

УДК: 364.6:355.09-058.65]:352
DOI 10.31499/2618-0715.1(12).2024.305274

АЛГОРИТМ ВПРОВАДЖЕННЯ МЕНТОРСЬКОЇ ПІДТРИМКИ ВІТЕРАНІВ ВІЙНИ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

Пеша Ірина, кандидатка педагогічних наук, доцентка кафедри соціальної роботи та реабілітації, Національний університет біоресурсів та природокористування
ORCID: 0000-0001-8367-2010
E-mail: pesh_iv@ukr.net

Тілікіна Наталія, кандидатка економічних наук, доцентка кафедри соціальної роботи та реабілітації, Національний університет біоресурсів та природокористування
ORCID: 0000-0002-5755-5301
E-mail: tilikina_natalia@ukr.net

Андріюченко Тетяна, молодша наукова співробітниця відділу науково-методичного забезпечення молодіжної політики Науково-дослідного центру «Інститут соціально-правових та політичних досліджень імені Олександра Яременка», Навчально-науковий інститут права та політології Українського державного університету імені Михайла Драгоманова
ORCID: 0000-0002-0965-1155
E-mail: tativik@ukr.net

У статті розглянуто умови впровадження інституту менторства для ветеранів /ок на рівні територіальної громади задля забезпечення соціальної підтримки під час їхнього переходу від військової служби до цивільного життя. Представлено результати проекту «Ментори для ветеранів /ок», реалізованого ГО «Інститут молоді» в Узинській міській територіальній громаді (Київська область). Наведено послідовність розробки інформаційного довідника, розкрито покрокове залучення й підготовка менторів (помічників) для ветеранів /нок та представлено алгоритм менторської підтримки. Дані результати будуть корисні фахівцям соціальної сфери для подальшої роботи з даною категорією громадян.

Ключові слова: ветерани /ки війни, учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, ментор (помічник) для ветеранів /ок, соціальна допомога, соціальна підтримка, територіальна громада.

ALGORITHM FOR IMPLEMENTATION OF MENTORSHIP SUPPORT FOR WAR VETERANS IN A TERRITORIAL COMMUNITY

Piesha Iryna, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor of Social Work and Rehabilitation, National University of Life and Environmental Sciences
ORCID: 0000-0001-8367-2010
E-mail: pesh_iv@ukr.net



Tilikina Nataliia, PhD in Economic Sciences, Associate Professor of Social Work and Rehabilitation, National University of Life and Environmental Sciences

ORCID: 0000-0002-5755-5301

E-mail: tilikina_natalia@ukr.net

Andriuchenko Tatiana, junior researcher of the department of scientific and methodological support of youth policy of the Scientific Research Center «Institute of Socio-Legal and Political Studies named after Oleksandr Yaremenko» of the Educational and Scientific Institute of Law and Political Science of Mykhailo Drahomanov Ukrainian State University

ORCID: 0000-0002-0965-1155

E-mail: tatavik@ukr.net

In the article there have been studied issues and needs that war veterans and defenders of Ukraine have after demobilization from the service and return to civil life as well as flaws of the acting system of social protection for combatants and persons with disability caused by war. There have been presented the results of implementation of the social project «Mentors for veterans», which has been carried out by the non-governmental organization «Youth institute» in Uzyn municipal territorial community (Kyiv region) in 2023–2024. Under this project, there has been developed and tested the implementation mechanism for mentorship (assistance) institution for veterans at the level of the territorial community, that, at the same time, requires the implementation of three interdependent components, such as: informing local authorities and citizens of the community about the existing problem in transition of veterans to civil life and possible solutions; selection and training of mentors / assistants for veterans; implementation of the mentorship support for veterans on the level of the territorial community. In the article one can find a sequence order for development of a reference book, which includes reliable data about facilities and institutions that work with veterans, defenders of Ukraine and members of their families in the territorial community. This reference book will be useful for specialists in the social sphere during development of the system for information and mentorship support of military servants, who have been dismissed due to health conditions and / or family circumstances and undergo transition to civil life. In the article the sequence of involvement and training of mentors for veterans, contents of the training program for mentors have been explained.

The algorithm of mentorship support for veterans, defenders of Ukraine and their family members in the territorial community that has been developed within the framework of the project covers the organization of the interaction between a mentor / an assistant and a veteran in the following order: establishment of contacts with experts in the social sphere, who work with veterans; the first meeting with the veteran (acquaintance, collection of information on needs / issues of veterans; keeping in touch / mentorship support of veterans); support in case of problematic situations; finalization of interaction with the veteran. The algorithm of mentorship support for veterans has been implemented in Uzyn municipal territorial community (Kyiv region) and that has allowed identifying the main conditions for efficient implementation of the mentorship (assistance) institution for veterans in the territorial community. Methodical and organizational forms developed and tested within the project frame will be useful for specialists in the social sphere during development of methodical recommendations and implementation of the assistance institution in the period of transition from military service to civil life and provision of the appropriate social services.

Keywords: war veterans, combatants, persons with disability caused by war, mentor (assistant) for veterans, social aid, social support, territorial community.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. У результаті воєнного вторгнення росії на територію України, що відбувається з 2014 року, а у 2022 році перейшло у фазу повномасштабних воєнних дій, суттєво збільшилась кількість ветеранів війни: осіб, яким

гарантовано державна підтримка і допомога. Відповідно Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» ветерани війни, які брали участь у бойових діях 2014–2024 років, отримують статус «учасник бойових дій». Ті з них, хто отримав інвалідність внаслідок поранення, контузії, каліцтва, захворювання, одержаних унаслідок бойових дій, набувають статусу «особа з інвалідністю внаслідок війни» [1].

За даними Міністерства у справах ветеранів України станом на 1 січня 2022 року у Єдиному державному реєстрі ветеранів війни (ЄДРВВ) було зареєстровано 851,1 тис. осіб. З них майже півмільйона (493,6 тис.) мали статус учасника бойових дій, статус «особа з інвалідністю унаслідок війни» оформили 68,3 тис. осіб (інвалідність 1 і 2 групи) [2]. З огляду на те, що воєнні дії на території України тривають, кількість ветеранів / ок війни буде зростати і за оцінками окремих експертів може сягнути 5 млн осіб [3].

Забезпечення соціального захисту ветеранів війни регулюється Законами України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про поліпшення матеріального становища учасників бойових дій та інвалідів війни», «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» та іншими нормативно-правовими документами. Гарантовані державою ветеранам / кам соціальні права та пільги стосуються різних сфер забезпечення: матеріальна допомога, медичне забезпечення, забезпечення / покращення житлових умов, зайнятість, трудові права та гарантії, захист прав. Впровадження заходів з забезпечення державних соціальних гарантій та допомог ветеранам/кам війни забезпечують різні відомства: Міністерство економіки України, Міністерство соціальної політики України, Міністерство у справах ветеранів України, Міністерство охорони здоров'я України, Міністерство освіти і науки України.

Проте, результати опитування населення України, що з 2022 року періодично проводяться Соціологічною групою «Рейтинг» за ініціативою Українського ветеранського фонду Міністерства у справах ветеранів України, засвідчують, що рівень позитивної оцінки населенням державної ветеранської політики щорічно знижується. Якщо у серпні 2022 року 69 % опитаних вважали, що держава виконує свої зобов'язання перед ветеранами російсько-української війни, то у січні 2023 року таких було 53 %, у вересні 2023 року – 33 %, а у березні 2024 року – лише 25 %. На даний час негативно оцінили виконання державою своїх зобов'язань перед ветеранами війни понад 60 % респондентів [4].

