

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»

**Яготинський інститут
Кафедра соціальної роботи**

Купрієнко Вікторія Валентинівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра**

на тему: «Специфіка соціальної роботи з військовими (учасниками АТО) та
їхніми сім'ями»

Група ІН34-9-22-Б1СПр (4,0д)

Спеціальність: 231«Соціальна робота»

Освітня програма: Соціальна робота

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

*Дипломна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів, текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело*

Студент

(підпис)

Купрієнко Вікторія Валентинівна

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

к.п.н. Чорноштан Євгеній Валерійович

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Допущено до захисту перед ЕК

Завідувач кафедри

к.п.н. Чорноштан Євгеній Валерійович

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Яготин 2026 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретико-методологічні засади соціальної роботи з військовими та їхніми сім'ями.....	6
1.1. Поняття та сутність соціальної роботи у військовому контексті та особливості соціальної адаптації учасників бойових дій.....	6
1.2 Роль соціальних працівників у подоланні посттравматичних станів військовослужбовців: проблеми соціальної інтеграції, реабілітації та вплив бойових дій на сімейні стосунки й соціальне функціонування.....	12
1.3. Теоретичні моделі та підходи до підтримки військових і членів їхніх сімей та нормативно-правова база соціального захисту військовослужбовців та їхніх родин.....	26
Розділ 2. Організаційна структура та напрями діяльності установи.....	36
2.1. Ознайомлення з організаційною структурою бази практики.....	36
2.2 Документація та методичне забезпечення.....	38
2.3 Практична робота з клієнтами.....	44
Висновки.....	50
Список використаних джерел та літератури.....	53

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми родинами є життєво важливою для стійкості країни, виходячи за рамки звичайних пілг. Специфіка цієї діяльності полягає в тому, що існує значний розрив між реальністю цивільного життя та досвідом війни, що вимагає від фахівця виконувати роль не просто консультанта, а й провідника у складному процесі реінтеграції.

Подолання “цивільно-військового бар’єру”, де довіра будується на розуміння етосу воїна, а не на посаді, є ключовою особливістю роботи з захисниками. Оскільки не лікований бойовий стрес або ПТСР може призвести до деструктивної поведінки або ізоляції, фахівець має мати навички декомпресії та психологічної реабілітації. У той час робота з ветеранами пов’язана з підтримкою тих, хто їх оточує, оскільки війна шкодить не лише тим, хто має зброю, але й усій сімейній системі.

Перерозподіл ролей, подолання вторинної травматизації та допомога у відновленні емоційної близькості, яка часто втрачається через тривалу розлуку та екстремальний досвід є особливостями взаємодії з сім’єю. Особлива професійна чутливість вимагає підтримки родин полонених, зниклих безвісти та загиблих, коли соціальна робота межує з кризовою психологією та право захистом. Таким чином, сучасна соціальна робота в цій галузі є складним інструментом, який поєднує медичний, юридичний і психологічний аспекти, щоб переконатися, що бойовий довід ветеранів є ресурсом для розвитку громади, а не причиною дестабілізації.

Об’єктом дослідження виступає соціальна робота, як професійна діяльність і соціальний інститут, надає допомогу та захист військовослужбовцям, ветеранам бойових дій і членам їхніх родин. Це охоплює різноманітні соціальні зв’язки та процеси, які виникають у взаємодії між військовими, їхніми сім’ями, громадою та державними структурами. У центрі уваги перебувають соціальні проблеми та потреби, пов’язані з адаптацією до мирного життя, психологічною реабілітацією, забезпечення прав і соціальної гарантії, а також запобіганням соціальної ізоляції.

Предмет дослідження - особливості, стратегії та способи проведення соціальної роботи, спрямованої на допомогу зазначеним групам населення. Це включає оцінку практик соціального захисту, психологічної допомоги, соціальної адаптації та інтеграції в мирне життя, а також дослідження того, наскільки добре працюють програми та ініціативи, які фінансуються державними та недержавними організаціями. У центрі уваги соціальної роботи є специфіка роботи з військовими, ветеранами та їхніми родинами, враховуючи їхні особливі потреби, соціальний статус і життєві обставини.

Мета дослідження: полягає в дослідженнях особливості соціальної роботи з військовими, учасниками АТО та їхніми сім'ями, визначити найкращі способи підтримки.

Завдання дослідження:

- Дослідити теоретичні основи соціальної роботи з військовослужбовцями та членами їхніх сімей;
- Проаналізувати поточні програми соціального захисту та підтримки для учасників бойових дій та членів їхніх сімей;
- Дослідити основні проблеми, з якими стикаються військові та їхні родини під час переходу до мирного життя;
- Визначити оптимальні стратегії та технології соціальної роботи для роботи з цією групою людей.

Наукова новизна полягає у комплексному підході до соціальної роботи з військовослужбовцями та їхніми сім'ями, що поєднує аналіз соціальної підтримки, психологічної реабілітації та сімейної інтеграції після участі у бойових діях.

Теоретична основа базується на концепціях соціального захисту, підтримки та реабілітації, які пояснюють способи допомоги військовослужбовцям і їхнім родинам. Вона базується на теоріях психосоціальної адаптації та інтеграції ветеранів у мирне життя.

Методологічна база дослідження полягає в комплексному, системному і міждисциплінарному підході до соціальної роботи, соціології та психології. Вона базується на дослідженні наукової літератури, нормативно правових документів, порівняльних і узагальнюючих методів і практичному досвіді соціальних інституцій. За допомогою методології, яка поєднує теоретичний аналіз з емпіричними дослідженнями.

Теоретична та практична значущість результатів дослідження: теоретична значущість результатів дослідження полягає в тому, щоб розширити наукові знання про особливості соціальної роботи з військовослужбовцями та їхніми сім'ями. практична значущість полягає в можливості застосувати та вдосконалити діяльність соціальних служб, створити програми підтримки та реабілітації та наданні рекомендації фахівцям, які працюють з військовими та їхніми родинами.

Структура бакалаврської роботи: зміст, вступ, 2 розділи по 3 пункти, висновок, список використаних джерел та літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВІЙСЬКОВИМИ ТА ЇХНІМИ СІМ'ЯМИ

1.1 Поняття та сутність соціальної роботи у військовому контексті

Військова робота потребує спеціалізованої системи підтримки, оскільки це екстремальний вид професійної діяльності. Це не просто надання соціальних послуг чи пільг; це комплексна діяльність, спрямована на зменшення негативних наслідків, які спрямовані на мінімізацію негативних наслідків бойових дій та особливості армійського життя та особливості військовослужбовця. У військових умовах соціальна робота набуває ознак кризового менеджменту, оскільки вона має справу з постійними загрозами, тривалим стресом і необхідністю швидкої адаптації до ситуації, які значно відрізняються від цивільних[5]. Основною метою такої діяльності є підтримання високої боєздатності армії, забезпечуючи добробут і психологічну стійкість солдатів[1].

У цій галузі поняття соціальної роботи охоплює кілька пов'язаних рівнів. На першому місці стоїть особиста підтримка військовослужбовця під час проходження служби та після звільнення в запас. У військових структурах соціальних працівників служить зв'язком між командуванням, державними органами та самими солдатами. Цей процес ґрунтується на фасилітації соціальних зв'язків, які часто розпадаються через тривале перебування в зоні конфлікту. Превентивна робота, спрямована на запобігання девіантній поведінці, суїцидальним намірам і конфліктам у підрозділі, є надзвичайно важливою, оскільки це безпосередньо впливає на моральний дух і єдність війська.

Здатність забезпечувати постійний супровід військовослужбовцям, щоб вони не залишалися наодинці зі своїми проблемами після повернення додому, визначає ефективність соціальної роботи у військовому середовищі[24]. Ре соціалізація означає «м'яке» повернення людини до мирного життя, де її бойовий досвід стає корисним соціальним ресурсом, а не перешкодою для професійного зростання та особистого

щастя. У цьому середовищі соціальна інтервенція практично неможлива без довіри та авторитету, тому експерти повинні добре знати військову етику, ієрархію та культурні коди, які панують у військових групах[53].

Окремим фактором, який визначає сутність цієї діяльності, є взаємодія з соціальним середовищем військового, особливо з його родиною. Військова соціальна робота розглядає сім'ю як «тил», стабільність якого визначає психологічний стан солдата на фронті. Допомога сім'ям полягає в тому, щоб допомогти дружинам, чоловікам і дітям військовослужбовців адаптуватися, отримати юридичну допомогу та отримати психологічну допомогу. Таким чином, соціальна робота є засобом національної безпеки, оскільки вона створює соціальну стабільність і дає захисникам впевненість у тому, що їхні близькі будуть захищені державою та громадою[54].

Військова соціальна робота стосується національної безпеки, професійної психології та соціального захисту, що виходить за межі звичайної гуманітарної чи адміністративної допомоги. У широкому розумінні це діяльність, спрямована на забезпечення соціальної стабільності військовослужбовців, ветеранів і їхніх рідних, одночасно мінімізуючи певні ризики, пов'язані з військовою службою. Необхідність співпрацювати з людьми, які перебувають у стані постійного «бойового стресу» або проходять через складний процес декомпресії та ре соціалізації, є особливістю цієї сфери. У цьому випадку соціальна робота є інструментом, який допомагає людям інтегрувати травму, пов'язану з військовою службою, у цивільне життя, не дозволяючи йому стати руйнівним фактором для суспільства чи особистості.

У військовому контексті превентивна та реабілітаційна спрямованість соціальної роботи є однією з її основних характеристик. На етапі активної служби соціальний працівник допомагає військовослужбовцям вирішувати нагальні сімейні та побутові проблеми, які можуть відволікати їх від виконання бойових завдань.

Це створює відчуття захищеного «тилу», що є важливим для концентрації та боєздатності. Суть роботи після служби змінюється на професійну орієнтацію та соціальну адаптацію, де головним завданням є подолання розбіжності між «армійським порядком» і «цивільним хаосом». Фахівець допомагає ветерану знайти

нову соціальну роль, що запобігає маргіналізації та розвитку асоціальних моделей поведінки, таких як агресія або зловживання психоактивними речовинами.

Робота з вторинною травматизацією, яка часто вражає членів сімей військових, є важливою частиною цієї діяльності[47]. Соціальна робота вважає сім'ю єдиним організмом, де страждання одного члена неминуче відгукуються в іншому. У цьому випадку допомога полягає в тому, щоб родичі навчилися спілкуватися з людиною, що повернулася з війни, розпізнавати ознаки ПТСР і надавати першу психологічну підтримку[10]. Таким чином, соціальна робота служить медіатором, який допомагає відновити мости довіри, які були зруйновані війною. Це забезпечує тривалу емоційну стабільність, яка неможлива без допомоги інших фахівців[22].

Крім того, адвокація інтересів і правозахисний елемент входять до методології соціальної роботи у військовій сфері. Військові часто стикаються з бюрократичними перешкодами, коли справа доходить до отримання статусу, виплат або медичних послуг. Соціальні працівники в цьому секторі допомагають клієнтам проходити через складні державні структури, допомагають йому отримати доступ до законних ресурсів і стежать за дотриманням соціальної справедливості. Це виховує у військових почуття вдячності та поваги до держави, що є ключовим для відновлення їхнього почуття соціальної значущості та власної гідності.

Зрештою, соціальна робота у військовому контексті проявляється у створенні інклюзивного середовища, яке приймає ветеранів як активних членів суспільства, а не як об'єкти жалю. Це включає співпрацю з громадами, подолання суспільних стереотипів і створення умов, які забезпечують без бар'єрний доступ до всіх сфер життя. Таким чином, соціальна робота виконує стратегічну місію, перетворюючи військові конфлікти на можливості для суспільного розвитку та зміцнення національної єдності через співпрацю та солідарність.

Пристосування учасників бойових дій до нових соціальних умов після повернення до мирного життя після екстремальних умов війни є складним багатофакторним процесом. Основна особливість цього процесу полягає в необхідності радикальної перебудови психічної діяльності та соціальної поведінки, оскільки навички, які були

життєво необхідними для виживання на фронті, такі як гіперпильність, швидка агресивна реакція та розподіл світу на «своїх» і «ворогів», стають нефункціональними або навіть деструктивними в цивільному суспільстві. Застосування адаптації — це тривала зміна, яка охоплює психологічні, професійні, сімейні та медичні рівні. Для подолання «цивільного шоку» ветерани повинні докладати багато зусиль.[4]

Подолання відчуття відчуженості є однією з найважливіших психологічних характеристик адаптації. Учасники бойових дій часто відчують глибоку прірву між повсякденними турботами оточуючих, які їм здаються дріб'язковими або непотрібними, і своїм реальним досвідом межі між життям і смертю. Це призводить до ветерана до соціальної ізоляції, коли він замикається в колі побратимів і уникає спілкування з іншими людьми. Методологічно соціальна робота в цьому напрямку має зосереджуватися на визнанні бойового досвіду та допомозі йому вписатися в особисту історію, не втрачаючи своєї ідентичності. Важливо, щоб адаптація сприймалася не як «забування» війни, а як перетворення досвіду війни на джерело внутрішньої мудрості та сили.

