати додаткові вміння для аналізу потреб та емоційного стану військовослужбовців, учасників бойових дій та членів їхніх сімей, котрі звертаються у центри надання соціальних послуг чи в громадські організації.

Соціальна підтримка діє на випередження вагоміших наслідків не лише для окремих осіб, але й для суспільства в цілому, тому повинна набувати конструктивного та стратегічного підходу у втіленні та формуванні політики у питаннях військовослужбовців, учасників бойових дій та їхніх сімей.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. І. М. Гайда, М. І. Бадюк, Ю. І. Сушко “Особливості структури та перебігу сучасної бойової травми у військовослужбовців Збройних Сил України”. Військово-медичний клінічний центр Західного регіону, м. Львів, Україна, Українська військово-медична академія, м. Київ, Україна, - 2018 р.  
URL: <http://pat.zsmu.edu.ua/article/view/129329/126902> Дата звернення: 26.06.2022 р.
2. Корольчук О. Л. Посттравматичний стресовий розлад як новий виклик сучасній Україні. Інвестиції: практика та досвід № 17, м. Київ, - 2016 р.  
URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/17\\_2016/19.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/17_2016/19.pdf) Дата звернення 26.06.2022 р.
3. Фурман А.В., Підгурська М.В. Історія соціальної роботи: [навчальний посібник] / Анатолій Васильович Фурман, Марія Василівна Підгурська. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 72-78 с., 174 с.
4. Історія соціальної роботи : навчальний посібник / [уклад.: О. О. Кравченко, О. О. Матрос]. – Умань : РВЦ «Візаві», 2017. – 82-88 с., 117 с.
5. Семигіна, Тетяна Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. - 60 с., 175 с
6. Теорія і методи соціальної роботи: навчальний посібник/ [уклад. Лукашевич М. П., Мигович І. І.] — 2-ге вид., доп. і випр.— Київ: МАУП, 2003. — 168 с
7. Шумна Л.П. Поняття та види соціальної підтримки, -.Актуальні проблеми держави і права -вип. 53, - Електронне видання, 435-439 с.  
URL: <http://www.apdp.in.ua/v63/66.pdf> Дата звернення: 25.10.2022
8. Закон України “Про соціальні послуги”, (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73)  
URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> Дата звернення: 20.10.2022
9. Закон України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” № 2438-IX від 19.07.2022

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text>

Дата звернення: 20.10.2022

10. Закон України “Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей” № 2490-IX від 29.07.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2011-12#Text> Дата звернення: 20.10.2022
11. Закон України ”Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни” № 2581-VIII від 02.10.2018. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1603-15#Text> Дата звернення: 20.10.2022
12. Закон України “Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям”, № 2471-IX від 28.07.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14#Text> Дата звернення: 20.10.2022
13. Закон Украхни “Про військовий обов’язок і військову службу” від 06.10.2015р. [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2232-12>. Дата звернення: 20.10.2022
14. Блінов О. А. Нормативні документи організації та проведення психологічної реабілітації військовослужбовців / Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції. К.: КНУ імені Тараса Шевченка, 2017. С. 36-38.
15. Лук’янова Наталія “Соціальна робота в Україні: концептуальні засади трансформації в сучасних умовах”, - Політичний менеджмент № 5, Дніпро, 2009 р. 150-156 с.
16. Modern Technologies of Society Development. Collective Scientific Monograph Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2018; ISBN 978-83-946765-6-8; 199-201 pp.
17. Інформаційний бюлетень “Біла книга 2021. Оборонна політика України” // Міністерство оборони України, Генеральний штаб Збройних Сил України, Адміністрація Державної спеціальної служби транспорту. Київ, 2021 р. URL:[https://www.mil.gov.ua/content/files/whitebook/WhiteBook\\_2021\\_Draft\\_Final\\_03.pdf](https://www.mil.gov.ua/content/files/whitebook/WhiteBook_2021_Draft_Final_03.pdf) Дата звернення: 20.10.2022