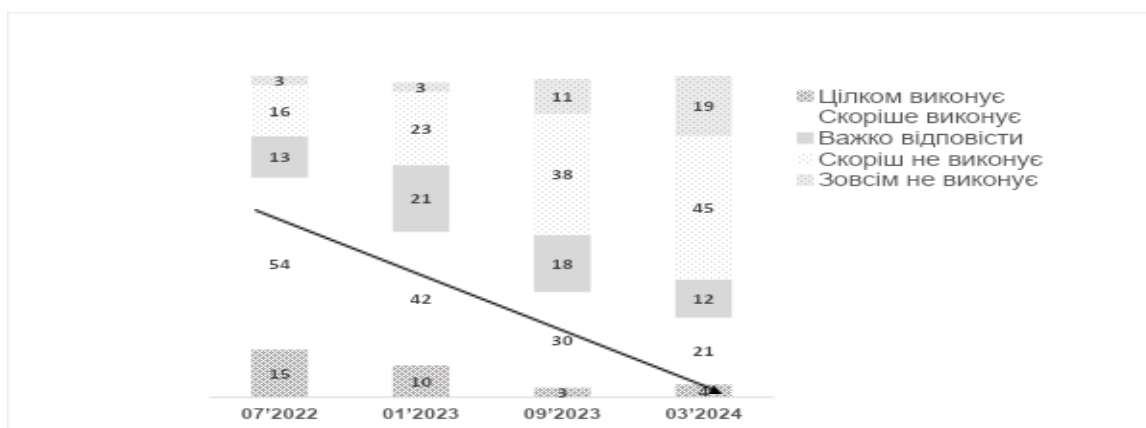


Рис.1. Розподіл відповідей на запитання «На вашу думку, наскільки виконує чи не виконує держава свої зобов'язання щодо ветеранів російсько-української



**війни?»,
% (N=1000)**

Джерело: Двадцять сьоме загальнонаціональне опитування «Образ ветеранів в українському суспільстві» (2–5 березня 2024 року). Рейтинг. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dvadcyat_some_zagalnonacionalne_opituvanny_obraz_veteraniv_v_ukrainskomu_suspilstvi2-5_berezhnya_2024.html

Діюча в Україні система соціального захисту не є «дружньою до ветеранів / ок». Серед основних її недоліків:

нескоординована діяльність різних відомств, які надають пільги та допомоги ветеранам / кам (не налагоджена міжвідомча взаємодія);

надмірна бюрократія, корупція і відсутність координації між суб'єктами, які надають соціальні послуги та допомогу ветеранам / кам;

відсутня загальнодержавна політика інформування ветеранів / ок стосовно гарантованих державою пільг і гарантій (існує безліч інформації, але алгоритм дій і контакти відповідних державних установ не узгоджені);

неналежний рівень інформування ветеранів/ок щодо змін і доповнень, які періодично вносяться до нормативно-правових документів, що регулюють державну ветеранську політику;

низький рівень готовності фахівців соціальної сфери щодо спілкування, взаємодії та надання відповідних послуг ветеранам / кам війни;

неналежний рівень координації роботи з ветеранами / ками між представниками державного та недержавного сектору (не налагоджена міжсекторальна взаємодія).

Необхідність запровадження ефективної системи соціального захисту потребує розробки і впровадження дієвих механізмів організації соціальної підтримки та допомоги ветеранам / кам, які повертаються до цивільного життя, на рівні територіальних громад, забезпечення на місцевому рівні «дружньої до ветеранів / ок» системи соціальної підтримки та допомоги.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Українські науковці приділяють особливу увагу обґрунтуванню умов та дієвих інструментів організації ефективної соціальної роботи, надання соціальної допомоги та підтримки ветеранам / кам війни у процесі їхньої адаптації до цивільного життя. Проблеми та потреби, які виникають у військовослужбовців/виць при поверненні додому, чинники, що провокують труднощі адаптації до цивільного життя, стали предметом наукових досліджень О. Артюх, Ю. Бриндикової, Н. Булиги, О. Дацюк, І. Демченко, О. Карагодіної, А. Качмарик, О. Мраморної, Т. Семигіної, О. Харченко та багатьох інших вітчизняних науковців.

Питання забезпечення соціального захисту ветеранів / ок війни досліджували Є. Гордієнко, О. Кондратенко, І. Наливайко. Особливостями і перспективами організації соціальної роботи з ветеранами / ками війни займалися: Т. Захаріна (напрями соціальної роботи з ветеранами / ками війни), Г. Слезанська, Н. Горішна, Д. Бибик, І. Криницька, (організація соціальної підтримки ветеранів / ок війни), Т. Коленіченко (соціальна реінтеграція ветеранів / ок війни), Т. Семигіна, О. Столярик (психосоціальна підтримка ветеранів/ок війни). Це далеко не повний перелік вітчизняних дослідників, які здійснюють науково-методичне обґрунтування та забезпечення формування системи соціального захисту та соціальної підтримки Захисників / ць та ветеранів / нок війни відповідно до запитів сучасності.

Поряд з тим виникає необхідність ґрунтовного наукового дослідження та розробки методики впровадження інституту помічника ветерана/ки на рівні територіальних громад, реалізації послуги з підтримки переходу ветеранів /ок від військової служби до цивільного життя.

Метою статті є визначення ефективного механізму та умов впровадження інституту менторства для ветеранів /ок на рівні територіальної громади задля забезпечення їхньої соціальної підтримки та успішної адаптації після переходу від військової служби до цивільного життя. Дані дослідження базуються на результатах реалізації соціального проєкту «Ментори для ветеранів /ок» на рівні Узинської міської територіальної громади.

Вклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.

Методи дослідження. Під час написання статті використано: аналітичний метод з метою аналізу і систематизації наукової інформації, вивчення зарубіжного і вітчизняного досвіду соціальної підтримки учасників бойових дій; дескриптивний аналіз стосовно опису та характеристики основних аспектів соціального проєкту, таких як цілі, методи впровадження, учасники, здобуті результати тощо; контент-аналіз дослідження текстової інформації, зібраної у рамках соціального проєкту, зокрема, аналіз інформаційно-аналітичних і методичних матеріалів, рекламно-інформаційних матеріалів, звітів тощо, для виявлення умов впровадження та розробки алгоритмів роботи.

Результати. Результати соціологічних досліджень щодо визначення потреб і проблем ветеранів /ок війни: учасників АТО /СВО, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю унаслідок війни, проведені в Україні з початку російської агресії, доводять необхідність соціальної підтримки ветеранів /ок війни та членів їхніх родин після повернення із зони бойових дій у період адаптації до цивільного життя [5, 6].

За результатами дослідження «Повертаємось з війни!» (2023), після повернення із зони бойових дій військовослужбовці /виці потребують фахової медичної допомоги оздоровлення та фізичної реабілітації: 64,1 % потребують медичної допомоги, 52,0 % – оздоровлення та фізичної реабілітації, 33,0 % – психологічної допомоги. Найбільш затребуваною соціально-психологічною підтримкою, яку потребують ветерани /ки після повернення до цивільного життя, є консультації психолога, який має досвід військової служби чи роботи з ветеранами /ками (63,4 %). У майбутньому ветерани /ки також потребуватимуть послуг з оздоровлення та фізичної реабілітації (76,5 %), медичної допомоги (42,5 %), психологічної допомоги (28,8 %) [7].

