

Міністерство освіти і науки України

Національний університет «Києво-Могилянська академія»

Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи і психології

Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

Кваліфікаційна робота

освітній ступінь – бакалавр

**на тему: ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ У
ПРОЦЕСІ ПЕРЕХОДУ ДО ЦИВІЛЬНОГО ЖИТТЯ (НА ПРИКЛАДІ
ДІЯЛЬНОСТІ БЛАГОДІЙНОГО ФОНДУ «VETERAN HUB»)**

Виконала: студентка 4-го року навчання,
Спеціальності
231 Соціальна робота

Федорченко Поліна Володимирівна

Керівник Кальницька К.О.
кандидат психологічних наук, доцентка

Рецензент Романова Н.Ф.

Кваліфікаційна робота захищена з
оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____
«_____» _____ 2026 р.

Київ – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ	7
1.1 Сутність та особливості процесу переходу ветеранів війни до цивільного життя.....	7
1.2. Психосоціальна підтримка ветеранів війни у системі охорони психічного здоров'я.....	11
1.3. Ветеранські простори як інструмент психосоціальної підтримки ветеранів...	16
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	23
2.1 Час і місце проведення дослідження.....	23
2.2 Етапи проведення дослідження	23
2.3 Процедура проведення дослідження.....	24
2.4 Методи й інструменти дослідження.....	25
2.5 Характеристика вибірки	27
2.6 Труднощі, обмеження та етичні засади проведення дослідження	29
2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	30
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ (НА ПРИКЛАДІ ДІЯЛЬНОСТІ БФ «VETERAN HUB»).....	32
3.1 Організація та зміст психосоціальної підтримки ветеранів та членів їх сімей у ветеранських просторах Благодійного фонду «Veteran Hub»	32
3.2. Досвід отримання психосоціальної підтримки ветеранами на базі ветеранських просторів	37
3.3 Роль ветеранських просторів: можливості та обмеження у наданні підтримки ветеранам і членам їхніх сімей.....	40
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56
Додаток А	56
Додаток Б.....	59
Додаток В	61
Додаток Г	62

Умовні скорочення

БФ – Благодійний фонд

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ВРУ – Верховна Рада України

ЗУ – Закон України

МПК – Міжвідомчий постійний комітет

ООН – Організація об'єднаних націй

ПЗПСП – Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка

УВФ – Український ветеранський фонд

ЮНІСЕФ – Дитячий фонд ООН

IREX – Програма реінтеграції ветеранів

TAP – Програми допомоги в адаптації

USAID – Агентство США з міжнародного розвитку

ВСТУП

Повномасштабна війна в Україні спричинила стрімке зростання кількості ветеранів війни та актуалізувала питання їхнього повернення до цивільного життя (Пеша, Тілікіна & Андріюченко, 2024). За даними Міністерства у справах ветеранів України, станом на початок 2022 року у Єдиному державному реєстрі ветеранів війни було зареєстровано понад 851 тис. осіб. Водночас, за оцінками експертів, у перспективі їхня кількість може сягнути 5 млн (Тілікіна & Пеша, 2023). У цьому контексті питання повернення ветеранів виходить за межі індивідуального рівня та набуває суспільного значення.

Досвід участі у бойових діях може супроводжуватися травматизацією, змінами у світогляді, поведінкових моделях і способах взаємодії з оточенням, що ускладнює повернення до цивільного життя (Столярик & Семигіна, 2023). Серед поширених проблем ветеранів виокремлюють труднощі адаптації, соціальну ізоляцію, порушення соціальних зв'язків, а також ризики розвитку психічних розладів (Український ветеранський фонд, 2023). За оцінками Міністерства охорони здоров'я України, до 30–40% військовослужбовців і ветеранів можуть потребувати психологічної підтримки, а кількість діагностованих випадків посттравматичного стресового розладу суттєво зростає (Кобець, 2025). Водночас понад чверть ветеранів вже відчують потребу у психологічній підтримці (Український ветеранський фонд, 2025).

Попри наявність такої потреби, значна частина ветеранів не звертається за допомогою. Серед основних бар'єрів – низький рівень обізнаності, стигматизація, недовіра до фахівців та негативний попередній досвід (IREX, 2025).

У зв'язку з наявністю бар'єрів актуалізується потреба у пошуку ефективних шляхів їх подолання в межах уже існуючих інструментів підтримки. Одним із таких інструментів є ветеранські простори, мережа яких суттєво розширилася протягом останніх років (Простір можливостей, 2025).

Проблематика психосоціальної підтримки ветеранів та їхньої реінтеграції є предметом дослідження як зарубіжних, так і вітчизняних науковців. Серед західних

дослідників вагомий внесок здійснили С. А. Castro, S. Kintzle, А. М. Hassan, С. А. Elnitsky, М. Р. Fisher, С. L. Blevins, М. Flack, L. Kite, J. М. Thompson та інші, які аналізують процес переходу, ідентичність ветеранів та механізми реінтеграції. В українському науковому дискурсі ці питання розробляють Т. Захаріна, Л. Бондаренко, О. Євдокімова, І. Жданова, О. Столярик, Т. Семигіна, Г. Слосанська, О. Біронт та інші дослідники, зосереджуючи увагу на психосоціальній підтримці, соціальних послугах та ветеранській політиці.

Водночас роль окремих інструментів підтримки, зокрема ветеранських просторів, залишається недостатньо дослідженою, що зумовлює необхідність подальшого вивчення цієї проблематики та підтверджує актуальність даного дослідження.

Об'єкт дослідження – психосоціальна підтримка ветеранів війни в Україні.

Предмет дослідження – зміст і форми організації психосоціальної підтримки ветеранів у ветеранських просторах (на прикладі діяльності Благодійного фонду «Veteran Hub»).