18. Skomorovsky, A. (2014). Deployment Stress and Well-Being Among Military Spouses: The Role of Social Support. *Military Psychology*, 26(1), 44–54. doi:10.1037/mil0000029
19. Блінов О. А., Тімкін І. Ф. Соціальна робота з пораненими військовослужбовцями в військовому госпіталі. Соціальна та освітня інклюзія: історія, сучасність, перспективи розвитку: колективна монографія у 2-х частинах. Частина 1. Інституційні та особистісні аспекти впровадження в Україні / за ред. С. П. Миронової, Л. Б. Платаш. Чернівці : Технодрук, 2021. С. 266-279.
20. Maschi, T., & Killian, M. L. (2011). The Evolution of Forensic Social Work in the United States: Implications for 21st Century Practice. *Journal of Forensic Social Work*, 1(1), 8–36. doi:10.1080/1936928x.2011.541198
21. Smith, B. N., Vaughn, R. A., Vogt, D., King, D. W., King, L. A., & Shipherd, J. C. (2013). Main and interactive effects of social support in predicting mental health symptoms in men and women following military stressor exposure. *Anxiety, Stress & Coping*, 26(1), 52–69. doi:10.1080/10615806.2011.634001
22. Горбунова В.В., Карачевський А.Б., Климчук В.О., Нетлюх Г.С., Романчук О.І. Соціально-психологічна підтримка адаптації ветеранів АТО: посібник для ведучих груп : навчальний посібник. – Львів : Інститут психічного здоров'я Українського католицького університету, 2016. – 46 с., 96 с
23. Клінічні рекомендації щодо застосування методів психодіагностики та медико-психологічної реабілітації у лікарняних та санаторно-курортних закладах Міністерства оборони України / Мех П. І., Казмірчук А. П., Швець А. В., Кіх А. Ю., Ричка О. В., Чайковський А. Р., Іванцова Г. В., Блінов О. А. / за заг. ред. професора, докт. мед. наук В.В. Стеблюка та докт. мед. наук А. М. Галушки. К., 2017. 266 с.
24. Sharma M. (2021). Military Psychology- Need, Scope and Challenges. *International Journal of Indian Psychology*, 9(2), 1365-1375. DIP:18.01.141.20210902, DOI:10.25215/0902.141

- 25.Блінов О. А. Психічні стани військовослужбовців у процесі служби. Вісник Національного університету оборони України : зб. наук. пр. 2013. Вип. 4 (35). С. 196–201
- 26.Binks, E., & Cambridge, S. (2017). The Transition Experiences of British Military Veterans. *Political Psychology*, 39(1), 125–142. doi:10.1111/pops.12399
- 27.Блінов О. Психологія бойового стресу : дис.д-ра психол. наук. Київ, 2020. URL: [http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/blinov\\_o.a.\\_dd\\_pbs\\_1605382690.pdf](http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/blinov_o.a._dd_pbs_1605382690.pdf) (дата звернення: 12.10.2022).
- 28.Концепція кадрової політики Міністерства оборони України на період до 2025 року. Міністерство оборони України (Київ 2021) URL: [https://www.mil.gov.ua/content/mou\\_orders/mou\\_2021/280\\_nm.PDF](https://www.mil.gov.ua/content/mou_orders/mou_2021/280_nm.PDF) Дата звернення: 20.10.2022.
- 29.Положення про Міністерство у справах ветеранів України. Кабінет міністрів України-Київ,2018р.  
URL:<https://mva.gov.ua/ua/pro-ministerstvo/polozhennay-pro-ministerstvo-u-spravah-veteraniv-ukrainu>Дата звернення: 20.10.2022.
- 30.Кравченко М. В. Основні проблеми соціального захисту учасників АТО / М. В. Кравченко // *Аспекти публічного управління*. - 2015. - № 11-12. - С. 36-43. - URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup\\_2015\\_11-12\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_11-12_7) Дата звернення: 17.10.2022.
- 31.Пам'ятка учасникам російсько-української війни. Права, обов'язки та гарантії соціального захисту. //Міністерство у справах ветеранів, Київ - 2022 URL: [https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/pamyatka\\_uchasnyka\\_ATO\\_%D0%9E%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%90\\_01.12.2020.pdf](https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/pamyatka_uchasnyka_ATO_%D0%9E%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%90_01.12.2020.pdf) Дата звернення: 17.10.2022.
- 32.Єна А.І. Актуальність і організаційні засади медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції / А.І. Єна, В.В. Маслюк, А.В. Сергієнко // *Науковий журнал МОЗ України*. – 2014. – № 1 (5). – С. 5-16.
- 33.Блінов О. А., Сластьоненко О. О. Нормативно-правове забезпечення та удосконалення фінансування психологічної реабілітації комбатантів. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*.