Втрата попередньої кваліфікації або неможливість повернутися на колишнє місце роботи через фізичні обмеження чи зміну життєвих пріоритетів є важливими професійними та економічними аспектами адаптації. Багато людей, які брали участь у бойових діях, вважають, що цивільна праця не має сенсу порівняно з завданням захисту Батьківщини. У цьому контексті соціальна адаптація означає професійну переорієнтацію, зосереджуючись на діяльності, яка дозволяє зберігати відчуття суспільної важливості та адреналіну в конструктивному руслі, наприклад, у соціальному підприємстві, правоохоронних органах або рятувальних службах. Одним із найефективніших антидепресивних засобів є успішна професійна реалізація, яка стабілізує психіку ветерана, повертаючи йому фінансову автономію та статус годувальника[52].

Семінарна адаптація є ще одним важливим вектором, де ключовою характеристикою є «криза повернення». Під час відсутності солдата родина звикає жити сама по собі, ролі перерозподіляються, і повернення батька чи матері вимагає

складних переговорів щодо нового способу життя. Часто ветерани відчують емоційне заціпеніння, яке сприймається близькими як байдужість. Насправді це захисна реакція психіки. У цьому випадку соціальна робота спрямована на сприяння родинному діалогу, у якому члени родини вчаться заново пізнавати один одного через спільні активності та психологічну освіту. Діти потребують особливої уваги, оскільки адаптація до «нового» батька чи матері часто відбувається через страх або нерозуміння змін у їхній поведінці.

Медико-соціальна адаптація включає не лише лікування фізичних поранень, але й боротьбу з психологічними травмами, пов'язаними з цими травмами. Серйозними перешкодами для соціальної активності є порушення сну, фантомні болі, панічні атаки або спалахи гніву. Учасники бойових дій часто відмовляються отримувати психологічну допомогу, вважаючи, що це ознака слабкості[13]. Отже, методологія адаптації включає використання недирективних методів, а також участі ветеринарних собак-терапевтів, арт-терапії та фізичної реабілітації. Ці методи дозволяють працювати з травмами через тілесні практики та творчість, поступово знижуючи рівень тривожності та агресії.

Досягнення посттравматичного зростання — це останній етап успішної адаптації. У цьому стані учасник бойових дій не просто повертається до свого до військового стану, а стає зовсім іншою людиною з більшим почуттям справедливості, громадянської відповідальності та здатністю справлятися з труднощами життя. З іншого боку, суспільство повинно забезпечити «горизонтальну адаптацію» — тобто створити місце для ветеранів, де вони можуть відчувати повагу та вдячність без зайвого пафосу чи жалю. Таким чином, соціальна адаптація є двостороннім процесом, і його успіх залежить від двох факторів: особистої готовності воїна до змін і здатності суспільства змінюватися назустріч своїм захисникам[32].

На додаток до вивчення характеристик соціальної адаптації учасників бойових дій, важливо розглянути феномен «соціального вакууму», який часто виникає після демобілізації. Військовослужбовець, який покидає зону бойових дій, втрачає не лише своє повсякденне життя, але й унікальну систему соціальної підтримки, яка

називається бойовим братерством. У цивільному житті відсутність такої безумовної довіри та співпраці є дуже дестабілізуючим фактором. Методологічно соціальна робота має спрямуватися на заповнення цього вакууму шляхом створення ветеранських хабів і центрів ресоціалізації, щоб колишні військові могли спілкуватися з тими, хто має подібний досвід, поступово розширюючи коло контактів до цивільного середовища. Це допомагає запобігти радикалізму та почуттям непотрібності, які часто стають причиною депресії.

Когнітивні елементи адаптації включають зміну сприйняття часу та простору. Війна часто обмежує горизонт планування до кількох годин або днів, а простір сприймається через призму небезпеки[30]. Реабілітація здатності до довгострокового планування та встановлення нових життєвих цілей є необхідною для повернення до мирного життя. У цьому випадку соціальний працівник виконує функцію коуча, допомагаючи ветерану розділити великі цілі, такі як зміна професії або заснування власної справи, на менш важливі та досяжні. Це поступово повертає людині відчуття контролю над своїм життям, яке було частково втрачене через жорстку дисципліну та хаос, який панує в армії.

Суттєвою особливістю також є зміна ціннісної ієрархії, де матеріальні блага та дрібні побутові конфлікти часто викликають роздратування або незадоволення ветеранів. Коли поведінка людини під час війни або поведінка суспільства після війни стикається з глибокими внутрішніми принципами людини, це явище називають «моральною травмою». У цьому випадку соціальна адаптація передбачає залучення ветеранів до соціально значущих проєктів, волонтерства чи громадської діяльності, що дозволяє їм відчувати себе частиною значних суспільних змін. Можливість бути корисним для громади є сильним засобом терапії, який допомагає тим, хто вцілів, подолати почуття провини та знайти сенс у своєму подальшому житті.

Крім того, важливо враховувати особливості адаптації жінок-військовослужбовець, чий досвід часто залишається менш помітним у патріархальному суспільстві[27]. Жінки стикаються з двома викликами: подолання травм, отриманих під час війни, і швидке повернення до своїх звичних гендерних

ролей матері, дружини чи доньки. Соціальна робота з жінками-ветеранами повинна враховувати ці особливі очікування соціуму та створювати середовище, де вони можуть відверто розповідати про свій досвід без страху бути засудженими чи не зрозумілими. Утворення жіночих ветеранських об'єднань дозволяє створювати унікальні програми реабілітації, спрямовані на підтримку репродуктивного здоров'я та гармонізацію сімейних стосунків.

Нарешті, нелінійність ветеранів дозволяє їм адаптуватися: вони можуть досягти значних успіхів у роботі чи навчанні, але також переживати глибокі кризи в особистому житті. Важливо розуміти, що емоційні «відкати» є нормальною частиною відновлення[26]. Таким чином, соціальна робота повинна мати форму моніторингу, тобто фахівець залишається доступним для консультацій навіть після закінчення гострої фази адаптації. Довгострокова стратегія підтримки, яка базується на терпінні та розумінні циклічності психічних процесів, дозволяє учаснику бойових дій повністю адаптуватися до суспільства та стати його активною, конструктивною частиною.

1.2 Роль соціальних працівників у подоланні посттравматичних станів

військовослужбовців: проблеми соціальної інтеграції, реабілітації та вплив бойових дій на сімейні стосунки й соціальне функціонування

Психологічні наслідки бойових дій для військовослужбовців є глибокими та різноманітними, оскільки вони виростили в умовах загрози життю, швидких рішень і агресивного середовища. Одним із найпоширеніших наслідків є зміна способу мислення, коли мирне життя починає здаватися безглуздом або непотрібним порівняно з ясністю та екзистенційною важливістю подій, що відбуваються на фронті[31]. У ветеранів часто спостерігається так звана «гіперпильність», стан постійної готовності до небезпеки як фізично, так і психологічно, який проявляється у скануванні простору, тривозі в натовпі або швидкій реакції на гучні звуки. Це

виснажує нервову систему швидко, і навіть у безпечному середовищі неможливо повноцінно розслабитися.

Після повернення з зони бойових дій емоційна сфера військовослужбовців часто зазнає значної трансформації, яку описують як емоційне оніміння або звуження афективного діапазону. Це захисний психічний механізм, який допомагав виконувати завдання під час війни, ігноруючи біль і страх, але в цивільному житті він стає перешкодою для прояву ніжності, любові та радості в стосунках із близькими. Крім того, ветерани часто страждають від «провини вцілілого», болісної думки, що вони не зробили достатньо для порятунку своїх побратимів або не мали права вижити, коли інші загинули. Самозвинувачення такого типу може призвести до саморуйнівної поведінки, соціальної ізоляції або депресивних станів, які важко лікувати без професійної допомоги[29].

Крім того, когнітивні функції та поведінкові реакції значною мірою впливають на емоційний досвід. Наслідки постійного стресу та потенційних контузій, які часто не діагностуються, включають порушення сну, концентрації уваги та пам'яті. Це може бути результатом спалахів неконтрольованого гніву або дратівливості, які виникають у відповідь на дрібні побутові проблеми чи соціальну несправедливість. Багато військових відчують значний ціннісний розрив із цивільним суспільством, яке, на їхню думку, не усвідомлює цінності миру, що призводить до самотності та відчуженості навіть серед друзів і родини.

Без належного лікування тривалий вплив цих психологічних факторів може призвести до розвитку тривалих патологічних станів, таких як адитивна поведінка, коли наркотики або алкоголь використовуються для «вимкнення» нав'язливих спогадів[. Важливо пам'ятати, що вчасна підтримка може призвести не лише до відновлення, але й до феномену посттравматичного зростання. Цей феномен передбачає, що людина, пройшовши через труднощі, отримує нову психологічну стійкість, переосмислює свої життєві пріоритети та стає активним членом своєї громади. Психологічні наслідки війни — це складний процес адаптації, який вимагає суспільного розуміння та підтримки фахівців.

Для ветеранів, які отримали важкі поранення або втратили кінцівки, психологічна допомога потребує особливого підходу, оскільки фізична травма тісно пов'язана з радикальною зміною їхньої ідентичності та само сприйняття. Першочерговим завданням реабілітації є підтримка процесу горювання за втраченими фізичними можливостями, який зазвичай відбувається через стадії заперечення, гніву, торгу та депресії. Втрата кінцівки може сприйматися воїнами, чия самооцінка часто базувалася на силі, витривалості та здатності захищати, як втрата чоловічої або професійної гідності. У цей момент психолог намагається допомогти ветерану відокремити свої особистісні цінності від свого фізичного стану, а також знайти нові місця опори, де він може реалізуватися[28].

Важливим аспектом є боротьба з фантомними болями, які можуть бути як фізичними, так і психогенними. Використання візуалізації та дзеркальної терапії дозволяє «обманути» мозок і полегшити страждання, що значно покращує загальний емоційний стан. Крім того, ветерани з ампутаціями часто стикаються зі страхом, пов'язаним із протезуванням і соціальною стигматизацією в майбутньому. Метою фахівця тут є формування позитивного образу тіла та прийняття протеза як інструменту для відновлення активного життя, а не як чужорідного об'єкта. Важливо залучати інших ветеранів, які вже пройшли шлях протезування та можуть стати живим прикладом того, що життя після поранення не закінчується, до цього процесу[6].

Оскільки рідні можуть заважати відновленню самостійності та створювати почуття безпорадності, соціальна адаптація ветеранів з інвалідністю також включає роботу з оточенням. Психолог допомагає родині знайти баланс між наданням підтримки та дозволом ветерану займатися собою. Особлива увага приділяється інтимній сфері та відновленню сексуальної самоідентифікації молодих чоловіків, що часто є табуованою, але життєво важливою темою. Професійна допомога в цьому напрямку допомагає парам уникнути глибокої ізоляції.

Кінцевою метою такої реабілітації є досягнення стану, коли людина сприймає своє поранення як складний досвід, який надав їй мудрість і силу, а не як кінець шляху. У цих випадках посттравматичне зростання проявляється через участь у

громадських заходах, участь у спорті для людей з інвалідністю або початок нової кар'єри[37]. Інші ветерани та все суспільство часто черпають натхнення з психологічної стійкості, яку вони досягають після подолання фізичного болю та соціальних перешкод.

Одним із найскладніших і найбільш руйнівних психічних станів, з якими стикаються поранені бійці, є «вина вцілілого», особливо коли їхнє виживання відбувалося на тлі загибелі побратимів. Цей феномен характеризується ірраціональним переконанням, що людина зробила щось неправильно або не зробила достатньо, щоб врятувати інших, або що її життя дорожче, ніж життя тих, хто поліг. Фізичні обмеження посилюють почуття поранених. Наприклад, ветеран, який перебуває в госпіталі, може відчувати дискомфорт через те, що він «відсиджується» в безпеці, поки його підрозділ продовжує вести бої. Починаючи з легалізації цих почуттів, психологічна робота в цьому напрямку починається з визнання того, що відчувати провину в такій ситуації — це нормальна реакція психіки на нестерпну несправедливість смерті.