Метою дослідження є визначення ролі ветеранських просторів у забезпеченні психосоціальної підтримки ветеранів війни у процесі їх переходу до цивільного життя.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Розкрити теоретичні підходи до психосоціальної підтримки ветеранів у процесі їх переходу до цивільного життя;
2. Проаналізувати організацію та зміст психосоціальної підтримки, що надається у ветеранських просторах Благодійного фонду «Veteran Hub»;
3. Охарактеризувати досвід ветеранів щодо отримання психосоціальної підтримки на базі ветеранських просторів;
4. Визначити можливості та обмеження ветеранських просторів у забезпеченні підтримки ветеранів у процесі переходу до цивільного життя.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі списку умовних скорочень, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У

першому розділі розкрито теоретичні засади психосоціальної підтримки ветеранів. У другому розділі представлено методологію дослідження. У третьому розділі міститься інтерпретація результатів емпіричного дослідження психосоціальної підтримки ветеранів на базі ветеранських просторів. Загальний обсяг роботи становить 64 сторінки. Список використаних джерел налічує 46 найменування, з них 7 – англomовні. Робота містить 4 додатки.

Апробація результатів дослідження. Часткові результати дослідження були представлені на конференції молодих науковців з міжнародною участю «Сьомі наукові читання імені В. І. Полтавця», Київ, 27 лютого 2026 р. (Федорченко П. & Кальницька К., 2026).

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ

1.1 Сутність та особливості процесу переходу ветеранів війни до цивільного життя

У науковому дискурсі перехід ветеранів війни до цивільного життя характеризується як складний і багатовимірний процес, що супроводжується трансформацією соціальних ролей, ідентичності та життєвих стратегій (Столярик & Семигіна, 2023). Водночас він розглядається як критичний період адаптації, що потребує поєднання індивідуальних ресурсів і системної підтримки (Бондаренко та ін., 2025). Це зумовлює необхідність подальшого аналізу його сутності, етапів і ключових характеристик.

Передусім важливо визначити, які категорії осіб охоплює поняття «ветеран», а також окреслити засади державної політики їх соціального захисту. У цьому контексті доцільно звернутися до нормативно-правових документів. Базовим документом у цій сфері є Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», відповідно до якого ветеранами війни визнаються особи, які брали участь у захисті Батьківщини або бойових діях, а система їх підтримки реалізується через діяльність органів державної влади, установ і організацій, що забезпечують надання соціальних гарантій і пільг (Верховна Рада України, 1993).

Міжнародні стандарти роззброєння, демобілізації та реінтеграції (DDR) розглядають перехід особи від військової служби до цивільного життя як поетапний процес. У його межах демобілізація визначається як формальне та контрольоване звільнення зі збройних сил. Наступним етапом є реадаптація – забезпечення базових потреб колишніх військовослужбовців і їхніх сімей (житло, харчування, медична допомога, первинна зайнятість або навчання). Завершальним і найбільш тривалим етапом є реінтеграція, що передбачає набуття цивільного статусу, стабільного доходу та повноцінну участь у житті громади (UNDP, 2017).

Більш комплексний підхід представлено в українському дослідженні «Шлях ветеранів та ветеранок» (Veteran Hub, 2023), де перехід розглядається як частина ширшого життєвого шляху особи, що охоплює п'ять фаз: період до служби, військову службу, перехід до цивільного життя, подальше цивільне життя, а також старіння і вихід на пенсію. У цьому підході особливу увагу приділено індивідуальній варіативності ветеранського досвіду.

На думку Захаріної (2023), реінтеграцію ветеранів доцільно розглядати як цілісну систему, що об'єднує взаємопов'язані елементи та різні рівні взаємодії між індивідом, соціальними групами й інституціями. У межах системного підходу, запропонованого дослідницею, цей процес включає сукупність структурних компонентів, зокрема умови, фактори, детермінанти та механізми, які визначають перебіг і результативність переходу.

Схоже бачення подано у праці Бондаренко та ін. (2025), де реінтеграцію розглянуто як багаторівневий процес. На державному рівні вона реалізується через політику Міністерства у справах ветеранів України та відповідні програми. На рівні громади передбачає взаємодію з системою охорони здоров'я, ринком праці та освітніми інституціями, з акцентом на доступ до психосоціальної підтримки й реабілітаційних послуг. Міжособистісний рівень охоплює підтримку з боку родини, друзів і соціального оточення, а індивідуальний – безпосередню взаємодію з фахівцями соціальної сфери, роботодавцями та психологами для подолання життєвих труднощів.

Зарубіжні дослідники також спираються на системне бачення реінтеграції, пропонуючи теоретичні підходи до її осмислення.

В екологічній моделі реінтеграції, представлений у дослідженні С. А. Elnitsky, М. Р. Fisher та С. L. Blevins (2017), цей процес розглядається як динамічна адаптація, що передбачає відновлення соціально прийнятних ролей у сім'ї, громаді та професійній діяльності після завершення військової служби. Водночас автори підкреслюють, що реінтеграція не є однозначно позитивним процесом, оскільки може супроводжуватися підвищеним рівнем стресу, напругою у міжособистісних відносинах та загостренням станів, пов'язаних із досвідом служби.

Поряд із цим, у межах Теорії військового переходу С. А. Castro, S. Kintzle та А. М. Hassan (2014), процес адаптації ветеранів описується через три взаємопов'язані сегменти: характеристики самого переходу (зокрема особистісні, військові та контекстуальні фактори), управління переходом (включаючи стратегії подолання, соціальну підтримку та залучення до спільнот) та результати переходу, що охоплюють сфери зайнятості, сімейного життя, здоров'я, загального благополуччя та інтеграції у громаду. Такий підхід забезпечує комплексну оцінку передумов і наслідків переходу.