- Дніпро: Видавничий дім «Гельветика», 2021. №5. С. 39-43.  
<https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.5.5>
34. Соціальна робота в зарубіжних країнах : [навчальний посібник]. – [Видання друге, доповнене та перероблене]. – К. : СПД Чалчинська Н.В., 2016. – с.169.  
URL:<https://cutt.ly/bMHQsU1> Дата звернення: 17.10.2022.
35. Хар О.Ю. Класифікація міжнародних неурядових організацій: ключові функціональні особливості // Науковий журнал ДВНЗ “Ужгородський національний університет” Регіональні студії. 2019. №18. С. 94-99. URL:  
<http://www.regionalstudies.uzhnu.uz.ua/archive/18/17.pdf> Дата звернення: 17.10.2022.
36. Горемікіна, Ю.В. Проблеми розвитку та реформування соціальних послуг в Україні [Текст] / Ю.В. Горемікіна // Міжнародна стратегія економічного розвитку регіону : тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (Суми, 6-7 травня 2010 року) / Редкол.: О.В. Прокопенко та ін. — Суми : СумДУ, 2010. — С. 71-73. URL: <https://dse.org.ua/arhcive/11/18.pdf> Дата звернення: 18.10.2022
37. Стельмащук Олександр “Соціальний контракт: як відповідальний бізнес допомагає суспільству і чи можливо це в Україні?” блог. [Електронний ресурс]. URL:<https://site.ua/slobidka.nova/socialnii-kontrakt-yak-vidpovidalnii-biznes-dopomagaje-suspilstvu-i-ci-mozливо-ce-v-ukrayini-iy36qjr>.  
Дата звернення: 18.10.2022.
38. Sripada, R. K., Lamp, K. E., Defever, M., Venners, M., & Rauch, S. A. M. (2016). Perceived Social Support in Multi-era Veterans With Posttraumatic Stress Disorder. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 204(4), 317–320. doi:10.1097/nmd.0000000000000476
39. Блінов О. А. Інноваційний психологічний інструментарій для вимірювання та корекції наслідків впливу бойового стресу та особливості його застосування. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології: монографія. Том II / за заг. ред. В. П. Садкового, О. В. Тімченка; НУЦЗУ. – Х.: ФОП Панов А.М., 2022. – С. 328-344.