Терапевтичний процес спрямований на де конструкцію ірраціональних переконань шляхом аналізу дійсних обставин, які сталися. Психолог допомагає ветерану зрозуміти межі свого обов'язку та контролю під час бою, підкреслюючи, що жодна людина не може повністю контролювати долю інших у екстремальних умовах хаосу[48]. Важливим кроком є метод «переформулювання відповідальності». У цьому методі акцент зміщується з питання «чому я вижив?» на питання «що я можу зробити з цим дарованим мені життям?». Це допомагає перетворити шкідливу провину на позитивну пам'ять і відповідальність перед полеглими.

Питуалізація горя має вирішальне значення. Оскільки поранені часто пропускають поховання своїх товаришів через лікування, у них залишається відчуття, що прощання ще не завершено[15]. Психологи допомагають організувати індивідуальні або групові ритуали вшанування пам'яті, які дозволяють символічно «відпустити» загиблих і отримати уявне благословення на подальше життя. Висловлення невисловленого — слова вдячності, прощання або прохання про

вибачення, що знімає величезний емоційний тягар — легше, коли використовуються метафори та письмові практики, такі як написання листів до полеглих побратимів.

Основною метою роботи з провинною вцілілих є включення втрати в життєву історію ветерана, не завдаючи шкоди йому самому. Справжнє зцілення настає, коли солдат починає сприймати своє виживання як можливість продовжувати справу загиблих через волонтерство, допомогу сім'ям полеглих або просто гідне цивільне життя. Таке переосмислення дозволяє використовувати біль як силу, яка стимулює прагнення до лікування та відновлення до нормального життя в суспільстві[36].

Участь у бойових діях значно змінює цінності та поведінку військовослужбовця, що неминуче відображається на стабільності сімейних стосунків і якості соціального функціонування після повернення додому. Одним із найскладніших аспектів є руйнування звичної системи комунікації. На війні взаємодія базується на чітких наказах, ієрархії та емоційній стриманості, тоді як у сімейному житті потрібно бути гнучким, розуміти один одного та говорити про свої почуття відкрито. У родинях ветерани часто спілкуються авторитарно, що сприймається близькими як тиск або агресія, тоді як сам боєць може відчувати розгубленість через відсутність чіткої структури у своєму житті. Це створює дистанцію, де кожен член сім'ї відчувається самотнім, незважаючи на те, що вони знаходяться в одному просторі.

«Соціальне відчуження» ускладнює соціальне визнання. Якщо людина опинилася на межі між життям і смертю, вона часто відчуває непереборну прірву між собою та іншими людьми, які переймаються щоденними дрібницями. Оскільки ветеран відчувається «своїм» лише з побратимами, його коло спілкування звужується. Це може викликати конфліктність у трудовому колективі через загострене почуття справедливості або нетерпимість до формальностей, що часто стає причиною частої зміни місця роботи та економічної нестабільності родини. Ветеран може поступово повністю ізолюватися, що лише посилить його депресію та відчуття непотрібності суспільству[42].

Участь чоловіків у війні стає постійним стресом для дружин і партнерів, що призводить до вторинної травматизації. Вони звикають нести повну відповідальність

за своїх дітей, бути самодостатніми та приймати всі рішення самостійно під час очікування. Коли ветеран повертається додому, виникає криза перерозподілу ролей: ветеран намагається відновити свій статус голови родини, тоді як дружина вже пристосувалася до нової ролі, що викликає приховану або явну боротьбу за лідерство. У таких сім'ях зростає ризик розлучень, а діти опиняються в епіцентрі напруги, що негативно впливає на їхнє психоемоційне здоров'я та шкільну успішність.

Важливо також розуміти, що успішне подолання цих криз може призвести до рівня близькості, який раніше не був спостерігався. Родина може стати справжнім тилом і ресурсом для ветерана, якщо вони разом проходять через випробування, відверто визнають свої травми та активно працюють над відновленням довіри[40]. Коли громада створює умови для інклюзії, де досвід ветерана цінується, а не сприймається як загроза, соціальне функціонування відновлюється швидше. Таким чином, вплив війни на соціальні зв'язки є двостороннім процесом, який залежить від внутрішніх зусиль сім'ї та готовності суспільства прийняти тих, хто пережив війну.

Діти, які живуть у родинах учасників бойових дій, часто просто передають батьківський стрес, але вони також можуть бути найбільшим стимулом для допомоги ветерану в реабілітації. Як дорослі пояснюють зміни, що відбулися з батьком, безпосередньо впливають на психічне здоров'я дитини. Важливо, щоб розмова про військовий досвід була адаптована до віку: маленьким дітям не потрібні деталі боїв; їм важливо знати, що тато виконував важливу роботу, захищаючи їхній спокій, і що його дратівливість чи замисленість зараз є результатом втоми від роботи, а не провина дитини. Діти схильні дофантазовувати причини відсторонення батьків, часто приписуючи їх собі, тому бути відвертим допомагає зняти тривожність[39].

Діти відіграють важливу роль у поверненні ветерана до мирного життя, створюючи для нього «емоційний місток». Прості побутові процедури, такі як ігри та прогулянки, допомагають військовослужбовцям знову відчувати безумовну любов і безпеку. Відповідальність за майбутнє дитини є потужним стимулом для ветерана, який заохочує їх працювати над собою та утримує від деструктивної поведінки. Однак матері та соціальні працівники повинні стежити за тим, щоб їхні діти не покладалися

на «домашніх психотерапевтів». Це призведе до передчасного психологічного дорослішання та втрати власного дитинства, оскільки дитина має залишатися дитиною.

Розмова з дитиною, коли батько повертається з травмою або ампутацією, повинна бути максимально чесною, але одночасно спокійною. Потрібно пояснити, що, хоча тіло тата змінилося, його характер, любов до дитини та здатність бути батьком залишилися незмінними[41]. Якщо ветеран готовий до цього, важливо дозволити дитині ставити запитання, торкатися протеза чи шрамів, щоб таємничість не перетворилася на страх. Використання метафор «супергероїв, які отримують рани в бою» може допомогти молодшим дітям легше сприйняти нову реальність, перетворюючи травму на символ мужності, а не каліцтва.

Крім того, соціальна підтримка дитини в школі чи садку є важливою, оскільки вона може зіткнутися з нерозумінням однолітків або проблемами з концентрацією через переживання за родину. Діти ветеранів повинні працювати разом із вчителями, шкільними психологами та батьками, щоб створити підтримуюче середовище, де вони відчуватимуть гордість за свою сім'ю. Досвід війни не перетвориться на міжпоколінну травму, а навпаки, закладе в дитині основи емпатії, стійкості та патріотизму, якщо в родині існує здорова комунікація, де емоції не пригнічуються, а обговорюються[42].

Для того, щоб запобігти небажаним наслідкам, таким як розпад сім'ї, розвиток залежностей або суїцидальні спроби, важливо виявити важливі ознаки погіршення психологічного стану. Одним із найбільш тривожних симптомів для ветеранів є постійне порушення сну, яке триває більше двох тижнів; це може бути як проблеми зі засинанням, так і тривалі нічні жахи, після яких людина прокидається в стані паніки або агресії. Крім того, слід звернути увагу на різку зміну поведінки, яка може статися з тих, хто раніше був спокійним: він може стати надмірно дратівливим, вибухнути гнівом на дрібниці або навпаки повністю замикатися в собі, уникайте будь-якого спілкування з дітьми. Якісь ознаки того, що психіка не може справитися з навантаженням сама, включають відсутність соціальних контактів, відмову від попередніх хобі та постійне перебування в «режимі очікування небезпеки»[18].

Зловживання алкоголем, медикаментами або іншими психоактивними речовинами часто є спробою «самолікування» для полегшення душевного болю. Однак це лише поглиблює депресію та підвищує ризик домашнього насильства. Ветеран повинен негайно звернутися до психіатра або клінічного психолога, якщо він демонструє ознаки параної (наприклад, перевіряє замки щовечора або бачить ворогів у звичайних перехожих) або постійно повертається до розмов про несправедливість світу. Важливо також не ігнорувати фізичні симптоми, які не мають медичного пояснення. Постійні головні болі, тиск у грудях або проблеми з травленням часто є фізичними симптомами серйозної психологічної травми.

Симптоми тривоги, які відчувають члени родини, включають постійне занепокоєння та страх «спровокувати» ветерана, що свідчить про значну руйнацію домашнього середовища ветерана. Ознаки вторинної травматизації включають дружину, яка відчуває повну емоційну спустошеність, втрату сенсу власного життя або постійну тривогу за дітей[11]. Симптоми, які вказують на потребу в допомозі у дітей, включають повернення до поведінки молодшого віку, такої як енурез, безпричинна агресія до однолітків, різке зниження успішності в школі або страх залишатися наодинці з батьком. Незважаючи на жарти ветеранів або членів їхніх родичів, будь-яка згадка про небажання жити має розглядатися як критичний стан, який потребує втручання кризової служби.

Сьогочасне звернення до фахівців — це не ознака слабкості; скоріше, це ознака відповідальності за майбутнє своєї родини. Соціальні працівники повинні навчати ветеранів, що допомога психолога є такою ж необхідною, як допомога хірурга при фізичному пораненні. Щоб забезпечити повне відновлення соціального функціонування та збереження єдності родини, професійна підтримка повинна починатися швидше[8].

Реабілітація та соціальна інтеграція ветеранів після війни стикається з багатьма системними перешкодами, включаючи медичну, правову, економічну та психологічну сфери. Перехід від військової служби до цивільного життя без єдиної координованої державної системи є однією з найважливіших проблем. Після звільнення

військовослужбовці часто стикаються з бюрократичними труднощами отримання статусів, пільг і належної медичної допомоги, залишаючись у «правовому вакуумі». Це викликає відчуття зневаги з боку держави, яку вони захищали, і призводить до постійного стресу. Крім того, інфраструктура реабілітаційних центрів часто розподілена по країні нерівномірно, що обмежує доступ до якісних послуг для мешканців невеликих міст і сіл.

Невідповідність між військовими навичками та потребами сучасного ринку праці ускладнює економічну інтеграцію ветеранів. Багато бійців повертаються додому з бажанням змінити сферу діяльності, але це важко зробити через відсутність ефективних програм перекваліфікації та професійної орієнтації. Натомість роботодавці не завжди добре підготовлені до роботи з бійцями, що може призвести до дискримінації та конфліктів на робочому місці. Військові ветерани часто сприймаються як «герої без страху і докору» або як «люди з нестабільною психікою» через соціальну стигматизацію, яка заважає їм мати нормальні професійні та особисті зв'язки, що призводить до більшої самоізоляції.

Психологічна реабілітація часто залишається фрагментарною, оскільки вона зосереджується лише на подоланні симптомів посттравматичного стресового розладу, ігноруючи необхідність адаптації до екзистенції та пошуку нових сенсів у житті. Важливою проблемою є низький рівень культури звернення за психологічною допомогою серед військових. Це пов'язано з застарілими уявленнями про те, що ці дії є «слабкими». Таким чином, накопичена агресія, біль і розчарування перетворюються на деструктивну поведінку, яка руйнує життя ветерана та його родини. Наявність сімейно-орієнтованих програм реабілітації призводить до того, що близькі родичі бійця не отримують необхідної підтримки, що часто призводить до розпаду сімей і соціального сирітства дітей[20].

Крім того, в системі соціального захисту існує проблема інформаційного вакууму та складності навігації. У багатьох випадках ветерани та їхні родини не знають про свої права та можливості боротися за них у кабінетах чиновників. Інтеграція буде успішною лише тоді, коли суспільство перейде від моделі «надання пільг» до моделі

«створення можливостей». У такому суспільстві реабілітація включатиме не лише лікування, а також інклюзивну освіту, підтримку бізнесу ветеранів і активне залучення ветеранів до місцевого самоврядування. Тільки такий комплексний підхід може перетворити бойовий досвід із тягара на цінний ресурс для прогресу країни.

Сполучені Штати та Ізраїль протягом багатьох десятиліть розробляли способи пристосування ветеранів до мирного життя, що робить їхні програми реабілітації ветеранів одним із найбільш прогресивних у світі. Міністерство у справах ветеранів (VA) Сполучених Штатів відіграє важливу роль у наданні повного спектру послуг, від медичного страхування до пільгового кредитування на житло та безкоштовної вищої освіти за програмою GI Bill. Економічна самодостатність є пріоритетом американської моделі, оскільки ветерани мають певні квоти для працевлаштування в державних установах, а приватні підприємства отримують податкові пільги за найму колишніх військових. У широкій мережі ветеранських центрів (Vet Centers) доступна та конфіденційна психологічна допомога інтегрована в повсякденне життя[14].