Одним з ключових викликів реінтеграції зарубіжні дослідники називають трансформацію ідентичності ветерана. Як зазначають М. Flack та L. Kite (2021), військова ідентичність формується як соціальна ідентичність у процесі служби, що несе за собою зміни у самосприйнятті особистості, підсилюючись спільним досвідом, соціальними зв'язками та цінностями військового середовища. В умовах військової служби така ідентичність є адаптивною, однак після повернення до цивільного життя її домінування може ускладнювати соціальну та особистісну адаптацію, зокрема через труднощі узгодження з новими соціальними ролями.

Питання трансформації ідентичності також розглядається у працях вітчизняних науковців. За даними дослідження О. Столярик та Т. Семигіної (2023), ветерани можуть проявляти соціальне уникнення, дистанціювання та звуження кола спілкування, що пов'язано з досвідом служби та формуванням тісних зв'язків у військовому середовищі. У частини ветеранів це може проявляється підвищеною дратівливістю, ризикованою поведінкою та труднощами у міжособистісних стосунках, ускладнюючи адаптацію.

Окремим аспектом дослідження реінтеграції ветеранів є врахування проблематики інвалідності, яку розглядають J. M. Thompson та ін. (2017). Автори підкреслюють значущість переходу від традиційного медичного до біопсихосоціального розуміння інвалідності, що зміщує акцент на соціальні умови та бар'єри участі. Такий підхід дозволяє уникати стигматизації та сприяє формуванню ідентичності ветеранів через соціальну включеність і активну участь у житті суспільства, що є ключовими факторами успішної реінтеграції.

Важливим є й гендерний вимір процесу переходу. Станом на 2023 рік, за офіційними даними, в Україні служить близько 60 тисяч жінок, зокрема близько 40 тисяч у Збройних Силах України, а безпосередньо на передовій перебуває близько 5 тисяч жінок (Марценюк, Квіт, Гриценко, & Василенко, 2023). Це свідчить про зростання ролі жінок у війську та актуалізує необхідність врахування їхнього специфічного досвіду.

За даними міжнародних досліджень, жінки-ветеранки стикаються з додатковими викликами, пов'язаними з досвідом служби у переважно чоловічому середовищі, проявами дискримінації та ризиком переживання військових сексуальних травм. Це може впливати на їхню готовність звертатися по допомогу та ускладнювати процес адаптації після завершення служби (Lawn та ін., 2024). Таким чином, процес реінтеграції має враховувати гендерні особливості досвіду ветеранів.

Попри варіативність підходів, ключовим суб'єктом процесу переходу залишається сам ветеран. За даними дослідження «Шлях ветеранів та ветеранок», після повернення до цивільного життя ветерани часто стикаються з невизначеністю щодо подальших життєвих кроків, нерозумінням власних психоемоційних реакцій і труднощами у взаємодії з соціальним оточенням (Veteran Hub, 2023). Це підкреслює важливість підтримки, яка має бути спрямована не лише на забезпечення матеріальних потреб, а й на допомогу у розумінні власного досвіду та адаптації до нових умов життя.

В українському контексті ці виклики ускладнюються додатковими факторами. Зокрема, продовження бойових дій створює стан невизначеності та перешкоджає повноцінному переходу до мирного життя (Довбиш, 2026).

Отже, перехід ветеранів війни до цивільного життя є складним, багаторівневим і тривалим процесом. Він супроводжується трансформацією ідентичності, впливом численних соціальних і психологічних факторів та реалізується на різних рівнях соціальної взаємодії. Його успішність залежить від поєднання індивідуальних ресурсів ветерана, наявності соціальної підтримки та ефективності державної політики у цій сфері. Водночас труднощі адаптації та потреба у відновленні

соціальних зв'язків актуалізує необхідність розвитку комплексного механізму психосоціальної підтримки ветеранів в Україні. У зв'язку з цим подальший аналіз реалізації психосоціальної підтримки ветеранів доцільно розглядати в контексті системи охорони психічного здоров'я.

1.2. Психосоціальна підтримка ветеранів війни у системі охорони психічного здоров'я

Психічне здоров'я є невід'ємною складовою системи охорони здоров'я України, яка функціонує як організована сукупність суб'єктів, залучених до надання відповідної допомоги, а також нормативно визначених механізмів, стандартів і умов її реалізації. Відповідно до Закону України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні» № 4223-IX, така система охоплює як надавачів і отримувачів послуг у сфері психічного здоров'я, так і інституційні та правові засади їхньої взаємодії, що забезпечують організацію та доступність допомоги (Верховна Рада України, 2025).

За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, психічне здоров'я є станом благополуччя, за якого індивід здатний реалізовувати власний потенціал, долати повсякденні стреси, продуктивно працювати та робити внесок у життя спільноти (World Health Organization, 2021). Поняття психічного здоров'я виходить за межі відсутності психічних розладів і включає соціальне функціонування, адаптацію та активну участь у суспільстві.

У цьому контексті психосоціальна підтримка розглядається як інтегрований компонент системи психічного здоров'я.

Згідно з підходом Міжвідомчого постійного комітету (МПК) існує узагальнений термін – психічне здоров'я та психосоціальна підтримка (ПЗПСП), що охоплює локальну або зовнішню допомогу, спрямовану на захист благополуччя, а також – профілактику або лікування психічних розладів (IASC, 2007).

Водночас у законодавстві України це поняття має більш прикладне трактування. У вищезгаданому ЗУ «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні» використовується термін «психосоціальна допомога», який охоплює комплекс заходів, спрямованих на задоволення психологічних і соціальних потреб людини з метою підвищення якості її життя. Йдеться, зокрема, про забезпечення доступу до інформації щодо психічного здоров'я, формування навичок подолання стресу та психологічної стійкості, підтримку процесів відновлення, зменшення соціальної ізоляції, а також розвиток здатності до самостійного прийняття рішень і самозарадності (Верховна Рада України, 2025).