За результатами опитування «Шлях пораненого: потреби, проблеми та бачення майбутнього» (2023), 60 % військовослужбовців, які отримали поранення, у майбутньому потребуватимуть медичну допомогу та комплексну реабілітацію [8].

Соціологічні дослідження свідчать, що у 60 % ветеранів /ок виникали труднощі під час повернення до цивільного життя [9, 6]. Серед найбільш поширених проблем, з якими стикнулися учасники/ці бойових дій та особи з інвалідністю унаслідок війни після повернення додому, виділяють [10, 7]:

проблеми адаптації до цивільного життя;

безробіття через відсутність необхідних навичок або обмежену мобільність у зв'язку з проблемами із здоров'ям, поранення, каліцтво;

проблеми зі здоров'ям: фізичні проблеми або хвороби, набуті унаслідок бойових дій, які потребують довгострокового лікування або оформлення інвалідності;

проблеми у сімейному оточенні: віддаленість від родини, зміна світогляду та проблеми з адаптацією до цивільного життя провокують сімейні конфлікти, нерозуміння з боку рідних;

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

посттравматичний стресовий розлад (ПТСР): стресові і травмуючі навантаження, які переживають учасники бойових дій можуть спровокувати поведінкові, психологічні і емоційні проблем;

залежність від алкоголю або наркотичних речовин: ветерани / ки можуть використовувати алкоголь або наркотики як спосіб впоратися з емоційними та психологічними проблемами;

бюрократичні перепони у оформленні документів, отриманні соціальної допомоги, медичних послуг та соціальних послуг;

стереотипи та стигма з боку оточуючих, які можуть впливати на самооцінку ветеранів / ок, можливість знайти роботу, інтегруватися у суспільство.

Результати опитування населення України «Образ ветеранів в українському суспільстві» (2024) оцінюють ймовірності виникнення у ветеранів / ок проблемних питань після повернення до цивільного життя. Найбільш вірогідним ризиком для військовослужбовців / виць респонденти визнали психоемоційну нестабільність – 86 % (відповіді «дуже ймовірно» і «скоріше ймовірно») [4]. Наступними найбільш ризикованими проблемами цивільної адаптації військовослужбовців / виць були названі: проблеми з фізичним здоров'ям та труднощі з отриманням медичної допомоги (77 %); відсутність інклюзивного простору та адаптованого робочого місця для осіб з інвалідністю, проблеми з оформленням соціальних пільг, конфлікти у сім'ї, родині (по 74 % відповідей респондентів) (див. рис. 2).

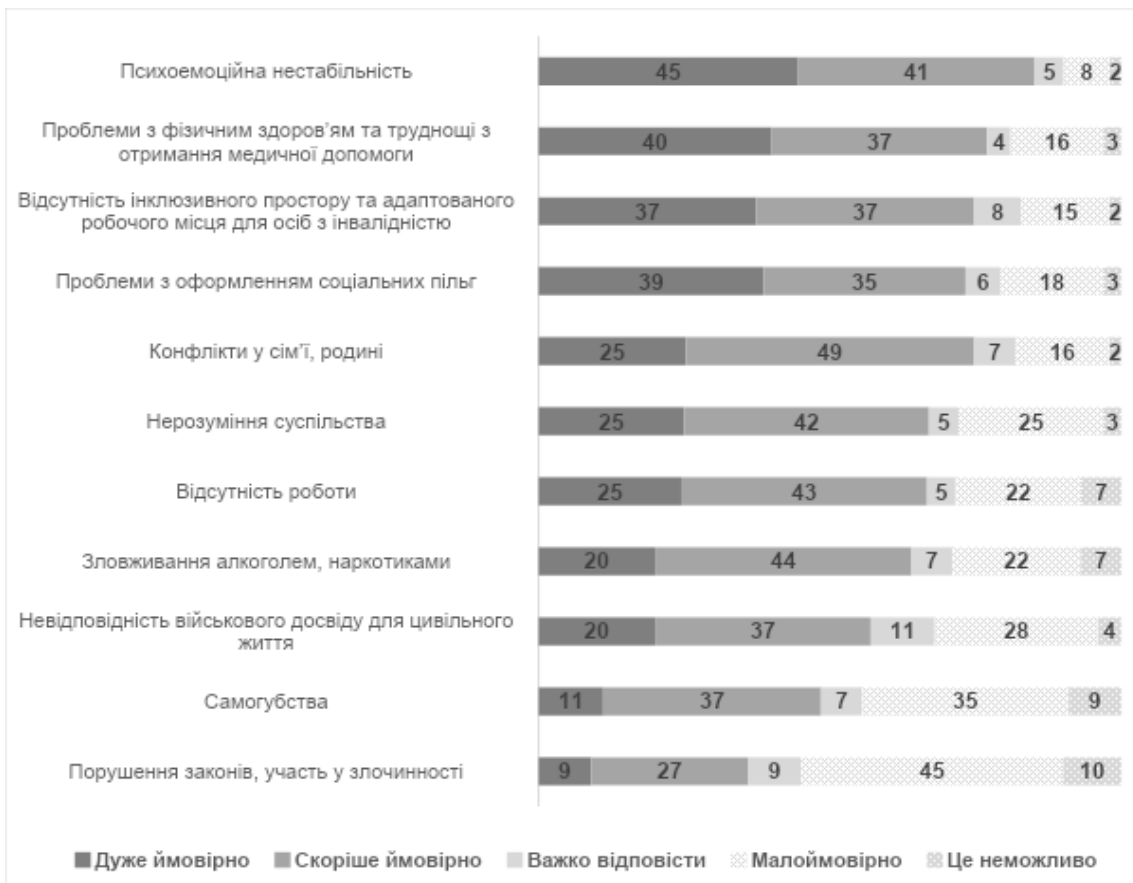


Рис. 2. Розподіл відповідей на запитання «Оцініть ступінь ризику таких явищ з ветеранами, які повернуться з російсько-української війни?», % (N=1000)

Джерело: Двадцять сьоме загальнонаціональне опитування «Образ ветеранів в українському суспільстві» (2–5 березня 2024 року). Рейтинг. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dvadcyat_some_zagalnonacionalne_opituvanny_obraz_veteraniv_v_ukrainskomu_suspilstvi2-5_bereznya_2024.html

Ветерани / ки після повернення до цивільного життя потребують допомоги у вирішенні життєвих проблем, подоланні труднощів і психологічного навантаження.

Допомогти ветеранам / кам адаптуватися у цивільному житті має запровадження інституту *помічника ветерана / ка* – «фахівця із соціальної роботи, який здійснює індивідуальний супровід ветеранів та сприяє ветеранам у реалізації їх можливостей, прав, гарантій, пільг у територіальній громаді з метою забезпечення всебічної допомоги і сприянню ветеранам / кам війни у повноцінній адаптації до мирного життя» [11].

Експериментальний проєкт щодо запровадження інституту помічника ветерана / ки в системі переходу від військової служби до цивільного життя було впроваджено Міністерством у справах ветеранів України у липні–грудні 2023 р. у десяти регіонах: Вінницькій, Дніпропетровській, Закарпатській, Київській, Львівській, Миколаївській, Полтавській, Сумській, Харківській областях та м. Києві [12]. Основною метою проєкту була розробка механізму надання послуги з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя ветеранам / кам війни, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною; членам сімей ветеранів / ок війни; військовослужбовців, які брали участь у бойових діях та були звільнені / демобілізовані з військової служби.