Концепція «суспільства, що воює» в Ізраїлі відрізняється від інших, оскільки участь у бойових діях сприймається як норма, що значно знижує стигматизацію. В Ізраїлі реабілітація починається ще до звільнення в запас: декомпресію та підготовчі тренінги проводять військові психологи. Ізраїльський підхід має надзвичайно сильну підтримку сімей; держава фінансує лікування ветеранів, а також терапію сімей, відпочинок і навчання дружин. Крім того, ветерани з інвалідністю в Ізраїлі активно залучаються до параолімпійського руху, що допомагає їм відновити почуття переможця та відновити соціальну значимість.

Одним із найцікавіших аспектів міжнародного досвіду є створення хабів для ветеранів, де вони можуть отримати юридичну допомогу, знайти роботу, займатися спортом або просто поспілкуватися з людьми, які мають такий самий досвід. У Сполучених Штатах активно створюються «суди для ветеранів», які розглядають правопорушення, скоєні ветеранами, враховуючи їх психологічний стан (ПТСР, травми). Суди часто вимагають реабілітації та наставництва від успішних ветеранів

замість ув'язнення за дрібні злочини. Це дозволяє повернути людину до законного життя, не маргіналізуючи її, зберігаючи її людський потенціал для держави[45].

Вже зараз Україна впроваджує певну частину цього досвіду, адаптуючи його до своїх умов, зокрема через створення мережі просторів для ветеранів і створення інституту помічника ветерана. Згідно з дослідженням іноземних моделей, найефективнішою є система, в якій ветеран сприймається як активний член суспільства, а не просто жертва війни, яка потребує пільг. Можна сказати, що створення національної системи реабілітації може бути найкращим, якщо поєднати американську системність з ізраїльською суспільною солідарністю.

Завдяки використанню міжнародних моделей можна визначити основний принцип успішної реабілітації: вона має бути безперервною та охоплювати всі сфери життя людини. Американські Сполучені Штати продемонстрували ефективність інституційного підходу, який гарантує ветеранам чіткі алгоритми дій і фінансову підтримку для навчання. Ізраїль, з іншого боку, демонструє, як соціальна солідарність і залучення родини до процесу відновлення допомагають запобігти відчуженню. Поєднання цих компонентів є життєво важливим для України, оскільки велика кількість людей, які брали участь у бойових діях, потребує не лише грошей, але й реальних ресурсів, які дозволять їм відновити мирне життя.

Програми «рівний-рівному», які активно використовуються в обох країнах, мають вирішальне значення. Це дозволяє ветеранам відчувати підтримку від людей, які поділяють їхній досвід, що є важливим на перших етапах депресії чи розгубленості. Крім того, досвід цих країн підкреслює, що реабілітація не має терміну завершення: ветеран може звернутися за допомогою навіть через десять років після служби, і система повинна бути готова надати її без зайвих бюрократичних перешкод.

Соціальні працівники допомагають ветеранам, їхнім родичам, медичним закладам і державним установам подолати посттравматичний стрес. Соціальний працівник, на відміну від психолога, який безпосередньо займається внутрішньою травмою, зосереджується на відновленні соціального функціонування особистості, такого як здатність взаємодіяти з оточенням, виконувати свої професійні обов'язки та

реалізовувати свої права. Кейс-менеджмент є першочерговим завданням фахівця. Це включає підтримку ветерана від моменту звернення до повного вирішення питання, що включає допомогу в оформленні документів, отриманні медичних послуг і координацію зусиль різних спеціалістів. Це позбавляє ветерана від тягара бюрократичного тиску, який у пацієнтів із ПТСР часто сприймається як непереборна перешкода та спричиняє агресію або апатію[19].

Допомагаючи ветерану пристосуватися до цивільних правил спілкування, соціальний працівник виконує роль «навігатора» та медіатора. Первинне обстеження психоемоційного стану є важливим для виявлення ознак депресії чи суїцидальних намірів. Після цього працівник направляє людину до вузькопрофільних експертів. Крім того, фахівець співпрацює з родиною ветерана, створюючи групи підтримки та проводячи психоосвітні заходи. Це дозволяє створити вдома терапевтичне середовище, де близькі розуміють природу посттравматичних реакцій і знають, як правильно на них реагувати, не викликаючи конфліктів. Таким чином, соціальний працівник допомагає стабілізувати сімейний мікроклімат, який є важливим для ефективної реабілітації.

Крім того, соціальні працівники відповідальні за економічну ре соціалізацію, яка допомагає ветеранам знайти роботу, записатися на курси перекваліфікації або отримати грантову підтримку для заснування власної справи. Фахівець захищає права ветеранів у громаді, співпрацюючи з місцевою владою та роботодавцями для подолання стигматизації та створення більш інклюзивних робочих місць. Коли ветеран отримує таку широку підтримку, він швидше повертає відчуття контролю над своїм життям і соціальну значимість. Це важлива частина подолання травматичного досвіду. В цьому випадку соціальна робота – це не просто надання послуг; це процес відновлення людської гідності та віри в справедливість суспільства.

Соціальні працівники не тільки виконують індивідуальну роботу, але й організовують ветеранські хаби та залучають ветеранів до волонтерської діяльності, що сприяє посттравматичному зростанню. Відчуття приналежності до спільноти та здатність допомагати іншим є сильними антидотами до почуття ізоляції, яке часто

супроводжує ПТСР[46]. Зусилля соціальних працівників дозволяють ветеранам перетворити бойовий досвід із деструктивного фактора на позитивний, інтегруючи їх як свідомих громадян громади.

Етичні принципи, за якими соціальний працівник працює з ветеранами, є основою, на якій будується довіра, оскільки без них людина, що пройшла війну, буде відкинута будь-якою допомогою. Беззастережна повага до гідності та військового досвіду клієнта є першим і найважливішим принципом. Це означає визнання ветерана як людини з проблемами, а не просто як «об'єкта» соціального захисту. Соціальний працівник повинен уникати будь-яких ознак патерналізму, таких як ставлення «зверху вниз», коли спеціаліст нібито краще знає, що потрібно ветерану. Замість цього має бути партнерство, де ветеран допомагає відновити почуття контролю над своєю долею, яке він втратив під час війни.

Конфіденційність має важливе значення, оскільки ветерани часто діляться особистими, часом важкими спогадами чи фактами. Окрім випадків, передбачених законом (наприклад, загроза життю ветерана або оточуючих), фахівець має гарантувати, що отримана інформація не вийде за межі професійного спілкування. Порушення цього принципу може назавжди заблокувати реабілітацію не лише людини, але й її побратимів. Крім того, спілкування повинно бути чесним і реалістичним. Оскільки ветерани мають загострене відчуття справедливості та сприймають невиконання обіцянок як особисту зраду, соціальні працівники ніколи не повинні давати обіцянок, які вони не можуть виконати, наприклад щодо житла, виплат або швидкого одужання.

Відповідно до принципу професійної компетентності та самосвідомості соціальний працівник повинен постійно навчатися та розуміти свої емоції. Фахівці можуть зіткнутися з вторинним стресом або контр трансфером (наприклад, відчувати страх або надмірну жалість), коли працюють з травмою. Щоб не перешкоджати об'єктивній допомозі, етично відповідальний працівник повинен проходити регулярну супервізію. Крім того, принцип недискримінації має бути дотримуватися: допомога має надаватися ветеранам незалежно від політичних поглядів, соціального статусу чи

травми. Соціальні працівники повинні продовжувати керувати державними та суспільними ресурсами неупереджено[49].

Нарешті, принцип «не нашкодь», який стосується роботи з ветеранами, означає чутливість до травми. Це включає уникнення запитань, які можуть викликати складні спогади, повагу до фізичного простору клієнта та відмову від примусової участі в розмовах про бойовий досвід. Фахівець повинен створити безпечну атмосферу, де ветеран відчуває, що його швидкість відновлення цінується та його право на мовчання не обмежується. Завдяки дотриманню цих моральних принципів можна побудувати міцний професійний альянс, який є ключовою умовою успішного повернення воїна до мирного життя.

Кейс 1: Дотримання чесності та меж компетенції. З ознаками значного роздратування та недовіри ветеран звертається до соціального працівника з вимогою негайно вирішити питання надання земельної ділянки. Роз'яснення процедури, термінів і потенційних бюрократичних труднощів має бути чіткою та чесною, а не заспокійливою обіцянкою «ми все зробимо за тиждень». Це є морально правильним рішенням фахівця. Працівник має визнати право ветерана на роздратування, але при цьому залишатися діловим і спокійним. Це демонструє принцип реалістичності: ветеран може бути розчарований термінами, але він поважатиме фахівця за чесність, що стане основою для наступної співпраці.

Кейс 2: Безпека та конфіденційність. Під час приватної розмови ветеран розповідає про важкий випадок на фронті, який викликає у нього сильне почуття провини, і водночас згадує, що іноді він думає, що «світу було б краще без нього». У цьому випадку виникає етична дилема між збереженням особистої інформації та обов'язком захистити життя. Соціальний працівник повинен діяти за протоколом, утримуючись від розголошення подробиць бойового досвіду третім особам[50]. Однак, якщо ризик суїциду високий, соціальний працівник повинен залучити кризового психолога або психіатра та обов'язково пояснити ветерану причину своєї дії. У цьому випадку принцип збереження життя переважає над абсолютною таємністю; однак чесне пояснення дій зберігає повагу до особистості.

Ключ 3: Уникнення патерналізму. Соціальний працівник вважає, що ветерану підійде перекваліфікація на ІТ-спеціаліста, оскільки це перспективно. Однак ветеран хоче працювати фермером, хоча це фізично складніше. Наполягати на варіанті, який експерт вважає «кращим», є моральною помилкою. З моральної точки зору правильний підхід — надати інформацію про обидва напрямки, підтримати рішення ветерана та допомогти знайти ресурси, необхідні фермерству. Це реалізує принцип автономії клієнта, коли фахівець є лише ресурсом і помічником, а ветеран має право вирішувати, як будувати власне майбутнє. Такий метод повертає бійцю суб'єктність, яку бюрократична або військова система часто обмежують.

Ключ 4: Чутливість до травми. Коли гучно грюкнули дверима в коридорі під час групової зустрічі, соціальний працівник помітив, що один із ветеранів став надзвичайно напруженим і замкнутим. Замість того, щоб привертати увагу групи до його стану або запитувати, «що з тобою?», експерт може запропонувати всім коротку перерву або просто спокійно запитати, чи не потрібна йому вода або можливість вийти на свіже повітря. Це демонстрація принципу «не нашкодь»: фахівець розуміє фізіологію травми, не осуджує реакцію ветерана і створює безпечний простір для стабілізації без надмірного навантаження.

Ці приклади показують, що етика в соціальній роботі з ветеранами АТО — це інструмент, який використовується для створення безпечного та шанобливого середовища, де зцілення стає можливим. Ці принципи запобігають повторним травмам і сприяють швидшій інтеграції захисника в мирне суспільство, яке базується на взаємній довірі.

1.3 Теоретичні моделі та підходи до підтримки військових і членів їх сімей

Теоретичні моделі та підходи до підтримки військовослужбовців і їхніх родин є основою для всієї практичної діяльності соціальних працівників і психологів. Найбільш затребувана модель «стрес-ресурс-адаптації» розглядає життєдіяльність військової родини як постійний процес балансування між внутрішніми

можливостями системи та зовнішніми викликами. Ця модель включає теорію когнітивного оцінювання, яка стверджує, що рівень стресу людини залежить від її розуміння події, а не від самої події. Цей метод соціальної роботи спрямований на зміну деструктивних думок і створення позитивних копінг-механізмів, які дозволяють військовим і їхнім рідним бачити труднощі як проблеми, які можна вирішити, а не як нездоланні перешкоди.

Модель Hill's ABC-X, яка поступово перетворилася на подвійну модель ABC-X, є важливою теоретичною основою. Це ідея, яка описує, як родини реагують на кризу, як-от поранення чи тривале відрадження: «А» вказує на саму стресову подію, «В» вказує на ресурси, які є в сім'ї, «С» вказує на розуміння ситуації, а «Х» вказує на результат, який може призвести або до кризи, або до успішної адаптації. Подвійна модель також враховує «накопичення стресорів», коли до основної проблеми додаються побутові проблеми, проблеми з грошима або хвороби близьких людей[16]. Ця модель дозволяє соціальному працівнику знайти слабкі місця в системі підтримки сім'ї та надати необхідні ресурси, щоб запобігти розколу родини.

Іншим важливим підходом є підхід, заснований на сильних сторонах (Strengths-Based Approach). Цей метод спрямований на виявлення та розвиток талантів, навичок і позитивних якостей військовослужбовця. Це відрізняється від традиційних дефіцитарних методів, які шукають патології чи недоліки. Основна ідея полягає в тому, що кожна людина має внутрішній потенціал для відновлення, і робота фахівця полягає в тому, щоб допомогти клієнту усвідомити ці потенціали. Такий метод значно підвищує самооцінку ветеранів, надаючи їм відчуття, що вони беруть участь у власному житті, а не просто потребують допомоги. Це проявляється в роботі з сім'ями, коли підкреслюється їхня стійкість і здатність виживати в складних умовах, що формує гордість за те, що вони військові родини.