В українському контексті формування цілісної системи психічного здоров'я та психосоціальної підтримки є відносно новим процесом. Дослідники зазначають, що тривалий час відсутність узгодженої державної політики призводила до фрагментарності послуг та ускладнювала міжвідомчу взаємодію. У відповідь на ці виклики було розроблено Цільову модель «Система у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки», яка визначає стратегічні напрями розвитку галузі та формує єдине бачення змін у державній політиці (Збітнєва, Чабан, Хаустова & Омелянович, 2024).

Реалізація цієї моделі передбачає низку конкретних системних змін, зокрема інтеграцію програм підтримки психічного здоров'я на рівні державної політики. А також врегулювання порядку надання психосоціальної підтримки та затвердження професійних стандартів для фахівців (Координаційний центр, 2025).

Особливе місце в системі психосоціальної підтримки займають ветерани війни як група з підвищеним ризиком виникнення труднощів. Державна політика у сфері підтримки ветеранів передбачає комплексний підхід, що включає психологічну реабілітацію, соціальну адаптацію, професійну інтеграцію та забезпечення житлом (Кабінет Міністрів України, 2018). Метою такої політики є забезпечення відновлення добробуту ветеранів та їхніх сімей після впливу бойового досвіду.

Нормативно-правова база України також визначає багаторівневу модель надання психологічної допомоги ветеранам. Зокрема, відповідно до постанови

Кабінету Міністрів України №1338, виділяють три рівні допомоги: соціально-психологічну підтримку, психологічну допомогу та комплексну медико-психологічну допомогу (Кабінет Міністрів України, 2022). Такий підхід дозволяє диференціювати втручання залежно від потреб отримувача послуг.

Важливою складовою психосоціальної підтримки є соціальна адаптація ветеранів та членів їхніх сімей. Відповідно до державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації, ця послуга охоплює широкий спектр заходів: від надання психологічної допомоги та сімейного консультування до розвитку соціальних навичок і відновлення соціальних зв'язків (Міністерство соціальної політики України, 2024). Таким чином, психосоціальна підтримка має не лише терапевтичний, але й соціально-інтеграційний характер.

Попри наявність нормативної бази, система надання психосоціальних послуг в Україні залишається на етапі становлення. Дослідження свідчать, що, попри відносно високий рівень впровадження послуги соціальної адаптації (75,9%), спостерігається значна нерівномірність її доступності між громадами, дефіцит кадрів (70,7%) та слабка міжвідомча взаємодія (25,9%). Додатковими бар'єрами є високе навантаження на фахівців (63,8%) і обмежене впровадження системи супроводу ветеранів, що вказує на фрагментарність підтримки. Водночас найбільш ефективними визначаються комплексні підходи, які поєднують психологічну допомогу, роботу ветеранських просторів та інноваційні методи (арт- і каністерапію), тоді як у частині громад (24,1%) ефективні практики фактично відсутні (Слозанська & Біронт, 2025).

Міжнародний практичний досвід демонструє ефективність комплексних підходів до психосоціальної підтримки ветеранів. У США система реінтеграції базується на міжвідомчій координації та реалізується через програму Transition Assistance Program (TAP), яка об'єднує зусилля інституцій у цілісну систему. Загалом американська модель поєднує психологічний супровід, соціальну адаптацію, професійну перекваліфікацію та підтримку у сфері зайнятості, що забезпечує системність процесу реінтеграції (Костишин, Грицанюк & Шевців, 2024).

В Ізраїлі психосоціальна підтримка ветеранів ґрунтується на індивідуалізованому підході та широкій мережі спеціалізованих організацій і центрів. Значна увага приділяється роботі з посттравматичними станами, а також залученню сімей ветеранів до процесу відновлення. Організації та центри підтримки пропонують широкий спектр послуг, включаючи індивідуальну психотерапію, групові сесії, програми самопомогі, професійну реабілітацію та соціальну інтеграцію (Вдовіченко, Соколова, Педченко, Спетанова & Фролова, 2023). Такий підхід дозволяє враховувати унікальний досвід кожного ветерана.

У Канаді система підтримки ветеранів базується на підході, який інтегрує психологічну допомогу, медичне обслуговування, соціальну адаптацію та освітньо-професійні можливості. Зокрема, передбачені індивідуальні консультації та групові заняття, спрямовані на подолання стресу, розвиток міжособистісних навичок і відновлення емоційного стану (Петреченко, 2025).

Важливим елементом розвитку системи психосоціальної підтримки ветеранів є формування цілісної державної ветеранської політики та відповідного інституційного забезпечення. Центральним органом виконавчої влади у цій сфері є Міністерство у справах ветеранів України, яке забезпечує формування та реалізацію державної політики щодо соціального захисту ветеранів та членів їхніх сімей, зокрема у частині психологічної реабілітації, соціальної та професійної адаптації, зайнятості та інших напрямів підтримки (Кабінет Міністрів України, 2018).

Державна ветеранська політика визначається як системний підхід до підтримки ветеранів і членів їхніх сімей, що охоплює цілі, інструменти, механізми реалізації та критерії оцінювання ефективності відповідних заходів (Простір можливостей, 2025).

Суттєву роль у формуванні сучасної ветеранської політики відіграють інститути громадянського суспільства. Дослідники наголошують, що ефективність системи реінтеграції значною мірою залежить від якості взаємодії між державними органами та громадськими організаціями, яка може реалізовуватися у формах партнерства, делегування повноважень та громадського управління. Така взаємодія

забезпечує більш гнучке реагування на потреби ветеранів і сприяє розвитку ключових напрямів підтримки, зокрема медичної, соціально-економічної, професійної та правової допомоги (Сейко & Захаріна, 2023). Аналогічні підходи підтримуються міжнародними організаціями, які наголошують на важливості розвитку локальних програм підтримки та залучення самих ветеранів до їх реалізації (Кобець, 2025).