40. Social worker in the U.S. Army [Electronic resource] // U.S. Army.  
URL: <http://www.goarmy.com/careers-and-jobs/amedd-categories/medical-service-corps-jobs/socialworker.html>.  
Дата звернення: 19.10.2022
41. Горбенко С. В. Досвід адаптації військовослужбовців до цивільного життя в США / С. В. Горбенко, В. В. Хома, Г. В. Шпанчук // Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних сил. 2014. Вип. 2. С. 42.  
[Електронний ресурс]. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ZKhUPS\\_2014\\_2\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ZKhUPS_2014_2_11)  
Дата звернення: 19.10.2022
42. Міністерство у справах ветеранів [Електронний ресурс].  
URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2540516-ministerstvo-u-spravah-veteraniv-rekomendacii-peredbacaut-pat-reform.html>.  
Дата звернення: 19.10.2022
43. Зверева І. Д. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. проф. І. Д. Зверевой. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. С. 169-171.
44. Нестеров О. О. Соціальні стандарти НАТО та проблеми сумісності Збройних Сил України // Стратегічна панорама. 2005. № 1. С. 145.
45. Даник В. Г., Говоруха В. В. Парадигма несилової складової в механізмах забезпечення національної безпеки держави // Актуальні проблеми державного управління: 36. наук. пр. конф. Х.: Видавництво НАДУ «Магістр», Харків 2006. №3 (30). С. 311-325.
46. Блінов О. А. Особливості організації психологічної абілітації та реабілітації в умовах військового госпіталю. Актуальні проблеми психологічної допомоги, соціальної та медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції : матеріали міжвідомчої науково-практичної конференції (Київ, 26 травня 2016 р.). Міністерство оборони України, Національний університет оборони України імені Івана Черняхівського. Київ : НУОУ, 2016. С. 45-47.
47. Дацюк І. П. Порівняльний аналіз механізмів соціально-правового захисту військовослужбовців у розвинутих країнах світу // Державне будівництво. 2007. №2. [Електронний ресурс].



URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu\\_2007\\_2\\_48](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2007_2_48).

Дата звернення: 19.10.2022

48. Шкуропацький О. І. Світовий досвід адміністративно-правового регулювання соціального захисту офіцерського складу Збройних Сил України // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Право. 2016. вип. 22. С.118-122. [Електронний ресурс]. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhIPR\\_2016\\_22\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhIPR_2016_22_30).

Дата звернення: 19.10.2022

49. Олексюк Н. С. Соціально-педагогічна робота з сім'ями військовослужбовців в умовах реформування Збройних Сил України [монографія]. Київ : Видавничий дім «Слово», 2011. 304 с.

50. Ломакін Г. І. Соціально-психологічні складові соціальної роботи з учасниками бойових дій: методичний посібник. Харків: Оберіг, 2014. 168 с.

51. Бриндак Д. В. о. начальника Головного територіального управління юстиції у *Полтавській області* “Порядок проведення психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції”. Новини Полтавщини - 2018, [Електронний ресурс].

URL: <https://np.pl.ua/2018/01/pro-poryadok-otrymannya-psyholohichnoji-reabilitatsiji-uchasnykamy-antyterorystychnoji-operatsiji-darya-bryndak/> Дата звернення: 19.10.2022

52. Потіха А. *наук. співроб. СІАЗ НБУВ* “Соціально-психологічна та медична реабілітація учасників АТО” [Електронний ресурс].

URL: [http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=858](http://nbuviar.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=858)

Дата звернення: 20.10.2022 р.

53. Міністерство соціальної політики України. Інформація щодо реалізації заходів з психологічної реабілітації учасників АТО та постраждалих учасників Революції Гідності, Київ, 2018. [Електронний ресурс].

URL: <https://www.msp.gov.ua/news/15501.html>

Дата звернення: 20.10.2022 р.