Крім того, методологічно важливим є біопсихосоціальний підхід, який розглядає біологічні фактори (травми, фізіологічний стрес), психологічні стани (ПТСР, депресія) та соціальні умови (статус у суспільстві, житлові умови та мережа підтримки). Цей підхід вимагає взаємодії між різними дисциплінами, де соціальний

працівник керує роботою лікарів і психологів. Простота цієї моделі дозволяє запобігти фрагментарності допомоги, коли лікування тіла залишається без уваги соціальних зв'язків людини, а лікування психічного стану залишається без уваги основних соціальних гарантій.

У сучасному світі все частіше використовується наративний підхід, у якому акцент робиться на розповіді військового про те, що він пережив під час свого служіння. Суть методології полягає в тому, що людина «переписує» свою історію, виділяючи з неї епізоди мужності, взаємодопомоги та людяності, які проявляються навіть у жахливих умовах війни. Це допомагає відокремити травму від особистості проблеми, також відомої як зовнішність проблеми; це дуже важливо для подолання почуття провини чи сорому. Таким чином, теоретична різноманітність методів дозволяє фахівцям адаптуватися та вибирати саме той інструментарій, який найкраще відповідає особливостям кожної військової родини. Це дозволяє перейти від простого виживання до повноцінного прогресу в мирному житті.

На додаток до огляду теорій, важливо звернути увагу на теорію соціального капіталу, яка набуває стратегічного значення для підтримки військових. Цей метод розглядає соціальні зв'язки як реальний ресурс, який має психологічні та фінансові переваги. Соціальний капітал поділяється на «зв'язуючий» (військова спільнота) і «містковий». Згідно з цією теорією, методологія підтримки спрямована на те, щоб ветерани не замикалися лише в ветеранських організаціях; вони повинні створювати нові соціальні зв'язки з працедавцями, навчальними закладами та місцевим самоврядуванням. Це запобігає військовим геттоїзувати та сприяє їхній повній інтеграції через обмін ресурсами та досвідом з різними верствами населення.

Крім того, надзвичайно важливою є модель екологічних систем Урі Бронфенбреннера, яка дозволяє фахівцям розглядати проблеми військових як результат взаємодії різних рівнів середовища, а не окремої «поломки» солдата. На мікрорівні соціальний працівник працює з друзями та сім'єю. На мезорівні — організовує взаємодію між військовими та медичними установами. На макрорівні державна політика та законодавство є основою для роботи, а на екзосистемному рівні

— для підготовки місцевої громади до прийому ветеранів. Багаторівневий аналіз допомагає зрозуміти, що агресія військового може бути не лише симптомом ПТСР, а й реакцією на бюрократичну тяганину з документами чи відсутність роботи в громаді.

Модель сімейної резильєнтності (життєстійкості) Фромми Уолш дедалі частіше використовується в роботі з сім'ями військових. Ця теорія базується на ідеї, що війна «пошкоджує» сім'ю. Натомість вона бачить кризу як можливість зміцнити сімейні зв'язки. Підхід зосереджується на трьох основних процесах. Вони такі: спільна система переконань (надання сенсу стражданню), організаційні моделі (гнучкість ролей і соціальна підтримка) і процеси комунікації (відкрите вираження емоцій і спільне вирішення проблем). Використовуючи цю модель, соціальний працівник допомагає сім'ям створити власну «легенду подолання», у якій кожен член сім'ї є героєм свого домашнього чи бойового фронту[7].

Теорія перехідних станів, розроблена Ненсі Шлоссберг, є ще однією винахідливою стратегією, яка допомагає людям пережити значні життєві зміни. Існує формула «чотирьох С», яка складається з Situation-ситуації (ситуація), Self-самосвідомості (самосвідомість), Support-підтримки (підтримка) і Strategies-стратегії. Ця модель є чудовим інструментом для ведення випадку під час звільнення в запас. Фахівець допомагає ветерану проаналізувати кожен з цих компонентів: оцінити складність поточної ситуації, визначити внутрішні особливості характеру, організувати доступну підтримку та вибрати конкретні стратегії. Такий структурований підхід знижує занепокоєння щодо невідомого майбутнього, а також надає чіткий алгоритм, який допоможе вам перейти до мирного життя.

Нарешті варто згадати про духовно-орієнтований підхід. Цей підхід стає все більш актуальним для роботи з тими, хто зіткнувся з важкими етичними проблемами під час війни. Цей метод не є релігійним; натомість він стосується пошуку сенсу життя, пошуку відповіді на питання прощення та справедливості. В цьому контексті соціальна робота часто переплітається з капеланським служінням та філософським консультуванням, яке допомагає військовим знайти внутрішній мир і примиритися зі

своїм минулим. Поєднання цих моделей дозволяє створити адаптивну систему підтримки, яка відповідає потребам конкретної людини, гарантуючи її виживання та хорошу якість життя після повернення з війни.

В Україні існує розгалужена система законодавчих та підзаконних актів, які спрямовані на забезпечення належного рівня життя, соціальної справедливості та компенсації ризиків, пов'язаних із військовою службою. Фундаментом цієї системи є Конституція України, яка встановлює, що захист суверенітету та територіальної цілісності держави є найважливішою функцією всього народу. Це також зобов'язує державу надавати соціальний захист військовослужбовцям. Спеціальний закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їхніх сімей» визначає загальні засади державної політики у сфері підтримки військовослужбовців, а також встановлює права на грошове забезпечення, відпустки, охорону здоров'я та пільги для членів родин військовослужбовців у разі їх загибелі чи полону.

Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» є важливою частиною законодавства, який класифікує категорії осіб, які мають право на особливу підтримку, зокрема учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни та членів сімей загиблих захисників. У цьому законі описано багато переваг, включаючи безкоштовний проїзд і знижки на житлово-комунальні послуги, першочергове медичне обслуговування та право на отримання земельних ділянок[45]. У сучасній війні законодавство постійно оновлюється. Постанови Кабінету Міністрів України регулюють надання статусів, одноразову допомогу та програми психологічної реабілітації, що дозволяє захисникам швидко реагувати на нові проблеми.

Крім того, сфери трудових відносин і пенсійного забезпечення регулюються Законом України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб». Особливістю цього законодавства є встановлення окремого порядку обчислення стажу та підвищених норм пенсійних виплат для цивільних громадян. Крім того, Кодекс законів про працю України містить важливі правила для

працівників, призваних на військову службу під час мобілізації, щоб зберегти місця роботи та середній заробіток. Це запобігає дискримінації на трудовому ринку та забезпечує юридичні гарантії економічної безпеки військовослужбовців після їхнього повернення до мирної професійної діяльності.

Окремий розділ законодавства стосується соціального захисту сімей військовослужбовців, особливо тих, хто загинув або зник безвісти за особливих обставин. Закон України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей» гарантує право на щорічну та одноразову державну допомогу, а також право на правову допомогу та медичну допомогу. З метою збереження людського капіталу в умовах тривалого конфлікту законодавство передбачає не лише матеріальні виплати для родин загиблих, але й низку освітніх пільг для дітей, зокрема право на безкоштовне навчання у вищих навчальних закладах і державне оздоровлення[23].

Оскільки Україна орієнтується на стандарти НАТО щодо соціального забезпечення військових і дотримується міжнародного гуманітарного права, міжнародно-правовий контекст також впливає на створення національної бази. Однак виконання цих правил часто стикається з бюрократичними проблемами, які вимагають від соціальних працівників глибокого розуміння не лише самих законів, але й численних правил і інструкцій різних міністерств, таких як Міноборони, Мінветеранів і Мінсоцполітики. Таким чином, нормативно-правова база є інструментом, а не просто списком правил. Він працює як система законів і підзаконних актів, які намагаються збалансувати потреби військовослужбовців із грошовими можливостями держави, надаючи їм правовий фундамент для гідної життєдіяльності.

Отримання статусу учасника бойових дій (УБД) є важливим етапом отримання прав військовослужбовця, оскільки він дозволяє отримати доступ до більшості соціальних гарантій і пільг, які надає держава. Постанова Кабінету Міністрів України №413 спростовує та цифру візує процес. Наразі є три основні способи отримати

статус: звернення до командира військової частини, особиста заява військовослужбовця або автоматизований цифровий збір даних. Військовослужбовець повинен подати документи до комісії протягом місяця після завершення бойових завдань; однак, якщо цього не сталося, військовослужбовець має право звернутися до комісії самостійно або через територіальний центр комплектування та командування (ТРЦ).

Згідно з додатком 6 до Постанови №413, Довідка про безпосередню участь особи у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, є основним документом, який підтверджує участь у бойових діях. Окрім цієї довідки, до пакету документів обов'язково додаються копії військового квитка, сторінок паспорта, витяги з журналів бойових дій або польотних листів і витяги з наказів про залучення до виконання завдань. Важливою особливістю сучасного законодавства є те, що для отримання статусу достатньо лише однієї довідки про безпосередню участь, якщо в ній чітко вказано період і райони виконання бойових завдань[2]. Це значно прискорює процес розгляду справи спеціальними комісіями при силових відомствах.

Відповідна комісія (наприклад, у Міністерстві оборони, МВС чи СБУ) повинна прийняти рішення протягом 30 робочих днів після подання документів. У разі позитивного рішення видається нагрудний знак і посвідчення УБД. Якщо статус не надається, комісія повинна надати письмове обґрунтування з чітким зазначенням причин, які дозволяють оскаржити рішення в адміністративному або судовому порядку. У цьому процесі соціальний працівник виконує роль консультанта, допомагаючи правильно оформити рапорт, зібрати відсутні архівні довідки та контролювати дотримання термінів розгляду заяви. Ці терміни є життєво важливими для осіб, які отримали поранення або були звільнені зі служби до моменту отримання посвідчення.

Військовослужбовці, які отримали травми чи захворювання під час виконання обов'язків, можуть отримати статус інвалідності внаслідок війни через Медико-соціальну експертну комісію (МСЕК). Це вимагає висновку Військово-лікарської комісії (ВЛК) щодо причинного зв'язку захворювання з обороною Батьківщини. Крім

того, ветерани мають можливість отримати безкоштовну правову допомогу, що дозволяє їм захистити свої права у відносинах з органами влади. Таким чином, нормативна база створює алгоритм, який при правильному дотриманні гарантує воїну та його родині стабільний правовий статус і соціальний захист від держави[43].

Посвідчення учасника бойових дій (УБД) надає доступ до широкого спектру пільг, які групуються за кількома основними напрямками. У сфері охорони здоров'я ветерани мають право на безкоштовне першочергове зубопротезування (за винятком дорогоцінних металів), безкоштовне отримання лікарських засобів за рецептами лікарів і щорічне обстеження та диспансеризацію з участю необхідних лікарів. Крім того, передбачається надання першочергового медичного обслуговування та госпіталізації, а також безкоштовного або компенсованого санаторно-курортного лікування, якщо це необхідно.

Одним із найбільш затребуваних є соціальні побутові пільги, які включають 75-відсоткову знижку на квартирну плату та таку ж знижку на оплату електроенергії, газу та водопостачання. В межах норм, встановлених для продажу населенню палива, зокрема рідкого, люди, які проживають у будинках без центрального опалення, можуть отримати знижку на ці товари. Крім того, ветерани мають право на першочергове надання житлових площ для тих, хто потребує поліпшення житлових умов, а також на першочергове надання земельних ділянок для садівництва, городництва та індивідуального житлового будівництва.

У сфері транспорту статус УБД дозволяє безкоштовно користуватися усіма видами міського транспорту, автомобільним транспортом загального користування в сільській місцевості, залізничним і водним транспортом, автобусами міжміськими та приміськими, незалежно від відстані та місця проживання. Крім того, ветерани мають право на 50% знижку на поїздки залізничним, водним, повітряним або міжміським транспортом один раз на два роки (туди і назад), або один раз на рік безкоштовно.

Освіта та трудові пільги сприяють професійному розвитку ветеранів і їхніх дітей. Держава надає учасникам бойових дій та їхнім дітям пільгові довгострокові кредити на навчання, а також соціальні стипендії. У сфері праці УБД мають право на чергову

щорічну відпустку, коли їм зручно, а також на додаткову відпустку із збереженням заробітної плати протягом 14 календарних днів протягом року[3]. Крім того, закон гарантує переважне право на залишення на роботі у випадку скорочення штату чи чисельності працівників.