Формування стратегічних засад державної ветеранської політики відбувається за активної участі експертного середовища та громадських організацій. Зокрема, у 2023 році було розроблено Концепцію політики щодо ветеранів та їхніх сімей, основні положення якої стали підґрунтям для розробки державної стратегії у цій сфері (Простір можливостей, 2025).

Подальший розвиток системи підтримки ветеранів закріплено на рівні стратегічних і нормативно-правових документів. Зокрема, Указом Президента України (2024) визначено необхідність розроблення та впровадження Стратегії ветеранської політики до 2030 року та Стратегії формування системи переходу від військової служби до цивільного життя. Окремий акцент зроблено на розвитку ветеранських просторів, центрів життєстійкості та центрів психічного здоров'я як ключових елементів інфраструктури підтримки.

Додатково, у межах Стратегії формування системи повернення до цивільного життя передбачено запровадження фахівців із супроводу ветеранів, розвиток центрів ветеранського розвитку та вдосконалення нормативного регулювання діяльності ветеранських просторів. Очікуваним результатом визначено забезпечення ветеранів і членів їхніх сімей комплексною підтримкою на всіх етапах переходу до цивільного життя (Кабінет Міністрів України, 2024).

Окрему роль у системі психосоціальної підтримки відіграють ветеранські простори та центри підтримки, які функціонують як платформи для надання комплексних послуг і розвитку спільнот. Вони сприяють не лише отриманню допомоги, але й соціальній інтеграції, формуванню горизонтальних зв'язків і взаємопідтримки серед ветеранів (Власенко та ін., 2025).

Таким чином, психосоціальна підтримка є невід’ємною складовою системи психічного здоров’я. Вона впливає не лише на подолання наслідків травматичного досвіду, але й сприяє соціальній інтеграції та відновленню повноцінного функціонування ветеранів у цивільному житті. Особливого значення набуває розвиток локальної інфраструктури психосоціальної підтримки, орієнтованої на потреби громад. Саме на рівні територіальних громад відбувається безпосередня взаємодія з ветеранами, їхніми сім’ями та найближчим соціальним оточенням. Результати досліджень засвідчують, що ефективність психосоціальної підтримки суттєво зростає за умови поєднання професійної допомоги з неформальними механізмами підтримки. В Україні цю роль виконують ветеранські простори як середовища надання комплексної підтримки. З огляду на це, доцільним є більш детальний аналіз ролі та функцій ветеранських просторів у системі психосоціальної підтримки, що і становитиме предмет наступного підрозділу.

1.3. Ветеранські простори як інструмент психосоціальної підтримки ветеранів

У сучасних умовах розвитку системи підтримки ветеранів війни в Україні особливого значення набувають ветеранські простори. Їх поява є відповіддю на комплексні виклики, з якими стикаються ветерани після завершення військової служби (Климовська, 2024).

У цьому контексті ветеранські простори виконують роль інтеграційних платформ, що поєднують різні ресурси підтримки в межах єдиного середовища (Простір можливостей, 2023).

Відповідно до Методичних рекомендацій Міністерства у справах ветеранів України (2024), ветеранський простір визначається як багатофункціональний заклад. Його діяльність має бути спрямованою на реінтеграцію ветеранів шляхом надання інформаційно-консультаційної підтримки, організації реабілітації та адаптації як самих ветеранів, так і членів їхніх сімей. Така інституційна модель

передбачає системне поєднання різних видів допомоги з метою забезпечення безперервності підтримки та врахування індивідуальних потреб цільової групи.

Слід зазначити, що інституційне оформлення ветеранських просторів в Україні розпочалося у 2020 році із затвердження перших методичних рекомендацій щодо їх створення (Міністерство у справах ветеранів України, 2020), а у 2024 році було ухвалено оновлений нормативний документ, що враховує виклики повномасштабної війни, зростання кількості ветеранів та необхідність розширення видів послуг (Міністерство у справах ветеранів України, 2024). Це свідчить про поступову інституціоналізацію даного інструменту та його інтеграцію у сучасну державну політику у сфері ветеранської підтримки.

Ветеранські простори виконують функцію «єдиного вікна», виступаючи точкою входу для ветеранів після повернення з військової служби (Простір можливостей, 2023). Такий підхід дозволяє мінімізувати бар'єри доступу до послуг та спростити взаємодію з різними інституціями.

Відповідно до запропонованих рамок простори забезпечують формування безпечного середовища, що ґрунтується на принципах довіри, відкритості та взаєморозуміння, зокрема через реалізацію підходу «рівний–рівному», коли ветерани залучаються до роботи з іншими ветеранами (Простір можливостей, 2023).

Актуальність створення таких просторів обумовлена також інформаційною дезорієнтацією ветеранів після завершення служби. Як зазначає О. Кошман (2025), значна частина ветеранів не має чіткого розуміння щодо доступних послуг та механізмів отримання допомоги, що ускладнює процес переходу. У цьому контексті ветеранські простори виступають ефективним інструментом навігації у системі соціальної підтримки, забезпечуючи доступ до релевантної інформації та супровід у процесі отримання послуг.

Функціонально ветеранські простори є комплексними центрами, що поєднують широкий спектр послуг. Міністерство у справах ветеранів України (2024) виділяє основні напрями діяльності просторів: інформаційно-консультаційна підтримка, психологічна допомога, правнича підтримка,

фізкультурно-спортивна реабілітація, професійна адаптація, а також організація дозвілля. Важливо, що ці напрями не існують ізольовано, а реалізуються у взаємозв'язку, формуючи цілісну систему підтримки.