54. Організація психосоціальної допомоги ветеранам війни та членам їхніх сімей. Рекомендації для місцевих органів влади. Київ, 2021. 19 с. [Електронний ресурс] URL: <https://cutt.ly/XMHvWms>  
Дата звернення: 20.10.2022 р.
55. Сисоєва С.О., Кристопчук Т.Є. Методологія науково-педагогічних досліджень: Підручник / С.О.Сисоєва, Т.Є.Кристопчук. – Рівне: Волинські обереги, 2013. – 360 с. [Електронний ресурс]  
URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/162001669.pdf>  
Дата звернення: 20.10.2022 р.
56. Eugenia L. Weiss, PsyD, LCSW, professor of social work, Veterans Emergency Management Evaluation Center (VEMEC), U.S. Department of Veterans Affairs, North Hills, CA. psychologist private practice, San Diego, 2019
57. Brian N. Smith, Rachel A. Vaughn, Dawne Vogt, Daniel W. King, Lynda A. King & Jillian C. Shipherd (2013) Main and interactive effects of social support in predicting mental health symptoms in men and women following military stressor exposure, *Anxiety, Stress & Coping*, 26:1, 52-69, DOI: 10.1080/10615806.2011.634001
58. Шлях ветерана Veteran Hub, Київ, 2022. [Електронний ресурс]. URL: <https://veteranhub.com.ua/shlyah-veterana>  
Дата звернення: 22.10.2022 р.
59. Sarah Brook, VA Veterans. Journeys of veterans map/USA, Washington 2022 [Електронний ресурс].  
URL: [https://news.va.gov/wp-content/uploads/sites/3/2022/11/Veteran-Journey-Map-2016-S508C\\_11.3.22.pdf](https://news.va.gov/wp-content/uploads/sites/3/2022/11/Veteran-Journey-Map-2016-S508C_11.3.22.pdf) Дата звернення: 22.10.2022 р.
60. “Психо-емоційний стан на 220-й день війни: що ми відчуваємо і як давати цьому раду” [Електронний ресурс].  
URL: <https://www.5.ua/dv/life/289015> Дата звернення: 22.10.2022 р.
61. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2013 року № 413 "Про затвердження переліку сімейних обставин та інших поважних причин, що можуть бути підставою для звільнення громадян з військової служби та із служби осіб рядового і начальницького складу" [Електронний ресурс].

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/413-2013-%D0%BF/paran12#n12>

Дата звернення: 22.10.2022 р.

62. Аймедов, К., & Наумов, В. (2020). Complex medical-psychological and social support of participants of combat. *Men's Health, Gender and Psychosomatic Medicine*, (1-2), 124-133. [Електронний ресурс].

URL:<https://doi.org/10.37321/UJMH.2020.1-2-14>

Дата звернення: 22.10.2022 р.

63. Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449 "Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг" [Електронний ресурс].

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-п>

Дата звернення: 22.09.2022 р.

64. Гладченко С. В. Гендерний аспект діяльності соціального працівника: методичні вказівки для самостійної роботи студентів напряму підготовки 231 «Соціальна робота» / Гладченко С. В. – Одеса: ФПРС ОНУ імені І. І. Мечникова, 2018 – 24 с. [Електронний ресурс]. URL:

<http://dspace.onu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/18826/1/gender2018.pdf>

Дата звернення: 22.09.2022 р.

65. Андрєєнкова В.Л., Дацко О.В., Лунченко Н.В., Мараховська Т.А. Навчально-методичний посібник "Розбудова миру. профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект" Київ, 2016р. с. 18, с.247 [Електронний ресурс]

URL:<https://lib.iitta.gov.ua/705149/1/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D1%96%D0%BB%20.%20%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BA%D0%B8.pdf>

Дата звернення: 22.09.2022 р.

66. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник / автор І. М. Матійків – К.: Педагогічна думка, 2012. – 112 с

[Електронний ресурс], URL: <https://lib.iitta.gov.ua/6191/1/12-41.pdf>.

Дата звернення: 25.09.2022 р.