Фінансовий захист передбачає звільнення від сплати податків, зборів, мита та інших платежів до бюджету відповідно до податкового та митного законодавства. Учасники бойових дій, незалежно від стажу роботи, мають право на допомогу по тимчасовій непрацездатності в розмірі 100 відсотків середньої заробітної плати. Крім того, вони звільняються від сплати земельного податку. Цей комплекс заходів має на меті не лише компенсувати ризики, пов'язані з військовою службою, але й допомогти ветеранам швидко та ефективно адаптуватися до мирного життя.

Підводячи підсумок викладеної інформації, можна отримати повне розуміння теоретико-методологічних основ, а також практичних аспектів соціальної роботи з військовослужбовцями та їхніми родичами. У цьому світлі соціальна робота розвивається як міждисциплінарна область, яка поєднує соціальний менеджмент, правовий захист і ретельний психологічний аналіз. Основним висновком є те, що ефективна підтримка захисників можлива лише за умови застосування системного підходу. У цьому підході об'єктом допомоги є вся родина, а не лише один борець, у зв'язку з громадою та державою[7].

Методологічна робота базується на посттравматичному розвитку та життєстійкості. Важливо розуміти, що травматичний досвід війни не повинен сприйматися виключно як патологія. З правильним соціальним супроводом він може створити омолоджену, сильну та відповідальну особистість. Сучасні експерти можуть розробляти траєкторії адаптації, які зменшують ризики соціальної ізоляції та конфліктів у родині, використовуючи такі моделі, як екологічна теорія систем або модель сімейної резильєнтності.

Мета відновлення соціальної справедливості полягає в тому, щоб використовувати правові елементи, зокрема статус учасника бойових дій і пакет пільг, пов'язаних із ним. Державні гарантії у сферах медицини, освіти та житлово-

комунального господарства є виявом визнання суспільством особливих заслуг солдатів, а не просто матеріальної допомоги. Тим не менш, реалізація цих прав залежить від досвіду соціальних працівників. Ці працівники повинні бути активними медіаторами та правозахисниками у взаємодії ветерана з державними інституціями.

Нарешті, соціальна робота з військовими є постійно змінюваним процесом, який адаптується до нових викликів. Перехід від моделі «опіки» до моделі «розширення можливостей» є ключовим вектором розвитку цієї галузі. У цій моделі головною метою є не просто надання послуг, а створення умов, за яких ветеран може самостійно реалізувати свій потенціал у мирному житті. Справжня ре соціалізація тих, хто присвятив себе захисту країни, можлива лише за допомогою поєднання науково обґрунтованих методів, дієвого законодавства та емпатійного ставлення громади.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ТА НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ УСТАНОВИ

2.1 Ознайомлення з організаційною структурою бузи практики

Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради є бюджетною установою, заснованою з метою впровадження державної та місцевої політики щодо соціального захисту та підтримки ветеранів. Він є структурним підрозділом апарату міської ради та відповідає за призначення та виплату соціальних допомог, субсидій і пільг, а також проведення заходів підтримки ветеранів праці, осіб з інвалідністю, учасників бойових дій та їхніх сімей. Начальник відділу, який керує керівництвом, відповідає за стратегічне управління, координацію роботи секторів і представництво установи у виконавчих органах ради.

Організаційна структура відділу включає декілька основних напрямів діяльності. Сектор соціального захисту населення відповідає за призначення та нагляд за соціальними виплатами, сектор ветеранської політики забезпечує підтримку ветеранів і їхніх родин, сектор кадрово-організаційного нагляду за документацією та кадровою роботою, а сектор бухгалтерії веде фінансовий облік і контролює використання бюджету. Такий підхід до організації дозволяє ефективно розподіляти відповідальність і забезпечує комплексний підхід до вирішення соціальних проблем громади.

Місцевий бюджет фінансує діяльність відділу. Більшість коштів спрямовується на житлові субсидії та пільги, значну частину на оплату праці та соціальні внески, а решта — на комунальні послуги та інші витрати. Завдяки цьому відділ відіграє важливу роль у забезпеченні мешканцям Яготинської громади соціальних гарантій, підтримки найбільш вразливих груп населення та впровадження державної політики соціального захисту.

Відділ соціального захисту та підтримки ветеранів Яготинської міської ради є важливим структурним підрозділом місцевого самоврядування, який відповідає за виконання державної та муніципальної політики щодо соціального захисту та підтримки ветеранів. Його мета полягає в тому, щоб забезпечити стабільність суспільства, захистити права та свободи громадян і допомогти особливим групам населення, які потребують особливої уваги та допомоги.

Структура відділу передбачає ефективне виконання покладених на нього завдань. Начальник відділу представляє установу у виконавчих органах ради, відповідає за загальне керівництво та координує роботу секторів. Сектор соціального захисту населення відповідає за призначення та виплату соціальних допомог, субсидій і пільг, а також перевіряє, чи правильно вони нараховуються та використовуються. Сектор ветеранської політики відповідає за підтримку учасників бойових дій, ветеранів праці, осіб з інвалідністю та їхніх сімей, а також за організацію програм соціальної адаптації та інтеграції. Кадрово-організаційний сектор відповідає за документообіг, внутрішню координацію та кадрову роботу, а бухгалтерія веде фінансовий облік і наглядає за використанням бюджету[47].

Відділ стикається з багатьма серйозними проблемами, серед яких недостатнє фінансування окремих програм, що обмежує можливості надання повної допомоги. Постійне зростання кількості громадян, які потребують соціальної підтримки, особливо у зв'язку з воєнними діями та їхніми наслідками, є значним викликом. Це збільшує навантаження на працівників відділу та вимагає покращити процеси призначення та виплати допомог. Важливою проблемою залишається кадрове забезпечення. Ефективна робота вимагає висококваліфікованих фахівців, які можуть працювати з великою кількістю документів і сучасними інформаційними системами.

Впровадження цифрових технологій у процеси призначення соціальних виплат і обліку є однією з перспектив розвитку відділу. Це дозволить зменшити бюрократію та скоротити час обслуговування громадян. Розширення програм підтримки ветеранів, таких як психологічна реабілітація, професійна перепідготовка та соціальна інтеграція, є важливим напрямом. Крім того, перспективним є розвиток

співпраці з громадськими організаціями та благодійними фондами, оскільки вони можуть надати додаткові ресурси для реалізації соціальних проектів[13].

Таким чином, відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради не тільки виконує свої основні обов'язки, але й має багато можливостей для покращення. Його розвиток залежить від ефективного використання бюджету, використання новітніх технологій і тісної співпраці з іншими організаціями. Це призведе до підвищення якості соціальних послуг, достатньої підтримки ветеранів і формування соціально відповідальної громади.

2.2 Документація та методичне забезпечення

Документація політики соціального захисту та ветеранів є важливою для забезпечення законності, прозорості та ефективності роботи відповідного відділення. Вона не тільки служить засобом обліку та контролю, але й служить каналом спілкування між громадянами, органами влади та іншими установами. Чинне законодавство України, включаючи закони про соціальний захист населення, статус ветеранів війни та гарантії соціального захисту, а також нормативні акти місцевого самоврядування, регулює організацію ведення документації[25]. У своїй роботі Відділення соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради керується цими документами, щоб переконатися, що його діяльність відповідає державним стандартам і вимогам.

Документація містить різні матеріали, включаючи заяви та звернення громадян, а також внутрішні накази, розпорядження та звіти. Кожен документ має чітку форму, зміст і оформлення, щоб запобігти помилкам і гарантувати юридичну силу прийнятих рішень. Особові справи отримувачів соціальних послуг містять важливу інформацію про потреби, статус і права людини, тому їм приділяється особлива увага. Збереження

конфіденційності даних також є важливим, оскільки це відповідає вимогам законодавства про захист персональної інформації.

Організаційно-правові принципи передбачають чітку систему документообігу, яка включає реєстрацію, облік, зберігання та архівування документів. Це дозволяє працівникам відділення мати доступ до інформації та вищим органам контролювати її. Документація також служить джерелом доказів у випадках розгляду спірних питань чи перевірок діяльності установи. Використання сучасних технологій у веденні документації також важливе, зокрема електронних систем обліку, оскільки це значно підвищує продуктивність і зменшує ризик втрати даних.

Методичне забезпечення є життєво важливим для ефективної роботи відділення соціального захисту та ветеранської політики, оскільки саме воно визначає якість надання послуг, узгодженість дій працівників і відповідність їхньої діяльності сучасним вимогам. Методичні матеріали служать своєрідним орієнтиром для працівників, допомагаючи їм зрозуміти складні правові та соціальні проблеми, що виникають під час роботи з громадянами. Вони включають алгоритми дій, вказівки та роз'яснення щодо застосування законів у конкретних ситуаціях[34].

У роботі з ветеранами та соціально вразливими групами населення має бути особливе значення методичного забезпечення. Працівники відділення не тільки повинні знати законодавчі норми, але й уміти правильно їх застосовувати, враховуючи потреби кожного. Методичні матеріали сприяють стандартизації процесів, запобіганню помилкам і забезпеченню рівного доступу до соціальних послуг. Крім того, вони сприяють створенню єдиної практики роботи; це особливо важливо для органів місцевого самоврядування, які повинні працювати у відповідності з державними структурами.

Методичні матеріали включають друковані та електронні матеріали. Існують інтерактивні посібники, бази даних та електронні платформи, які значно полегшують доступ до необхідної інформації завдяки сучасним технологіям. Це особливо важливо в умовах постійних змін законодавства, коли працівники повинні швидко адаптувати свою роботу до нових вимог. Крім того, методичні матеріали використовуються для

навчання та підвищення кваліфікації співробітників, оскільки вони містять практичні приклади, моделі вирішення проблемних ситуацій і поради щодо комунікації з людьми.

Вирішальним етапом, який забезпечує реальне втілення законодавчих норм і методичних рекомендацій у життя, є практичне застосування документації та методичних матеріалів у діяльності відділення соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради[44]. На цьому рівні відбувається безпосередня комунікація з тими, хто звертається за допомогою, підтримкою чи консультацією. Основним інструментом для ведення особових справ, контролю за виконанням рішень, оформлення заяв і реєстрації звернень є документація. Вона забезпечує прозорість процесів, забезпечує доступність даних і дозволяє систематизувати їх.

З іншого боку, методичні матеріали допомагають працівникам правильно орієнтуватися в складних ситуаціях, коли вони працюють з різними категоріями населення. Вони включають алгоритми дій, інструкції щодо оформлення документів і поради щодо спілкування з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах. Це дозволяє співробітникам працювати разом, уникати помилок і забезпечувати рівне обслуговування для всіх. Практичне використання методичних матеріалів також сприяє підвищенню професійної компетентності працівників, оскільки вони мають можливість постійно звертатися до актуальних інструкцій і порад.

Застосування сучасних технологій у роботі з документацією та методичними матеріалами є важливим елементом. Швидко реєструвати звернення, керувати базами даних і контролювати виконання рішень можна з електронними системами обліку. Це значно зменшує навантаження на працівників, а якість обслуговування громадян покращується. Крім того, електронні методичні ресурси дозволяють швидко отримати актуальну інформацію, що особливо важливо в умовах постійних змін законодавства.

Практичне застосування методичних матеріалів і документації також має соціальний контекст. Коли люди бачать, що їхні звернення розглядаються відповідно до встановлених правил, а працівники діють професійно та компетентно, це сприяє формуванню довіри громадян до органів місцевого самоврядування. Це створює

атмосферу відкритості та співпраці між владою та громадою, що є важливим чинником розвитку соціальної політики на місцевому рівні[38].

Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради значною мірою змінився завдяки використанню інформаційних технологій. Вони забезпечують зручні інструменти для методичного забезпечення діяльності, значно підвищують ефективність ведення документації та полегшують обробку звернень громадян. Цифровізація соціальної сфери передбачає перехід від традиційних паперових документів до електронних систем обліку та управління документами.

Електронні бази даних дозволяють швидко реєструвати та систематизувати звернення громадян, вести облік послуг, які надаються, і відстежувати виконання рішень. Це знижує ймовірність втрати даних, забезпечує прозорість процесів і скорочує час на пошук необхідних документів. Крім того, використання електронних систем дозволяє відділу співпрацювати з іншими державними та місцевими структурами, що призводить до узгодженості дій і кращого обслуговування населення.

Інформаційні технології створили нові можливості для методичного забезпечення. Працівники мають доступ до постійно оновлюваних електронних посібників, інструкцій і рекомендацій відповідно до змін законодавства. Це дозволяє швидко адаптувати роботу до нових вимог і гарантувати, що методичні матеріали актуальні. Крім того, підвищення кваліфікації співробітників за допомогою дистанційного навчання стало можливим завдяки сучасним технологіям, що особливо важливо в умовах постійних змін у соціальній політиці.