У рамках реалізації проєкту було розроблено умови та механізми впровадження у об'єднаних територіальних громадах інституту помічника ветерана / ки та *послуги з підтримки переходу ветеранів / ок від військової служби до цивільного життя* [12, 13]. Зокрема передбачено, що помічник ветерана / ки, відповідно до індивідуальних потреб клієнта, має надавати допомогу у вирішенні таких питань:

1. визначення проблемних питань ветерана / ки, які потребують вирішення, як оцінка його / її потреб;
2. інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки ветеранів / ок;
3. консультування щодо передбачених для ветеранів / ок законодавством можливостей, гарантій, пільг та прав;
4. консультування щодо отримання публічних (у тому числі електронних публічних), соціальних, освітніх, реабілітаційних, психологічних послуг та інших послуг, а також оформлення документів для отримання відповідних послуг;
5. забезпечення налагодження комунікації між ветеранами / ками та суб'єктами надання публічних послуг;
6. формування пропозицій щодо удосконалення можливостей територіальної громади в задоволенні потреб ветеранів / ок, їх активного долучення до життя територіальної громади [13].

На основі результаті реалізації експериментального проєкту у десяти регіонах України були узагальнені Міністерством у справах ветеранів України у 2024 році передбачено масштабування інституту помічника ветерана / ки на усю територію України [11].

Впровадження послуги з підтримки переходу військовослужбовців / виць від військової служби до цивільного життя на рівні територіальних громади потребувало розробки, апробації та імплементації детального методологічного забезпечення, а саме алгоритму його реалізації та умов, що забезпечують його ефективність. Саме такі

завдання вирішувалися у рамках реалізації соціального проєкту «Ментори для ветеранів / ок», який було реалізовано громадською організацією «Інститут молоді» в Узинській міській територіальній громаді (Київська область) у 2023–2024 роках завдяки отриманому гранту від Програми «Підтримка організацій громадянського суспільства (ОГС)» в Україні у межах фінансової підтримки Посольства Великої Британії, що реалізується Crown Agents у партнерстві з International Alert і у співпраці з Crown Agents in Ukraine.

Проєкт було розроблено на засадах *менторства* – процесу, коли більш досвідчена та обізнана особа (ментор) надає підтримку, поради та напрямки менш досвідченій особі (менті). Ментор (грец. *mentor* – наставник, керівник, вихователь) – наставник (відповідно, менторство – наставництво) [14].

Принципи та методика впровадження менторства та наставництва у соціальній роботі та його вплив на особистісне та професійне зростання клієнтів досліджували К. М. Боумен, Е. Дюк, Е. Шоу, Р. Шварц та інші. Серед вітчизняних науковців впровадження принципів менторства у соціальній роботі досліджували О. Байданова, О. Бойко (наставництво у роботі з дітьми-сиротами), О. Гуренко, І. Сидорук (менторство в підготовці фахівців соціальної роботи), С. Оксамитна (підготовка наставників у соціальній роботі) та інші. Це лише деякі з науковців, які досліджували принципи та методика менторства (наставництва) у соціальній роботі. Наразі нагальною потребою є науково-методичне обґрунтування умов та механізмів впровадження менторства у соціальній роботі з військовослужбовцями / вицями та ветеранами / ками війни, що і визначило тематику наукового допису.

Забезпечити ефективність та успішність процесу менторства в соціальній роботі допомагає дотримання таких принципів: чітка мета та орієнтація на результати; взаємна довіра і повага; індивідуальний підхід; підтримка та емпатія; постійне навчання і розвиток; зворотний зв'язок та оцінка; професійна етика.

Проєкт «Ментори для ветеранів / ок» було реалізовано за підтримки виконавчого комітету Узинської міської територіальної громади (Київська область) із серпня 2023 по січень 2024 року. Мета проєкту передбачала впровадження на рівні територіальної громади інституту менторства для ветеранів / ок задля забезпечення якісного переходу військовослужбовців, які звільнилися за станом здоров'я та / або сімейними обставинами, до цивільного життя. У рамках проєкту було заплановано розробку механізму надання ветеранам / кам послуг і пільг на рівні територіальної громади, алгоритму надання менторської підтримки ветеранам / кам війни, програми тренінгу для менторів, організація і проведення підготовки менторів, які будуть надавати послуги ветеранам / кам в територіальній громаді.

Проєкт включав реалізацію трьох основних завдань:

- 1) інформування місцевих органів влади та жителів територіальної громади про існуючу проблему переходу ветеранів / ок до цивільного життя та шляхи її вирішення;
- 2) підбір та навчання менторів / помічників для ветеранів / нок Узинської міської територіальної громади;
- 3) впровадження інституту менторства для ветеранів / ок в Узинській міській територіальній громаді.

З метою **інформування** місцевих органів влади та жителів територіальної громади про існуючу проблему переходу ветеранів/ок до цивільного життя та шляхи їхнього вирішення на початку реалізації проєкту експертами ГО «Інститут молоді» було підготовлено інформаційно-аналітичні матеріали, що склали інформаційну основу планування та впровадження проєктних заходів. Було розроблено аналітичну записку «Проблеми і потреби Захисників / ць і ветеранів / ок в умовах воєнного стану в Україні»,

що містила результати соціологічних досліджень 2017–2023 років щодо потреб і проблем ветеранів / ок війни та військовослужбовців / виць, які повертаються до цивільного життя. Дані матеріали слугували обґрунтування необхідності впровадження інституту менторства / наставництва на рівні територіальної громади.

Також було підготовлено перелік нормативно-правових документів, що регулюють забезпечення державних пільг та гарантій Захисникам/цям, учасникам бойових дій, особам з інвалідністю внаслідок війни та членам їхніх сімей. Цей перелік став основою для розробки Путівника з державних гарантій та пільг ветеранам / кам війни та умов їх оформлення на рівні Узинської міської територіальної громади.

Перспективні напрями взаємодії представників Узинської міської територіальної громади та експертів ГО «Інститут молоді» щодо реалізації проекту було обговорено у рамках *круглого столу*. Під час роботи круглого столу відбулося активне обговорення реальних потреб і проблем ветеранів / ок, що проживають в Узинській міській територіальній громаді, а також було виявлено неузгоджені питання щодо надання соціально-психологічної і соціально-економічної допомоги і підтримки ветеранів / ок та членам їхніх родин. Захід відбувся під головуванням голови місцевої територіальної громади, що підкреслило зацікавленість керівництва громади у вирішенні поточних проблем та розвитку ініціатив у межах громади.

Наступним кроком проектної діяльності стала розробка *«Путівника до ресурсів УМТГ для Захисників / ць, ветеранів / ок та членів їхніх родин»* (далі – Путівник), що містить інформацію про офіційні установи та організації, до яких військовослужбовці / виці, ветерани / ки та члени їх родин можуть звернутися для отримання гарантованих державою пільг та гарантій. Путівник містить перелік необхідних документів, а також адреси та номери телефонів установ і організацій, які надають відповідні послуги та допомогу на рівні Узинської міської територіальної громади.

Стисле наочне зображення інформаційного змісту Путівника оформлено у вигляді *«Мани до ресурсів Узинської міської територіальної громади для Захисників / ць, ветеранів / ок та членів їхніх родин»*. Електронна версія Путівника розміщена на офіційних сайтах Узинської міської ради та ГО «Інститут молоді» [15].