67. Хитрик А. Вправи для розвитку емоційного інтелекту. Інтернет-видання "Happy Monday", [Електронний ресурс]. URL: <https://happy monday.ua/emocionalnyj-intellekt-7-uprazhnenij-dlya-razvitiya>  
Дата звернення: 25.09.2022 р.
68. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. — Харків: ХІСД, 2017 — 112с.
69. Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 "Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#n10>  
Дата звернення: 25.09.2022 р.
70. Звіт за результатами соціологічного дослідження «Проблеми ветеранів АТО» / Факультет соціології Київського національного університету ім. Т. Шевченка, Благодійний фонд ветеранів війни та учасників АТО. — К., 2016. — 77 с.
71. Марценюк Т., Квіт А. Соціологічне дослідження «Залучення ветеранів до громадського і політичного життя: шлях від військових перемог до особистих», ГО «Студена» в рамках проекту «Без броні», Київ - 2019.-71 с.  
URL: [http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/17840/Bez\\_broni\\_2019-09-16\\_13-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/17840/Bez_broni_2019-09-16_13-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
Дата звернення: 25.09.2022 р.
72. Чабарай Г. На чужих помилках. Світовий досвід адаптації ветеранів // Тиждень, 17 листопада 2017 р. URL: [tyzhden.ua/Society/204097](http://tyzhden.ua/Society/204097) Дата звернення: 25.09.2022 р.
73. Жиленко Р.В. Дослідження основних потреб учасників АТО та членів їх сімей в соціальних послугах // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Педагогіка. Соціальна робота». — 2018. — Випуск 1 (42). — С. 68-73.

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

### Дані про респондентів (фахівці соціальної роботи)

№ п/п	Імена учасників	Вік учасників	Освіта (спеціальність)	Стаж роботи (років)
1.	Анастасія	31 р.	Психологія	7
2.	Марія	30 р.	Психологія	3
3.	Олександра	28 р.	Соціальна робота	4
4.	Тетяна	22 р.	Соціальна робота	2
5.	Валерія	33 р.	Соціальна робота	8
6.	Лариса	23 р.	Психологія	1
7.	Катерина	42 р.	Психологія	9
8.	Лідія	29 р.	Соціальна робота	8
9.	Надія	38 р.	Соціальна робота	15
10.	Вікторія	46 р.	Соціальна робота	21
11.	Тетяна	53 р.	Соціальна робота	18
12.	Ярина	31 р.	Інше	9
13.	Роман	34 р.	Психологія	7
14.	Олена	52 р.	Соціальна робота	25
15.	Анастасія	25 р.	Психологія	5
16.	Владислав	45 р.	Соціальна робота	17
17.	Юлія	35 р.	Інше	5
18.	Оксана	45 р.	Соціальна робота	7
19.	Наталія	29 р.	Психологія	3
20.	Михайло	28 р.	Соціальна робота	8
21.	Юлія	30 р.	Соціальна робота	6

**Дані про респондентів  
(військовослужбовці, учасники бойових дій)**

№ п/п	Ім'я учасника	Вік учасника	Звернення щодо соціальної підтримки (державна структура; громадська організація; і в державну, і в громадську; не звертався/-лась)
1.	Сергій	33 р.	громадська організація
2.	Роман	31 р.	державна структура
3.	Олена	26 р.	і в державну, і в громадську установу
4.	Андрій	45 р.	державна структура
5.	Ігор	39 р.	державна структура
6.	Анатолій	38 р.	громадська організація
7.	Святослав	29 р.	громадська організація
8.	Ігор	32 р.	і в державну, і в громадську установу
9.	Володимир	28 р.	громадська організація

**Список запитань для бесіди-опитування фахівців соціальної роботи**

1) Ваша стаття:

1. Жіноча
2. Чоловіча
3. Інше: \_\_\_\_\_

2) Ваш вік:

1. 18-23
2. 24-29
3. 30-39
4. 40-50
5. 51+

3) Звідки ви?

\_\_\_\_\_.

4) Ви працюєте ...

1. Державна установа
2. Благодійна організація
3. Громадська організація
4. Інше: \_\_\_\_\_

5) Ви соціальний працівник за освітою?

\_\_\_\_\_.

6) Який ваш стаж роботи з військовослужбовцями, учасниками бойових дій та їхніми сім'ями?

1. 0-3 років
2. 4-6 років
3. 7 і більше років

7) Чому обрали фах соціального працівника?