Використання громадянами онлайн-сервісів для спілкування також є важливим фактором. Соціальні послуги стають більш доступними завдяки електронним приймальням, консультаціям онлайн або соціальним мережам, особливо тим, хто з різних причин не може відвідати відділення особисто. Це призводить до більшої задоволеності населення та розширення кола клієнтів.

Одним із найважливіших факторів, що визначають ефективність та якість роботи відділення соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради, є кадровий потенціал. Саме від професійності, компетентності та особистих якостей

працівників залежить, наскільки ефективно будуть впроваджені законодавчі норми, методичні рекомендації та практичні заходи у сфері соціального захисту.

Працівники відділень не лише виконують адміністративні обов'язки; вони також служать посередниками між державою та людьми, які потребують допомоги[17]. Вони повинні добре знати законодавство, розуміти соціально-психологічні особливості роботи з різними категоріями населення та добре спілкуватися, щоб створити довіру та підтримку. Особливе значення має здатність співпрацювати з ветеранами та людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, оскільки ці клієнти потребують не лише матеріальної допомоги, але й моральної підтримки та розуміння.

Кадровий потенціал потребує постійного підвищення кваліфікації співробітників. Люди, які працюють, повинні бути готовими до навчання та професійного розвитку через зміни законодавства, нові соціальні програми та нові технології. На якість надання соціальних послуг безпосередньо впливає підвищення знань і навичок через регулярні тренінги, семінари та курси підвищення кваліфікації.

Не менш важливим є створення корпоративної культури в відділенні, яка орієнтована на потреби клієнтів, командну роботу та взаємоповагу. Злагоджена робота колективу створює позитивний імідж установи та дозволяє швидше та ефективніше вирішувати проблеми громадян.

У відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради проблеми та потреби громади визначають перспективи розвитку системи документаційного та методичного забезпечення. Подальша цифровізація процедур, щоб зробити роботу більш прозорою, оперативною та доступною для громадян, стане важливим напрямом у майбутньому. Модернізація діяльності ґрунтуватиметься на використанні електронних систем документообігу, інтегрованих баз даних і онлайн-платформ для комунікації з клієнтами[21]. Це скоротить час обробки звернень, зменшить бюрократію та покращить доступ до соціальних послуг.

Крім того, методичне забезпечення потребує постійного оновлення та вдосконалення. Створення єдиних електронних ресурсів має вирішальне значення в майбутньому. Ці електронні ресурси повинні містити поточні інструкції, алгоритми

дій і приклади практичних рішень. Це дозволить працівникам забезпечувати високий рівень професійності та швидко адаптуватися до змін законодавства. Крім того, впровадження дистанційного навчання та підвищення кваліфікації працівників допоможе створити сучасну робочу силу, здатну швидко адаптуватися до нових соціальних проблем.

Розширення співпраці з громадськими організаціями, ветеранськими спілками та міжнародними партнерами є ще одним важливим напрямом. Завдяки такій співпраці можна отримати кращі практики, інновації та кращу підтримку клієнтів. Крім того, важливим завданням стане створення інформаційно-просвітницької діяльності, яка допоможе людям краще зрозуміти свої права та можливості, а також допомогти зменшити соціальну ізоляцію вразливих груп населення.

Відділ соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради надає документацію та методичне забезпечення, що створює єдину систему, яка поєднує правові стандарти, організаційні процедури та практичні інструменти для роботи з громадянами. Документація гарантує, що діяльність є законною, прозорою та контролюється, створює основу для прийняття рішень і захищає права осіб, що звертаються по допомогу[21]. У результаті методичне забезпечення створює стандарти роботи, підвищує кваліфікацію працівників і дозволяє ефективно застосовувати законодавчі норми в різних життєвих ситуаціях.

Ці два елементи працюють разом і доповнюють один одного в практичному вимірі: документація систематизує інформацію та фіксує процеси, а методичні матеріали спрямовують діяльність працівників, щоб запобігти помилкам і гарантувати якість обслуговування населення. Таким чином вони підвищують довіру громадян до органів влади, сприяють розвитку соціальної політики на місцевому рівні та створюють умови для ефективної роботи відділення.

2.3 Практична робота з клієнтами

Практична робота з клієнтами у відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради ґрунтується на чітких теоретико-правових засадах, які визначають теми, форми та способи взаємодії з клієнтами. Ця діяльність базується на законодавстві України, яке гарантує права та захист соціальних вразливих груп, таких як ветерани війни, учасники бойових дій, особи з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї та інші соціально вразливі групи. Закони «Про соціальні послуги», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та інші постанови Кабінету Міністрів України та рішення органів місцевого самоврядування, які уточнюють процедуру надання допомоги, відіграють важливу роль.

Теоретична основа роботи з клієнтами включає розуміння соціальної політики як системи заходів, спрямованих на підтримку та інтеграцію громадян у суспільне життя. Працівники відділу повинні розуміти, що кожен клієнт має унікальні потреби та життєві обставини, тому їм потрібно бути уважними, але водночас дотримуватися загальних правових стандартів. Це означає, що реальні дії не можуть виходити за межі закону; однак вони повинні враховувати соціально-психологічні аспекти взаємодії з людьми, які часто перебувають у кризових ситуаціях.

Законність, доступність, рівність, адресність і конфіденційність є правовими основами для роботи з клієнтами. Законність гарантує, що всі дії працівників відповідають діючим законам[12]. Право на отримання соціальних послуг незалежно від соціального статусу чи місця проживання визначається як доступність. Рівність запобігає дискримінації, а адресність означає допомагати тим, хто найбільше потребує допомоги. Конфіденційність забезпечує довіру до органів соціального захисту та захищає персональні дані клієнтів.

Організація прийому громадян у відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради є важливим етапом практичної роботи, адже саме тут відбувається перший контакт клієнта з установою. Прийом громадян здійснюється відповідно до затвердженого графіка, що забезпечує доступність послуг для всіх

категорій населення. Працівники відділу мають дотримуватися принципів відкритості, доброзичливості та професійності, адже від якості першої консультації залежить рівень довіри клієнта до органів соціального захисту.

Чинне законодавство України, зокрема Закон «Про звернення громадян», встановлює права та обов'язки заявників, а також терміни та процедуру розгляду звернень громадян. Кожне звернення має бути обов'язково зареєстровано, а потім передано відповідальному працівнику для розгляду. Дотримання термінів розгляду є життєво важливим, оскільки затримки можуть спричинити конфлікти в суспільстві та знизити довіру до установи.

У процесі прийому громадян працівники відділу виконують соціально-психологічні та адміністративні обов'язки. Вони повинні бути здатними вислухати людину, зрозуміти її потреби та запропонувати кваліфіковану консультацію. Важливо створити атмосферу підтримки та впевненості, оскільки клієнти часто відчують стрес або розгубленість. Це не тільки дозволяє вирішити конкретну проблему, але й сприяє формуванню позитивного іміджу соціальних служб.

Робота з ветеранами та соціально вразливими групами населення привертає особливу увагу. Ураховуючи особливості їхніх потреб, для них створюються індивідуальні процедури. Працівники повинні бути добре обізнані з відповідними законодавчими нормами та вміють працювати з цими клієнтами. Це підвищує ефективність соціальної політики на місцевому рівні та гарантує, що допомога надходить туди, куди потрібно.

Одним із найважливіших напрямків роботи відділу соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради є індивідуальна робота з клієнтами, яка дозволяє максимально врахувати особисті потреби кожної людини та надати допомогу, яка відповідає її конкретним життєвим обставинам. У відділі працюють люди з різних соціально вразливих груп, включаючи ветеранів війни, людей з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї, літні люди, внутрішньо переміщені особи та інші. Кожна з цих груп має певні характеристики, які необхідно враховувати під час виконання проекту.

Принципи гуманності, конфіденційності та адресності лежать в основі методів індивідуальної роботи. Працівники повинні вислухати клієнта, зрозуміти його потреби та знайти найкращий спосіб вирішення проблеми. Це може включати консультації щодо прав і соціальних гарантій, допомогу в оформленні документів, сприяння доступу до соціальних послуг або матеріальної підтримки. Важливим є також психологічний аспект: клієнти часто перебувають у стресі, розгубленості або навіть відчаї, тому працівники мають проявляти емпатію, терпіння та готовність підтримати клієнта як формально, так і морально.

Можливі різні способи індивідуальної роботи, включаючи особисті консультації, спілкування по телефону та онлайн-спілкування. У сучасному світі дедалі важливішим стає використання дистанційних методів спілкування, щоб оперативно реагувати на потреби клієнтів, особливо тих, хто з певних причин не може відвідати відділення. З іншого боку, безпосередній зв'язок залишається життєво важливим, оскільки він створює атмосферу довіри та полегшує більш глибоке розуміння проблеми.

Спілкування по телефону, онлайн-спілкування та індивідуальна консультація – це деякі з можливих способів індивідуальної роботи. Щоб оперативно реагувати на потреби клієнтів у сучасному світі, особливо тих, хто з певних причин не може відвідати відділення, дедалі важливішим стає використання дистанційних методів спілкування. Безпосередній зв'язок, з іншого боку, продовжує бути життєво важливим, оскільки він створює атмосферу довіри та полегшує більш глибоке розуміння проблеми.

У відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради групова та інформаційна робота є важливим доповненням до індивідуальної роботи з клієнтами. Вона має на меті навчити людей про їхні права та можливості отримання соціальних послуг, а також створити умови для взаємної підтримки та інтеграції в громадське життя. Така дія не тільки практична, але й виховна, оскільки дозволяє людям відчувати себе частиною спільноти, де хтось розуміє їхні проблеми і готовий допомогти.

Часто ветерани та соціально вразливі групи населення працюють разом у форматі зустрічей, семінарів, тренінгів чи тематичних заходів. Вона дозволяє обговорювати поточні проблеми соціального захисту, обмінюватися досвідом і отримувати практичні поради. Такі заходи мають особливе значення для ветеранів, оскільки вони не тільки інформують про соціальні гарантії, але й створюють місце для спілкування, підтримки та збереження почуття спільності.

Інформаційно-просвітницька діяльність включає розповсюдження інформації про законодавство, соціальні програми та можливості, які пропонують держава та місцеве самоврядування. Це можна досягти за допомогою друкованих матеріалів, буклетів, інформаційних стендів, а також сучасних електронних ресурсів, таких як офіційні сайти, соціальні мережі та консультації в Інтернеті. Такий підхід дозволяє охопити широку аудиторію та зробити інформацію доступною для людей, які не можуть відвідувати відділення особисто.

Особливу увагу приділяють навчанню молоді та ветеранів. Це сприяє вихованню поваги до тих, хто створив державу, і формуванню відповідальності за соціальні проблеми. Крім того, надання інформації вразливим групам населення допомагає зменшити рівень соціальної ізоляції, оскільки вони дізнаються про їхні права та можливості, що підвищує їхню активність і впевненість у собі.

У сфері соціального захисту та ветеранської політики ефективність роботи з клієнтами визначається як кількісними показниками, такими як кількість опрацьованих звернень або наданих послуг, так і якісними показниками, такими як рівень задоволеності клієнтів, довіра до органів влади та відчуття реальної підтримки з боку держави. Систематичний аналіз діяльності відділу є частиною оцінки ефективності. Це включає відстеження виконання соціальних програм, перевірку дотримання термінів розгляду звернень і вивчення відгуків клієнтів.

Здатність організації швидко реагувати на зміни законодавства та адаптувати свою роботу до нових вимог є важливим показником ефективності. Це особливо важливо в сучасних соціально-економічних труднощах, коли потреби населення

постійно змінюються. Працівники відділу повинні не лише виконувати свої обов'язки, але й бути гнучкими, ініціативними та готовими до нових ідей.

Цифровізація процесів є найбільш важливою для досягнення практичної роботи з клієнтами. Використання інтерактивних платформ, онлайн-консультацій та електронних систем обліку значно підвищує доступність послуг, знижує бюрократичні перешкоди та підвищує прозорість діяльності. Підвищення кваліфікації працівників також є важливим напрямом, оскільки якість взаємодії з громадянами залежить від їх професійності та компетентності.

Не менш важливим є створення партнерських відносин із громадськими організаціями, ветеранськими спілками та іншими інституціями, які можуть допомогти відділу виконувати свої функції. Співпраця дозволяє розширити асортимент послуг, надати додаткову підтримку клієнтів і створити умови для їхньої соціальної інтеграції.

Таким чином, оцінка практичної роботи з клієнтами у відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради є важливим інструментом для визначення сильних і слабких сторін роботи. Підвищення якості соціальних послуг, підвищення професійного рівня працівників і розвиток партнерських зв'язків — це лише деякі з можливостей для її покращення. У результаті соціальні послуги стануть кращими та більше людей вірять у місцеве самоврядування.