Дослідження підтверджують, що саме комплексність послуг є однією з ключових характеристик ефективних ветеранських просторів. Зокрема, вони інтегрують соціальні, психологічні, правові та освітні сервіси, сприяючи подоланню соціальної ізоляції, розвитку соціальних зв'язків та підвищенню рівня самозарадності ветеранів (Савельчук & Куниця, 2025).

Психосоціальна підтримка є основою діяльності таких просторів, що підтверджується даними про поширеність відповідних послуг серед організацій сектору: психологічна допомога та соціальні активності є найбільш розповсюдженими формами підтримки (IREX, 2025).

У цьому контексті ветеранські простори розглядаються як ефективний інструмент психосоціальної адаптації. Вони забезпечують створення безпечного середовища, де ветерани можуть отримувати психологічну допомогу, брати участь у групах підтримки, проходити психотерапію, а також долучатися до освітніх, культурних і спортивних заходів (Климовська, 2024). Такі практики сприяють відновленню психічного здоров'я, розвитку соціальних навичок і формуванню нових соціальних ролей, що є ключовими передумовами успішної реінтеграції.

Важливим напрямом діяльності ветеранських просторів є робота з родинами ветеранів. Підтримка членів сімей включає психологічне консультування, організацію груп підтримки, освітні програми для дітей та розвиток батьківських компетентностей, що сприяє стабілізації сімейної системи (Савельчук & Куниця, 2025).

Окремої уваги заслуговує досвід діяльності конкретних ветеранських просторів. Одним із перших прикладів є Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій, створений у 2016 році, який надає широкий спектр послуг, включаючи юридичну, соціальну та консультативну допомогу, сприяє працевлаштуванню, реабілітації та координує взаємодію з громадськими

організаціями (Власенко та ін., 2025). Такий досвід демонструє ефективність локальних ініціатив у формуванні системи підтримки на рівні громад.

Важливу роль у розвитку мережі ветеранських просторів відіграють громадські ініціативи. Зокрема, Veteran Hub створює мережу безпечних просторів у різних регіонах України, що поєднує стаціонарні центри, мобільні офіси та дистанційні сервіси підтримки. Діяльність організації спрямована на комплексний супровід ветеранів і їхніх родин, а також на дослідження їхніх потреб з метою вдосконалення державної політики у цій сфері (Veteran Hub, 2023).

Динаміка розвитку ветеранських просторів в Україні свідчить про їхню зростаючу роль у системі підтримки ветеранів. За оцінками дослідників, на певних етапах розвитку сектору в Україні функціонувало понад 50 ветеранських просторів, значна частина з яких мала форму комунальних установ (Простір можливостей, 2025). Водночас варто зазначити, що реальна кількість ветеранських просторів може бути більшою, ніж зафіксовано в аналітичних джерелах, з огляду на динамічний розвиток локальних ініціатив та відсутність єдиного реєстру таких інституцій.

Важливим етапом інституційного розвитку сектору стало створення коаліції ветеранських просторів, ініційоване у межах співпраці громадського сектору та міжнародних партнерів. Коаліційна взаємодія передбачає впровадження кращих практик, стандартизацію послуг, розвиток громад через діяльність просторів, моніторинг дотримання прав ветеранів, а також спільну адвокацію та реалізацію всеукраїнських ініціатив (Міжнародний фонд «Відродження», 2021).

Перелік учасників коаліції та географію їх діяльності наведено у табл. 1.2, що ілюструє мережевий характер розвитку ветеранських просторів та їх міжрегіональну кооперацію.

Серед ключових факторів ефективності ветеранських просторів дослідники виокремлюють: мультидисциплінарність послуг, залучення ветеранів до управління, індивідуалізацію підходів та співпрацю з міжнародними партнерами (Кулик, 2025).

Таблиця 1.2 Організації, що входять до Коаліції ветеранських просторів

Населений пункт	Назва ветеранського простору
Київ	«РеСтарт. Платформа відновлення людського капіталу»; Центр реадаптації та реабілітації «Ярміз»; Ветеранський фонд «Після служби».
Львів	«Перший жіночий ветеранський простір РеХаб» «Будинок Воїна» Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій Центр допомоги ветеранам «Фенікс»
Рівне	КЗ «Будинок ветеранів» Рівненської міської ради КЗ «Ветеранський простір» Рівненської обласної ради
Тернопіль	«Дім ветерана»
Житомир	ГС «Дім ветерана»
Одеса	VETERANS HUB ODESA
Вінниця	«Ветеранський простір»
Хмельницький	КЗ Ветеранський простір «Захист»
Миколаїв	Миколаївський міський центр підтримки ветеранів війни
Суми	Центр учасників бойових дій
Чернігів	Ветеранський простір «Серцевір»
Івано-Франківськ	«Дім воїна»
Гамбург (Німеччина)	UA Veterans Germany
Краматорськ	Центр ветеранів АТО та їх сімей «Поруч»
Звягель	Ветеранський простір Звягеля
Миколаїв	«Простір підтримки “Файта”»
Стрий	Стрийський Будинок Воїна
Вознесенськ	Відділ у справах ветеранів та їх сімей
Кропивницький	БФ «Полк Святослава Хороброго»
Коломия	ГО «Сила Громади»

Водночас поряд із ветеранськими просторами функціонує широка мережа організацій, які не є просторами у класичному розумінні, однак надають послуги

психосоціальної підтримки ветеранам, військовослужбовцям та членам їхніх сімей по всій території України. До таких організацій належать громадські та благодійні ініціативи, державні установи, а також освітні та медичні заклади, діяльність яких спрямована на надання психологічної, психотерапевтичної, реабілітаційної та консультативної допомоги. Узагальнену інформацію про окремі з них представлено у табл. 1.2, яка складена на основі матеріалів, розміщених на офіційному сайті Veteran Hub.