Оскільки у розробці та корегуванні Путівника брали безпосередню участь фахівці, які надають соціально-психологічні і соціально-економічні послуги ветеранам / кам та Захисникам / цям на рівні Узинської міської територіальної громади, наведена інформація є перевіреною і достовірною. Путівник використовується фахівцям соціальної сфери при формуванні системи інформаційної та менторської підтримки переходу військовослужбовців / виць, які звільнилися за станом здоров'я та / або сімейними обставинами, до цивільного життя в Узинській міській територіальній громаді.

Для інформування жителів та фахівців територіальної громади про можливість участі у проекті «Ментори для ветеранів / ок» було розповсюджено інформаційне повідомлення, яке включало обов'язки ментора для ветеранів / ок та перелік осіб, які можуть долучитися до програми. Інформація про участь у проекті була розміщена на веб-сайті та сторінках соціальних мереж Узинської міської ради, а також поширювалася через інтернет-спільноти, заклади, громадські організації та інші інформаційні джерела громади.

Далі у впровадженні інституту менторів / помічників для ветеранів / ок на рівні Узинської міської територіальної громади став процес **підбору та підготовки менторів**. Для цього експертами були розроблені критерії відбору менторів для ветеранів / ок, які включають:

- обов'язки ментора для ветеранів / ок та Захисників / ць;



- категорії осіб, яким ментор надає допомогу;
- вимоги до осіб, які мають намір стати менторами для ветеранів / ок.

За місяць до початку тренінгу було підготовлено та розміщено на офіційних інформаційних джерелах Узинської міської територіальної громади інформаційне повідомлення-запрошення щодо участі у тренінгу «Ментори (помічники) для ветеранів / ок», яке містило вимоги до осіб, що бажають стати менторами для ветеранів / ок. У повідомленні також було надано посилання на анкету для відбору менторів для ветеранів / ок у форматі Google-форм. Перелік запитань у цій анкеті дозволив відібрати бажаючих узяти участь у тренінгу, які відповідали встановленим критеріям.

Підготовку менторів для ветеранів / ок було проведено у формі дводенного тренінгу з метою розвитку навичок та компетентностей для успішного здійснення менторської підтримки ветеранам / ок війни та членів їхніх сімей. Програма тренінгу «Ментори для ветеранів / ок» складалася з п'яти модулів:

Модуль 1. Ознайомлення з основами та ключовими поняттями менторства.

Модуль 2. Психологічні принципи ефективної взаємодії з ветеранами / ками та членами їхніх родин.

Модуль 3. Система державної підтримки ветеранів / ок війни та членів їхніх родин в Україні.

Модуль 4. Алгоритм організації роботи ментораветеранів / ок та членів їхніх родин на рівні Узинської міської територіальної громади.

Модуль 5. Оцінка ефективності роботи ментора.

Участь у тренінгу взяли 19 жителів Узинської міської територіальної громади, серед яких: представники органів місцевої влади; старости старостинських округів Узинської міської територіальної громади; фахівці соціальної сфери, які працюють з військовослужбовцями та ветеранами / ками війни; військовослужбовці.

Під час тренінгу учасники заповнили «вхідну» (до початку тренінгу) та «вихідну» (після завершення навчання) анкети. Аналіз результатів показав збільшення рівня поінформованості учасників щодо основних тематик тренінгу. Також було виявлено проблемні питання, що потребували удосконалення, зокрема: механізми оформлення статусу ветеранів / ок; діяльність державних структур і функціональних обов'язків фахівців, які працюють з ветеранами / ками; організація роботи з сім'ями безвісти зниклих військовослужбовців; міжнародний досвід менторської діяльності.

Підсумки реалізації проєкту «Ментори для ветеранів / ок» на рівні Узинської міської територіальної громади було підведено під час круглого столу, де обговорювалися умови впровадження на рівні територіально громади системи надання менторської підтримки ветеранів / ок для забезпечення якісного переходу до цивільного життя; організацію ефективної роботи менторів / помічників для ветеранів / ок в територіальній громаді; законодавчі ініціативи, що регулюють роботу з ветеранами / ками. Крім того, учасники круглого столу обговорили правила взаємовічливості та взаємоповаги між надавачами послуг та самими ветеранами / ками, що сприятиме покращенню взаємодії та створенню комфортного середовища для спілкування та взаєморозуміння.

Наразі менторська допомога надається ветеранам / кам у м. Узин та в усіх старостинських округах територіальної громади, до програми залучено 19 осіб. Координацію роботи менторів для ветеранів / ок здійснює фахівець відділу соціального захисту виконкому Узинської міської територіальної громади.

Експерти ГО «Інституту молоді», за потреби, надають менторам консультації з проблемних питань. Подальша стратегія передбачає проведення зовнішньої оцінки

ефективності роботи менторів для ветеранів / ок через три місяці після завершення проєкту.

В рамках реалізації проєкту було розроблено й апробовано на рівні Узинської міської територіальної громади (Київська область) *Алгоритм менторської підтримки з отримання послуг ветеранами/ками, Захисниками /цями та членами їхніх родин* (див. рис.1). Цей Алгоритм базується на інформуванні мешканців територіальної громади про програму менторської підтримки, включає п'ять основних етапів:

Етап 1. Налагодження контактів зі спеціалістами соціальної сфери, які працюють з ветеранами / ками.

Етап 2. Перша зустріч з ветераном / кою (знайомство, збір інформації щодо потреб / проблем ветеранів / ок).

Етап 3. Підтримка зв'язку / менторська підтримка ветеранів / ок.

Етап 4. Допомога у випадку проблемних ситуацій.

Етап 5. Завершення роботи з ветераном / кою.

Варто звернути увагу на те, що запровадження інституту менторської підтримки передбачає інформування жителів громади щодо завдань і результатів роботи менторів / помічників ветеранів. Також важливо враховувати, що кожен етап роботи ментора / помічника з ветеранами / ками передбачає моніторинг і оцінку ефективності його роботи. Це дозволяє забезпечити постійний контроль за процесом та вчасно коригувати стратегії, що сприяє ефективній підтримці ветеранів / ок.

Розглянемо кожен компонент Алгоритму докладніше.

Інформування жителів територіальної громади. На початку впровадження інституту ментора / помічника варто розгорнути інформаційну кампанію, спрямовану на розповсюдження інформації в територіальній громаді про завдання, що стоять перед менторами / помічниками для ветеранів / ок. Ці повідомлення мають чітко визначати обов'язки менторів та перелік тих, хто може приєднатися до програми. Інформацію слід поширювати через різноманітні інформаційні канали та направляти спеціалістам установ, що працюють з ветеранами / ками, громадським організаціям та іншим зацікавленими сторонами.

Крім того, доцільно періодично оновлювати інформацію про досягнення та результати роботи менторів / помічників, щоб зацікавити ветеранів / ок і спонукати їх звертатися за допомогою. У таких повідомленнях має бути вказана контактна інформація (телефон, електронна пошта тощо) менторів, які працюють у територіальній громаді, а також фахівця, який координує їхню діяльність.

Наступні етапи відповідно з *алгоритмом менторської підтримки з отримання послуг ветеранами/ками, Захисниками/цями та членами їхніх родин* визначають послідовність дій ментора, який пройшов відповідну підготовку, з організації взаємодії з ветеранами / ками, які звернулися до нього за допомогою.