Практична робота з клієнтами у відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради є багатогранним процесом, що поєднує правові, організаційні, індивідуальні та групові аспекти взаємодії з громадянами. Вона ґрунтується на чітких теоретико-правових засадах, які забезпечують законність і прозорість діяльності, а також визначають принципи рівності, доступності та адресності соціальних послуг.

Основа практичної роботи полягає в організації прийому громадян і розгляді їхніх звернень, оскільки це перший контакт клієнта з установою. Індивідуальна робота дозволяє враховувати особисті потреби кожної людини та забезпечує адресну допомогу та моральну підтримку. Групова та інформаційно-просвітницька діяльність сприяє ветеранам та соціально вразливим групам населення інтегруватися в

суспільство, поширюючи інформацію про їхні права та можливості, а також створюючи атмосферу взаємної підтримки.

Сучасні виклики вимагають впровадження нових технологій, підвищення кваліфікації працівників і співпраці з громадськими організаціями, згідно з оцінкою ефективності практичної роботи та можливостей її вдосконалення. Це дозволить покращити якість, доступність і прозорість соціальних послуг, а також підвищити довіру населення до місцевого самоврядування.

Таким чином, практична робота з клієнтами у відділі соціального захисту та ветеранської політики Яготинської міської ради є складною системою, яка не лише дотримується законів, але й створює реальні умови для розвитку та підтримки громади, підвищуючи соціальну стабільність і довіру до влади.

ВИСНОВКИ

Соціальна робота з військовими, які брали участь у бойових діях, та їхніми сім'ями має особливу специфіку, що відрізняє її від інших напрямів соціальної діяльності. Вона не може обмежуватися лише матеріальною допомогою чи формальними соціальними послугами. Її головна мета полягає у комплексній підтримці ветеранів та їхніх родин, яка включає психологічну реабілітацію, відновлення соціальних зв'язків, професійну адаптацію та інтеграцію у мирне життя.

Учасники АТО стикаються з низкою проблем, які потребують спеціалізованого підходу. Найпоширенішими є посттравматичні стресові розлади, що виникають після пережитих бойових дій. Вони можуть проявлятися у вигляді тривожності, депресії, агресивності чи труднощів у спілкуванні. Крім того, ветерани часто мають проблеми з працевлаштуванням, адже повернення до цивільного життя вимагає нових навичок і адаптації до мирних умов. Не менш важливими є труднощі у сімейних відносинах: тривала відсутність військового, його психологічний стан після повернення та зміни у ролях всередині родини можуть призводити до конфліктів і непорозумінь.

Соціальна робота у цьому контексті повинна бути багатопрофільною. Вона включає:

- медичну допомогу — лікування фізичних травм та реабілітацію;
- психологічну підтримку — індивідуальні та групові консультації, програми психотерапії;
- правову допомогу — захист прав ветеранів, консультації щодо соціальних пільг;
- соціальну адаптацію — сприяння працевлаштуванню, перекваліфікації, інтеграції у громаду.

Соціальна робота з військовими не може бути повною без уваги до їхніх сімей. Родини учасників АТО часто переживають значні психологічні та соціальні труднощі, які виникають як під час перебування близької людини на фронті, так і після її повернення. Тривала відсутність військового створює емоційне навантаження на

дружину, дітей та батьків, а повернення після бойових дій нерідко супроводжується змінами у поведінці та психологічному стані ветерана. Це може призводити до конфліктів, непорозумінь та навіть руйнування сімейних стосунків.

Соціальні працівники повинні враховувати ці особливості та надавати підтримку не лише самим військовим, а й їхнім родинам. Важливими напрямками роботи є:

- психологічна допомога сім'ям — індивідуальні та групові консультації, програми сімейної терапії, створення груп взаємопідтримки для дружин та матерів військових;
- соціальна підтримка — допомога у вирішенні побутових проблем, доступ до соціальних пільг, консультації щодо правових питань;
- робота з дітьми військовослужбовців — психологічна підтримка, освітні програми, організація дозвілля, створення безпечного середовища для розвитку.

Особливу увагу слід приділяти дітям, адже вони можуть відчувати емоційні травми, пов'язані з відсутністю одного з батьків або з його психологічним станом після повернення. Робота з дітьми включає не лише психологічну підтримку, а й створення умов для їхнього гармонійного розвитку, щоб вони не відчували себе соціально ізольованими чи обмеженими.

Перспективи розвитку соціальної роботи з військовими та їхніми сім'ями полягають у створенні системи комплексної реабілітації, яка поєднує державні програми, діяльність громадських організацій та підтримку місцевих громад. Така система повинна бути багаторівневою: від надання базових соціальних послуг до спеціалізованої психологічної та медичної допомоги.

Важливим напрямом є розвиток центрів реабілітації, які мають забезпечувати не лише лікування фізичних травм, а й психологічну підтримку, професійну перепідготовку та соціальну інтеграцію ветеранів. Такі центри можуть стати осередками комплексної допомоги, де військові та їхні родини отримують усі необхідні послуги в одному місці.

Не менш значущим є впровадження сучасних методів психологічної допомоги. Це може включати індивідуальну та групову психотерапію, арт-терапію, програми посттравматичної реабілітації, а також використання цифрових технологій для дистанційної підтримки. Підготовка спеціалістів, які мають досвід роботи з ветеранами, є ключовою умовою ефективності таких програм.

Важливу роль відіграє і співпраця між різними інституціями — державними органами, громадськими організаціями, міжнародними фондами та місцевими громадами. Лише об'єднання зусиль дозволить створити стійку систему підтримки, яка забезпечить гідне життя ветеранів та їхніх родин.

Таким чином, соціальна робота з учасниками АТО та їхніми сім'ями є багатогранним процесом, що потребує індивідуального підходу, високого рівня професійної підготовки та міжінституційної співпраці. Її головна мета полягає у відновленні психологічного та соціального благополуччя ветеранів, підтримці їхніх родин та зміцненні соціальної стабільності в суспільстві.

Соціальна робота з учасниками АТО та їхніми сім'ями має комплексний характер і потребує особливого підходу. Вона спрямована не лише на матеріальну підтримку, а й на психологічну реабілітацію, відновлення сімейних стосунків та інтеграцію ветеранів у мирне життя. Важливим є врахування проблем посттравматичних розладів, труднощів із працевлаштуванням та адаптацією до нових умов.

Не менш значущою є робота з родинами військових, адже саме вони часто переживають емоційні та соціальні труднощі. Особливу увагу слід приділяти дітям, які потребують психологічної підтримки та створення безпечного середовища для розвитку.

Перспективи соціальної роботи полягають у розвитку системи комплексної реабілітації, створенні спеціалізованих центрів допомоги, впровадженні сучасних методів психологічної підтримки та зміцненні співпраці між державою, громадськими організаціями та місцевими громадами. Головна мета цієї діяльності — забезпечення гідного життя ветеранів та їхніх родин, відновлення їхнього психологічного й соціального благополуччя та зміцнення соціальної стабільності в суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрущенко В. П. Соціальний захист військових як фактор національної безпеки // Вісник НПУ. 2021.
2. Базилюк А. В. Соціально-економічні аспекти захисту військових // Фінанси України. 2021.
3. Безпалько О. П. Специфіка роботи з сім'ями учасників АТО // Соціальна робота та соціальна освіта. 2015.
4. Бойко О. В. Проблеми ресоціалізації комбатантів у цивільне середовище // Грані. 2018.
5. Варенко В. М. Інформаційно-психологічна стійкість військовослужбовця. К., 2017.
6. Варич М. О. Моделі соціального супроводу військових родин // Науковий часопис НПУ. 2019.
7. Гірчак Б. І. Соціальна адаптація учасників АТО: регіональний аспект // Соціальна робота в Україні. 2017.
8. Діденко С. В. Психологія сімейного добробуту ветеранів // Психологія праці. 2019.
9. Етика соціальної роботи: навчальний посібник / Т. Семігіна. К., 2017.
10. Завацька Н. Є. Психосоціальна реабілітація учасників бойових дій // Психологія і суспільство. 2016.
11. Карагодіна О. Г. Сімейна терапія у роботі з ветеранами // Соціальна педагогіка. 2020.
12. Кокун О. М. Психологічне забезпечення військовослужбовців АТО // Монографія. К., 2015.
13. Конституція України: Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР.
14. Купрієвич В. О. Особливості роботи з пораненими бійцями // Медична психологія. 2018.

15. Лях Т. Л. Роль волонтерських організацій у підтримці сімей військових // Соціальна робота. 2016.
16. Марухіна І. В. Світовий досвід соціальної роботи з ветеранами // Актуальні проблеми соціології. 2018.
17. Методи соціальної роботи з учасниками бойових дій / В. Поліщук. Тернопіль: ТНПУ, 2019.
18. Мирошніченко О. А. Арт-терапія в реабілітації учасників АТО // Вісник ЛНУ. 2016.
19. Назаренко С. О. Правові аспекти статусу учасника бойових дій // Право і суспільство. 2022.
20. Олексюк Н. С. Технології соціальної підтримки дітей військовослужбовців // Педагогіка. 2017.
21. Основи військової соціальної роботи: навчальний курс / за ред. С. Мартиненка. К., 2016.
22. Панок В. Г. Психологічна допомога потерпілим від воєнних дій // Психологічна газета. 2015.
23. Пєша І. В. Соціальні сервіси для сімей учасників АТО: стан та перспективи // Соціальна робота. 2019.
24. Плахтій О. С. Військова соціальна робота: міжнародні стандарти // Наука і право. 2020.
25. Порядок забезпечення інвалідів технічними та іншими засобами реабілітації: Постанова КМУ від 05.04.2012 № 321.
26. Порядок надання та позбавлення статусу учасника бойових дій...: Постанова КМУ від 20.08.2014 № 413.
27. Про затвердження Порядку організації психологічної реабілітації...: Постанова КМУ від 27.12.2017 № 1057.
28. Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію: Закон України від 21.10.1993 № 3543-XII.

29. Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб: Закон України від 09.04.1992 № 2262-XII.
30. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей: Закон України від 20.12.1991 № 2011-XII.
31. Про соціальний захист членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України: Закон України від 15.12.2022 № 2864-IX.
32. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII.
33. Про щомісячну грошову виплату деяким категоріям громадян: Закон України від 15.02.2023 № 2923-IX.
34. Психологічна допомога учасникам АТО та їх сім'ям: метод. посіб. / за ред. Н. Панової. К., 2016.
35. Психосоціальна підтримка в кризових ситуаціях / О. Блинова. Херсон, 2017.
36. Романовська Л. І. Соціальний капітал ветеранської спільноти // Соціологічні студії. 2021.
37. Слозанська Г. І. Соціальні послуги для військових у територіальних громадах // Соціальна робота. 2018.
38. Соціальна адаптація учасників АТО: регіональний аспект // Соціальна робота в Україні. 2017.
39. Соціальна політика України: підручник / Н. Борецька. К.: Знання, 2015.
40. Соціальна реабілітація: підручник / В. М. Синьов. К.: КНУ, 2017.
41. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / за ред. І. Д. Зверєвої. К.: Центр навч. літератури, 2014.
42. Соціальна робота з вразливими групами населення / Т. В. Семігіна та ін. К.: Академвидав, 2018.
43. Ставицька С. О. Духовні запити ветеранів як об'єкт соціальної роботи // Вісник КНУ. 2020.
44. Технології соціальної роботи: навчальний посібник / О. П. Безпалько. К., 2015.

45. Тітов Г. В. Посттравматичне зростання учасників бойових дій // Психологічні науки. 2019.
46. Харченко С. Я. Професійна перепідготовка ветеранів як шлях адаптації // Освіта дорослих. 2017.
47. Чорна Л. Г. Робота з травмою в сім'ях військовослужбовців // Психологічна допомога. 2016.
48. Чуйко О. В. Соціальне партнерство у сфері захисту військових // Соціальна освіта. 2021.
49. Шахрай В. М. Технології медіації у військових конфліктах // Соціальна педагогіка. 2015.
50. Швалінгер О. С. Зарубіжні моделі ресоціалізації комбатантів // Політологічний вісник. 2018.
51. Яковенко С. І. Психологія бойової травми: посібник для соціальних працівників. К., 2016.
52. 52.Beder, J. (Ed.). (2016). *Caring for our Military: A Guide for Helping Professionals*. Routledge.
53. 53.Nasuti, J. P., & Moore, B. A. (Eds.). (2020). *Military Social Work: Practice, Policy, and Research*. Springer Publishing Company.
54. 54Rubin, A., Weiss, E. L., & Coll, J. E. (Eds.). (2013). *Handbook of Military Social Work*. Wiley.