Таблиця 1.2 Організації, що надають психосоціальну підтримку ветеранам

Назва організації	Тип організації	Форми допомоги
«Вільний вибір»	Громадська організація	Безоплатні індивідуальні психологічні консультації
Центр психічного здоров'я і травмотерапії «Інтеграція»	Благодійна організація	Психотерапевтична допомога
Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців	Громадська організація	Онлайн-лінія підтримки, групи підтримки
Український ветеранський фонд	Державна установа	Кризова психологічна допомога, групи підтримки
«Варто жити»	Благодійний фонд	Онлайн-психологічна підтримка
«Блакитний птах»	Громадська організація	Психологічна, правова і медична допомога
Інститут психосоматики та травмотерапії	Громадська організація	Психотерапевтична та психіатрична допомога
«Лісова поляна»	Державний заклад	Лікування психотравм
Українське товариство ерготерапевтів	Громадська організація	Реабілітація та соціальна інтеграція

Отже, ветеранські простори в Україні поступово формуються як важливий інструмент психосоціальної підтримки ветеранів у процесі переходу до цивільного

життя. Їх діяльність ґрунтується на комплексному підході, що поєднує психологічну, соціальну, правову, інформаційну та освітню підтримку в межах єдиного середовища. Ветеранські простори впливають на зниження бар'єрів доступу до послуг, формують відчуття безпеки і сприяють розвитку соціальних зв'язків. Водночас розвиток мережі таких просторів свідчить про їх поступову інституціоналізацію та інтеграцію у систему ветеранської політики України. Разом із тим ефективність функціонування ветеранських просторів залежить від врахування локального контексту, потреб громад і можливості поєднання різних форматів підтримки.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Час і місце проведення дослідження

Дослідження проводилося у січні–травні 2026 року на базі Благодійного фонду «Veteran Hub».

Благодійний фонд «Veteran Hub» функціонує з 2017 року та спеціалізується на професійному супроводі ветеранів і ветеранок. Організація надає комплексну психосоціальну підтримку у психологічному, юридичному та соціальному напрямках, а також розвиває мережу безпечних ветеранських просторів для ветеранів, ветеранок та їхніх близьких. Перший простір було відкрито у 2018 році у м. Київ, а з 2020 року простори організації почали функціонувати у Вінниці та Дніпрі.

На момент проведення дослідження організація мала стаціонарні простори у Києві та Вінниці, мобільні офіси у відповідних областях, а також дистанційні формати підтримки – телефоном і онлайн.

Емпіричний збір даних здійснювався на базі ветеранського простору у місті Вінниця, який функціонує як середовище для отримання психологічної, юридичної та соціальної підтримки, а також для участі ветеранів у освітніх заходах.

У зв'язку з обмеженим доступом до внутрішньої клієнтської бази Фонду (з етичних і безпекових причин) до вибірки додатково залучено ветеранів і ветеранок через особисті професійні контакти дослідниці. Зокрема, були включені учасники освітніх програм Центру лідерства захисників України, що є структурним підрозділом Національного університету «Києво-Могилянська академія».

2.2 Етапи проведення дослідження

Дослідження відбувалося у три послідовні етапи.

Підготовчий етап (січень–лютий 2026 р.) включав визначення теми, мети, завдань, об'єкта і предмета дослідження, аналіз наукових джерел та розробку

програми дослідження. На цьому етапі було обрано якісну стратегію та визначено методи збору даних: метод напівструктурованого інтерв'ю та метод аналізу документів. Також було сформовано вибірку, налагоджено доступ до респондентів (через організацію та особисті контакти дослідниці), розроблено гайди напівструктурованих інтерв'ю (Додаток А) та сформовано картку критеріїв аналізу офіційного вебсайту БФ «Veteran Hub» (Додаток Б).

Основний етап (березень–квітень 2026 р.) передбачав безпосередній збір та первинну обробку емпіричного матеріалу. Він включав проведення напівструктурованих інтерв'ю та паралельний цілеспрямований аналіз текстових та статистичних матеріалів, розміщених на офіційному вебсайті організації за визначеними критеріями. У цей же період було здійснено транскрибування аудіозаписів інтерв'ю, первинне кодування отриманих даних, фіксацію результатів кабінетного дослідження та їх тематичне узагальнення.

Заключний етап (квітень–травень 2026 р.) охоплював поглиблений аналіз та інтерпретацію отриманих результатів. На цьому етапі було застосовано метод тріангуляції – зіставлення даних, отриманих під час інтерв'ю, з офіційною інформацією, опублікованою на вебсайті. Етап завершився формулюванням загальних висновків дослідження, розробкою тематичного тренінгу та передачею результатів представникам фонду.

2.3 Процедура проведення дослідження

Емпірична частина роботи базується на поєднанні первинних якісних даних та матеріалів кабінетного аналізу. Інструментарій для опитування включав два розроблених інструменти: Гайд інтерв'ю для фахівців організації (Додаток А) та Гайд для ветеранів, які мають досвід взаємодії з ветеранськими просторами (Додаток Б). Паралельно було сформовано Картку критеріїв аналізу офіційного вебсайту (Додаток В), що дозволило систематизувати збір вторинної інформації.

Загальна вибірка дослідження склала 22 респонденти. Пошук та залучення учасників відбувалися за методом «снігової кулі» – через наявні контакти з наступним розширенням кола респондентів.

Усі запрошені особи погодилися долучитися до дослідження, тому випадків відмови фіксовано не було.

Всі бесіди проходили у дистанційному форматі на платформі Zoom. Перед початком кожної зустрічі респондентів ознайомлювали з метою дослідження, напрямками розмови, а також наголошували на їхньому праві не відповідати на певні запитання або зупинити інтерв'ю. Особливу увагу було приділено етичним стандартам: за згодою респондентів здійснювався аудіозапис, а самі дані було анонімізовано на етапі первинного аналізу результатів.