1) Налагодження контактів зі спеціалістами соціальної сфери, які працюють з ветеранами/ками. Після проходження тренінгу, ментор має познайомитися та налагодити особисті контакти зі спеціалістами установ та організацій, які надають соціально-психологічні та соціально-економічні послуги ветеранам / кам на рівні територіальної громади, а також працюють з ними. Познайомитися із спеціалістами ментор може у декілька способів:

- під час тренінгу з підготовки менторів запрошуються спеціалісти та знайомляться з менторами;
- особисто зателефонувати кожному зі спеціалістів і познайомитися;

- завітати на робоче місце та особисто познайомитися з кожним зі спеціалістів (забирає багато часу, але ефективно – окрім налагодження контакту ментор отримує інформацію, де знаходиться відповідна установа / заклад).

2) Перша зустріч з ветераном / кою (знайомство, збір інформації щодо потреб / проблем ветеранів / ок). При зверненні ветерана/ки до ментора знайомство може відбуватися як за телефоном, так і під час особистої зустрічі у місці, визначеному за попередньою домовленістю з представниками органів місцевої влади. Так, в Узинській міській територіальній громаді це приміщення центру «Надія», в якому знаходиться відділ праці та соціального захисту населення Узинської міської ради.

Під час першої зустрічі ментор має обговорити з ветераном / кою такі питання:

- ознайомити ветерана / ку з інформацією щодо завдань та можливостей менторської допомоги;
- обговорити умови подальшої взаємодії ментора з ветераном / кою;
- провести анкетування ветерана / ки щодо потреб та проблем клієнта (за формою «Чеклист визначення потреб ветеранів / ок та Захисників / ць»);
- відповідно до визначених потреб спрямувати ветерана/ку до відповідних установ і спеціалістів (за формою «Лист перенаправлення»);
- визначити обставини, за яких менторська підтримка буде завершена;
- домовитися про способи підтримки контактів у подальшому.

Під час першої зустрічі, після того як ветеран / ка надає згоду на участь у програмі, ментор здійснює збір інформації щодо потреб та проблем клієнта / ки, членів його / її сім'ї та визначає, до яких установ та фахівців потрібно звернутися для вирішення нагальних проблем. Визначення потреб та проблем ветерана / ки здійснюється за допомогою розробленої експертами Інституту молоді форми «Чеклист (анкета) визначення потреб ветеранів / ок і Захисників / ць» та «Лист перенаправлення: установи / заклади, які забезпечують надання соціально-психологічних і соціально-економічних послуг на рівні Узинської міської територіальної громади». Анкета містить перелік питань щодо загальних відомостей щодо ветерана / ки, оформлення статусу, стану здоров'я, матеріального забезпечення, працевлаштування, правової допомоги. Поряд із запитаннями анкети розміщені коди (цифрові позначки) відповідно з якими, використовуючи форму «Лист перенаправлення», ментор спільно з клієнтом визначає до яких закладів / установ або спеціалістів потрібно звернутися ветерану / ці для вирішення тих чи інших проблемних питань. Також ветеран / ка отримує друкований примірник Путівника до ресурсів громади для захисників / ць, ветеранів / ок та членів їхніх родин, щоб краще орієнтуватися у переліку установ / служб / організацій, які надають гарантовану допомогу ветеранам / кам на рівні територіальної громади.

Під кінець зустрічі ментор повинен узгодити з ветераном / кою спосіб, за допомогою якого він / вона буде отримувати інформацію про хід справ у вирішенні визначених проблем. Це може бути здійснено через SMS, месенджери або телефон.

3) Підтримка зв'язку / менторська підтримка ветеранів / ок. Після визначення інстанцій і фахівців, до яких можна звернутися, ветеран / ка самостійно займається оформленням необхідних документів та зверненням до відповідних установ і спеціалістів. Ментор підтримує контакти з клієнтом, щоб орієнтуватися до яких закладів / установ звертався ветеран / ка і якими були результати звернень. Доцільно контактувати з ветераном / кою не рідше, ніж раз на тиждень.

У разі необхідності ментор проводить очні зустрічі, якщо ветеран / ка висловлює таке побажання або існує така потреба. Ментор може також супроводити ветерана / ку під час візиту до окремої установи / організації. Це не є обов'язковою умовою, але може виникнути у випадку, коли:

- ветеран / ка не впевнений, що його запит буде розглянуто;
- виникла конфліктна ситуація при попередньому зверненні ветерана / ки до якогось спеціаліста тощо.

4) Допомога у випадку проблемних ситуацій. Ментор надає допомогу ветеранам / кам у вирішенні проблемних питань, виступає посередником між представниками державних установ і організацій та клієнтом. Потреба представництва у державних інстанціях може виникнути за різних обставин: затримка в оформленні документів; відмова у прийнятті заяви або звернення; конфлікт між спеціалістом та ветераном / кою тощо.

У випадку виникнення проблемних питань, передовсім ментор має заспокоїти ветерана / ку і запропонувати покроковий вихід із ситуації, а саме:

- зустрітися з ветераном / кою і обговорити проблему, яка виникла. Ментор має для себе з'ясувати усю послідовність дій ветерана / ки та вислухати емоційні враження ветерана/ки, а потім налаштувати його / її на позитивне і безконфліктне вирішення питання;
- поговорити із спеціалістом, який «веде» питання щодо якого виникла проблема, з'ясувати чому так сталося і яким чином дане питання може бути вирішено; попросити спеціаліста надати відповідні роз'яснення ветерану / ці у присутності ментора;
- у випадку, якщо спеціаліст відмовляється контактувати, поговорити з його керівництвом: попросити керівника надати роз'яснення ситуації, що склалася і запропонувати варіанти її розв'язання. За необхідності, допомогти ветерану / ці оформити офіційне звернення до керівництва даної установи / закладу щодо реагування на проблемну ситуацію або запропонувати звернутися до юриста, щоб оформити даний запит;
- якщо проблемне питання неможливо вирішити з керівництвом, звернутися на Гарячу лінію Узинської міської ради;
- якщо питання не буде вирішено на місцевому рівні, звернутися на Гарячу лінію системи Безоплатної правової допомоги.

5) Завершення роботи з ветераном / кою. Менторська підтримка є обмеженою у часі і закінчується у випадку, коли у ветерана / ки не виникає питань щодо шляхів отримання гарантованих державою пільг та послуг.

Для завершення роботи доцільно зустрітися з клієнтом, переглянути перелік нагальних потреб / проблем, вирішення яких потребувало допомоги спеціалістів, який було складено на першій зустрічі. Спільно з ветераном / кою ментор має обговорити досягнуті результати, наприклад: ветеран / ка оформив / ла гарантовані державою пільги; отримав / отримує необхідну соціальну допомогу та послуги; працевлаштувався / лася тощо. Основний результат – клієнт самостійно орієнтується щодо шляхів вирішення проблемних ситуацій і знає, до яких спеціалістів необхідно звертатися у разі потреби.

Необхідно періодично проводити **моніторинг і оцінку роботи менторів**, які завершили тренінг та почали працювати з ветеранами / ками у громаді. Це здійснюється шляхом надсилання анкети, що включає різні показники ефективності менторської допомоги. Періодичне оцінювання діяльності менторів дає можливість вносити необхідні зміни та доповнення до процесу менторства, сприяючи покращенню взаємодії між фахівцями та менторами та спрямовуючи їхні зусилля на вирішення проблем ветеранів / ок.