\_\_\_\_\_.

8) Надайте оцінку твердженню за шкалою від 1 (дуже не задоволений/-а) до 5 (повністю задоволений/-а) " Я задоволений(-а) своєю роботою":

*Незадоволений/незадоволена 1... 2...3...4...5 Повністю задоволений/задоволена*

9) У роботі з учасниками бойових дій я надаю перевагу (можна вибрати декілька варіантів відповідей):

1. Методичним вказівкам
2. Індивідуальному підходу
3. Супервізії з колегами
4. Зворотному зв'язку від клієнта
5. Інше: \_\_\_\_\_

10) Назвіть техніки методи, які найчастіше використовуєте при роботі з учасниками бойових дій?

\_\_\_\_\_.

11) Які соціальні послуги найчастіше ви надаєте учасникам бойових дій? (можна обрати кілька варіантів, але не більше 3-ох)

- психологічні послуги
- соціально-педагогічні послуги
- соціально-медичні послуги
- соціально-економічні послуги
- юридичні послуги
- послуги з працевлаштування
- інформаційні послуги
- Інше: \_\_\_\_\_

12) Розкажіть, скільки триває типовий повний цикл надання соціальної послуги клієнту-учаснику бойових дій?

- Кілька годин
- від 2 до 10 днів
- Більше 10 днів
- Місяць та більше
- Інше: \_\_\_\_\_

13) Розкажіть про перешкоди, з якими зіштовхується соціальний працівник при наданні соціальної підтримки військовослужбовцям?

\_\_\_\_\_.

14) Поділіться своїми думками/пропозиціями щодо покращення сфери соціальної підтримки військовослужбовців, учасників бойових дій та членів їхніх сімей.

\_\_\_\_\_.



**Опитування для військовослужбовців учасників бойових дій, щодо якості надання соціальної підтримки та соціальних послуг**

1) Ваша стать:

1. Чоловіча
2. Жіноча
3. Інше: \_\_\_\_\_

2) Ваш вік:

1. 18-29
2. 30-40
3. 41-50
4. 51+

3) Чи зверталися ви для отримання чи консультації щодо отримання соціальної підтримки?

1. Так, у державні структури
2. Так, у громадські організації
3. Так, і в державні, і громадські організації
4. Ні
5. Інше: \_\_\_\_\_

4) Чи зверталися ви для отримання чи консультації щодо отримання соціальної підтримки?

1. Так, у державні структури
2. Так, у громадські організації
3. Так, і в державні, і громадські організації
4. Ні
5. Інше: \_\_\_\_\_

5) Як ви можете оцінити якість надання соціальної підтримки?(шкала)

*Погано*    1..... 2.....3.....4.....5    *Дуже добре*

6) Скільки часу тривало вирішення вашого питання?

1. Кілька годин
2. Кілька днів
3. Кілька тижнів
4. Місяць і більше
5. Інше: \_\_\_\_\_

7) Наскільки ви задоволені вирішенням питання?(шкала)

*Незадоволений/незадоволена 1... 2...3...4...5 Повністю задоволений/задоволена*

8) Яке ваше враження від отримання соціальної послуги?

1. Однозначно позитивне
2. Радше позитивне, ніж негативне
3. Нейтральне
4. Радше негативне, ніж позитивне
5. Однозначно негативне
6. Інше: \_\_\_\_\_

9) Чи порекомендуєте ви друзям/побратимам той центр чи організацію, де ви отримали соціальну підтримку?

1. Так
2. Можливо
3. Ні
4. Інше: \_\_\_\_\_

10) Якої соціальної підтримки потребують учасники бойових дій, на вашу думку?

\_\_\_\_\_.

11) З якими труднощами при отриманні соціальної підтримки ви зіштовхнулися?

\_\_\_\_\_.

12) Як, на вашу думку, можна покращити сферу соціальної підтримки?

\_\_\_\_\_.