Схематичне зображення Алгоритму менторської підтримки з отримання послуг ветеранами / ками, Захисниками / цями та членами їхніх родин, апробованого на рівні Узинської міської територіальної громади наведено на рис 3.

Алгоритм менторської підтримки з отримання послуг ветеранами/-ками, Захисниками/-цями та членами їхніх родин на рівні Узинської міської територіальної громади

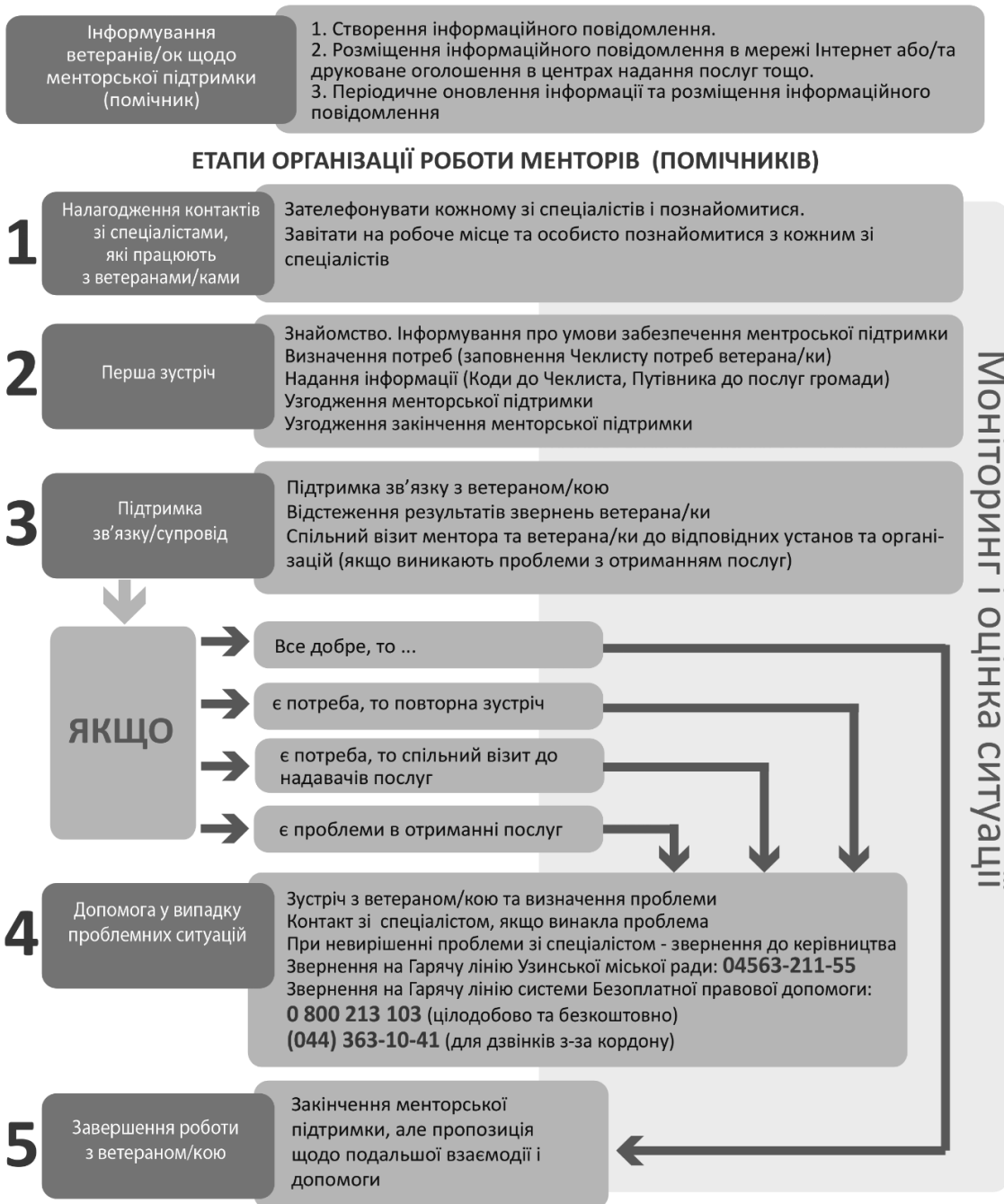


Рис. 3. Алгоритм менторської підтримки з отримання послуг ветеранами / ками, Захисниками / цями та членами їхніх родин на рівні територіальної громади



Джерело: авторська розробка.

Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямку.

В рамках реалізації соціального проєкту «Ментори для ветеранів / нок» було розроблено та апробовано механізм впровадження інституту ментора / помічника для ветеранів / ок на рівні територіальної громади. Одним із суттєвих компонентів методичного забезпечення цього процесу стала розробка алгоритму менторської підтримки з отримання послуг ветеранами / ками, Захисниками / цями та членами їхніх родин у територіальній громаді, що передбачає організацію роботи ментора / помічника з ветераном / кою у такій послідовності: налагодження контактів зі спеціалістами соціальної сфери, які працюють з ветеранами в громаді; перша зустріч з ветераном / кою (знайомство, збір інформації щодо потреб / проблем ветеранів / ок); підтримка зв'язку / менторська підтримка ветеранів / ок; допомога у випадку проблемних ситуацій; завершення роботи.

За результатами реалізації проєкту «Ментори для ветеранів / ок» сформульовані умови, які забезпечують ефективність впровадження інституту менторів / помічників для ветеранів / ок на рівні територіальної громади:

- зацікавленість і підтримка керівництва місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;
- зацікавленість і взаємодія фахівців соціальної сфери, які працюють з військовослужбовцями і ветеранами / ками у територіальній громаді;
- систематичне інформування жителів громади щодо результатів роботи менторів / помічників для ветеранів / ок;
- залучення до навчання та консультування менторів фахівців, які мають досвід роботи з ветеранами / ками, або є учасниками бойових дій, особливо, що стосується соціально-психологічних питань;
- призначення фахівця соціальної сфери, який здійснює координацію роботи менторів / помічників для ветеранів / ок у територіальній громаді.

Методичні та організаційні документи і форми, розроблені й апробовані експертам у рамках проєкту, були надіслані Міністерству у справах ветеранів України, Міністерству соціальної політики України для використання при розробці методичних рекомендацій щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя та реалізації відповідної послуги.

Подальшого наукового розгляду та методичної розробки потребує питання умов та принципів налагодження ефективної міжвідомчої та міжсекторальної взаємодії у процесі надання соціальних послуг та допомог ветеранам / кам війни та членам їхніх сімей на рівні територіальної громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закону України від 22.10.1993. URL: №3551-XII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12/print>
2. Аналітична інформація за даними Міністерства у справах ветеранів України. Міністерство у справах ветеранів України: [сайт]. URL: <https://data.mva.gov.ua/>
3. Тілікіна Н. В., Пеша І. В. Державна ветеранська політика України та шляхи забезпечення її ефективності. Публічне адміністрування та національна безпека. 2023. №5. URL: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-2023-5-8984>
4. Образ ветеранів в українському суспільстві. Двадцять сьоме загальнонаціональне опитування. 2-5 березня 2024 року. Рейтинг. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dvadcyat_some_zagalnonacionalne_opituvanny_obraz_veteraniv_v_ukrainskomu_suspilstvi2-5_bereznja_2024.html



5. Реінтеграція ветеранів АТО та ООС. Виявлення та подолання викликів за допомогою індексу соціальної згуртованості і примирення (SCORE) в Україні. Січень 2022. URL: https://api.scoreforpeace.org/storage/pdfs/REP_DGEUkr21_Vets-Report_FIN_UKR.pdf
6. Ukraine Veteran Reintegration. URL: <https://www.irex.org/project/ukraine-veteran-reintegration>
7. Повертаємось з війни: результати операційного дослідження. The public institution Central Project Management Agency, EU4Youth Phase III Youth Employment and Entrepreneurship. 2023. URL: <https://drive.google.com/file/d/1FMFCgFfhXZb81NOytNUwH0d0tsnwwUIV/view>
8. Шлях пораненого: потреби, проблеми та бачення майбутнього. Соціологічне дослідження. Липень 2023. Gradus Research на замовлення ГО «Принцип». URL: <https://gradus.app/uk/open-reports/path-wounded-needs-problems-and-vision-future/>
9. Соціологічне дослідження «Реінтеграція ветеранів», проведене у жовтні 2019 року Радою міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX) спільно з Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС) в рамках Програми реінтеграції ветеранів в Україні. Дослідження включало проведення структурованого опитування та 12 дискусій в фокус-групах. Опитування проводилося у двох цільових групах: ветерани Антитерористичної операції та Операції Об'єднаних сил (АТО / ООС) і загальне населення України.
10. Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю. Навчальний посібник. Київ: Компрінт, 2023. 449 с.
11. Помічник ветерана. Міністерство у справах ветеранів України: [сайт]. URL: <https://mva.gov.ua/ua/pomichnik-veterana/opis-proyektu>
12. Про реалізацію експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя: постанова Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 р. № 652. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-%D0%BF#Text>
13. Порядок визначення обсягу, умов, вартості, показників надання послуги з підтримки переходу ветеранів від військової служби до цивільного життя, критеріїв її оцінки та якості. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 23 листопада 2023 року № 300. URL: https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/1.2._%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.pdf
14. Тлумачний словник-мінімум із соціальної педагогіки та соціальної роботи / упор. Л. В. Лохвицька. 2-ге вид., оновл. Тернопіль: Мандрівець, 2017. 232 с.
15. Путівник до ресурсів громади для Захисників / ць, ветеранів / ок та членів їхніх родин. Громадська організація «Інститут молоді». URL: <https://inmol.org/putivnyk-do-resursiv-uzynskoi-miskoi-terytorialnoi-hromady-dlia-zakhysnykiv-veteraniv/>

REFERENCES

1. Pro status veteraniv viiny, harantii yikh sotsialnoho zakhystu: Zakonu Ukrainy vid 22.10.1993 №3551-KhII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12/print> (in Ukrainian).
2. Analychna informatsiia za danymy Ministerstva u spravakh veteraniv Ukrainy. Ministerstvo u spravakh veteraniv Ukrainy: [sait]. URL: <https://data.mva.gov.ua/> (in Ukrainian).
3. Tilikina N. V., Piesha I. V. Derzhavna veteranska polityka Ukrainy ta shliakhy zabezpechennia yii efektyvnosti. Publichne administruvannia ta natsionalna bezpeka. 2023. №5. URL: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-2023-5-8984> (in Ukrainian).
4. Obraz veteraniv v ukrainskomu suspilstvi. Dvadtsiat some zahalnonatsionalne opytuvannia. 2-5 bereznia 2024 roku. Reitynh. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/dvadcyat_some_zagalnonacionalne_opytuvanny_obraz_veteraniv_v_ukrainskomu_suspilstvi2-5_bereznia_2024.html (in Ukrainian).
5. Reintehtatsiia veteraniv ATO ta OOS. Vyivlennia ta podolannia vyklykiv za dopomohoiu indeksu sotsialnoi zghurtovanosti i prymyrennia (SCORE) v Ukraini. Sichen 2022. URL: https://api.scoreforpeace.org/storage/pdfs/REP_DGEUkr21_Vets-Report_FIN_UKR.pdf (in Ukrainian).



6. Ukraine Veteran Reintegration. URL: <https://www.irex.org/project/ukraine-veteran-reintegration>
7. Povertaiemos z viiny: rezultaty operatsiinoho doslidzhennia. The public institution Central Project Management Agency, EU4Youth Phase III Youth Employment and Entrepreneurship. 2023. URL: <https://drive.google.com/file/d/1FMFcgFfhXZb81NOytNUwH0d0tsnvwUIV/view> (in Ukrainian).
8. Shliakh poranenoho: potreby, problemy ta bachennia maibutnoho. Sotsiologichne doslidzhennia. Lypen 2023. Gradus Research na zamovlennia HO «Pryntsyp». URL: <https://gradus.app/uk/open-reports/path-wounded-needs-problems-and-vision-future/> (in Ukrainian).
9. Sotsiologichne doslidzhennia «Reintehratsiia veteraniv», provedene u zhovtni 2019 roku Radoiu mizhnarodnykh naukovykh doslidzhen ta obminiv (IREX) spilno z Kyivskym mizhnarodnym instytutom sotsiologii (KMIS) v ramkakh Prohramy reintehratsii veteraniv v Ukraini. Doslidzhennia vkluchalo provedennia strukturovanoho opytuvannia ta 12 diskusii v fokus-hrupakh. Opytuvannia provodylosia u dvokh tsilovykh hrupakh: veterany Antyterorystychnoi operatsii ta Operatsii Obiednanykh syl (ATO / OOS) i zahalne naselennia Ukrainy.
10. Piesha I.V., Sopivnyk I.V., Halaidiuk V.V., Koshuk O.B. Sotsialna robota z simiamy, ditmy ta moloddiu. Navchalnyi posibnyk. Kyiv: Komprynt, 2023. 449 s. (in Ukrainian).
11. Pomichnyk veterana. Ministerstvo u spravakh veteraniv Ukrainy: [sait]. URL: <https://mva.gov.ua/ua/pomichnik-veterana/opis-proyektu> (in Ukrainian).
12. Pro realizatsiiu eksperymentalnoho proektu shchodo zaprovadzhennia instytutu pomichnyka veterana v systemi perekhodu vid viiskovoi sluzhby do tsyvilnoho zhyttia: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 19 chervnia 2023 r. № 652. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-%D0%BF#Text> (in Ukrainian).
13. Poriadok vyznachennia obsiahu, umov, vartosti, pokaznykiv nadannia posluhy z pidtrymky perekhodu veteraniv vid viiskovoi sluzhby do tsyvilnoho zhyttia, kryteriiv yii otsinky ta yakosti. Nakaz Ministerstva u spravakh veteraniv Ukrainy vid 23 lystopada 2023 roku № 300. URL: https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/1.2._%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.pdf (in Ukrainian).
14. Tlumachnyi slovnyk-minimum iz sotsialnoi pedahohiky ta sotsialnoi roboty / upor. L. V. Lohvytska. 2-he vyd., onovl. Ternopil: Mandrivets, 2017. 232 s. (in Ukrainian).
15. Putivnyk do resursiv hromady dlia Zakhysnykiv/ts, veteraniv/ok ta chleniv yikhnykh rodyn. Hromadska orhanizatsiia «Instytut molodi». URL: <https://inmol.org/putivnyk-do-resursiv-uzynskoi-miskoi-terytorialnoi-hromady-dlia-zakhysnykiv-veteraniv/> (in Ukrainian).