Аналіз документів передбачав вивчення офіційного вебсайту «Ветеран Хаб» (URL: <https://veteranhub.com.ua>) та здійснювався за допомогою підготовленої картки критеріїв (Додаток В).

Застосування методу тріангуляції дозволило зіставити офіційні дані організації з реальними практиками та суб'єктивним досвідом, висловленим респондентами. Завершальним кроком став детальний аналіз усього масиву зібраних текстів за допомогою тематичного кодування.

2.4 Методи й інструменти дослідження

Для виконання поставлених завдань та комплексного аналізу предмета дослідження було обрано якісний дизайн із поєднанням методів збору первинних емпіричних даних та кабінетного аналізу офіційних джерел. Метод напівструктурованого інтерв'ю обрано для отримання глибоких первинних даних, експертних оцінок та фіксації суб'єктивного досвіду респондентів. Гнучкість цього методу дозволяє адаптувати хід розмови за допомогою уточнювальних запитань, повністю зберігаючи фокус на цілях роботи. Метод аналізу документів було застосовано до текстових, статистичних та нормативних матеріалів офіційного

вебсайту благодійного фонду «Veteran Hub» для звірення даних, отриманих від респондентів, шляхом тріангуляції.

У межах дослідження було розроблено та використано три авторські інструменти, першим з яких є гайд напівструктурованого інтерв'ю з фахівцями/чинями, розміщений у додатку А. Структура містить вступну частину з інструктажем та етичними засадами анонімності, п'ять послідовних тематичних блоків запитань та завершальне слово.

Тематичні блоки складаються з соціально-демографічної інформації, блоку організації роботи та надання послуг у Veteran Hub, блоку аналізу ролі ветеранських просторів у психосоціальній підтримці, а також блоку викликів та перспектив розвитку ветеранських просторів.

Другим інструментом первинного збору даних виступив гайд напівструктурованого інтерв'ю з ветеранами та ветеранками, який міститься у додатку Б. Цільову групу для цього опитування склали п'ятнадцять ветеранів та ветеранок, які мають особистий досвід отримання послуг або взаємодії з ветеранськими просторами. Цей інструмент також містить стандартний вступ із запитом згоди на аудіозапис і правилами конфіденційності, завершення та чотири тематичні блоки запитань. Структура інструменту включає соціально-демографічний блок, блок аналізу досвіду взаємодії з ветеранськими просторами, блок сприйняття психосоціальної підтримки та її ефективності, а також блок загальної оцінки та рекомендацій щодо покращення роботи хабів.

Третім інструментом дослідження стала картка критеріїв аналізу офіційного вебсайту, яка представлена у додатку В. Цей інструмент призначений для систематизації кабінетного збору вторинних даних з вебпорталу організації та уникнення хаотичного відбору матеріалів. Матриця аналізу передбачає фіксацію інформації за п'ятьма взаємопов'язаними категоріями, серед яких призначення та інформаційне наповнення, структура цифрового ресурсу, зміст та напрями діяльності, критерії організації фізичного простору хабів, а також ключові меседжі та тональність.

2.5 Характеристика вибірки

Загалом у дослідженні взяли участь 22 респонденти, які були розподілені на дві цільові групи: фахівці з надання психосоціальної підтримки та ветерани, що мали досвід взаємодії з ветеранськими просторами.

Відбір респондентів здійснювався із застосуванням методу «снігової кулі». Основними критеріями включення до вибірки для фахівців була їхня професійна належність до Благодійного фонду «Veteran Hub» та безпосередня участь у наданні або координуванні послуг психосоціальної підтримки. Для ветеранів і ветеранок критерієм відбору був наявний досвід взаємодії з ветеранськими просторами у ролі отримувачів психосоціальної підтримки.

Соціально-демографічні характеристики респондентів подано у двох таблицях: у таблиці 2.1 – фахівці БФ «Veteran Hub», у таблиці 2.2 – ветерани. До соціально-демографічних характеристик фахівців належать вік, стать, посада та професійний досвід роботи у Фонді. Для ветеранів визначено такі характеристики: вік, стать, статус і період служби.

Усі респонденти (22 з 22 осіб) погодилися на участь у дослідженні та надали згоду на проведення інтерв'ю, що забезпечило повне виконання запланованої вибірки.

Таблиця 2.1 Респонденти дослідження: Фахівці БФ «Veteran Hub»

№	Стать і вік	Посада	Досвід роботи в організації
1	Ж, 44	Психологиня	1,5 року
2	Ж, 25	Координаторка команди послуг простору	6 місяців
3	Ж, 34	Менеджерка підтримки	4 місяці
4	Ж, 32	Менеджерка підтримки	6 місяців
5	Ж, 48	Кар'єрна консультантка	8 місяців
6	Ж, 50	Первинна консультантка	5 місяців
7	Ж, 27	Первинна консультантка	2 роки

Таблиця 2.2 Респонденти дослідження: ветерани та ветеранки України

№	Стать і вік	Статус	Період служби
1	Ч, 39	Ветеран	2015-2016, 2022-2023
2	Ж, 31	Ветеранка, чинна військовослужбовиця	2017-2020, 2022-дотепер
3	Ч, 29	Ветеран	2022-2024
4	Ч, 37	Ветеран	2022-2023
5	Ч, 43	Ветеран	2022-2025
6	Ч, 30	Ветеран	2022-2023
7	Ч, 35	Ветеран	2022-2022
8	Ч, 28	Військовослужбовець	2019-дотепер
9	Ч, 32	Ветеран	2022-2024
10	Ж, 41	Ветеранка	2015-2023
11	Ч, 27	Військовослужбовець	2023-дотепер
12	Ч, 48	Ветеран	2014-2016, 2022-2023
13	Ж, 29	Ветеранка	2022-2024
14	Ч, 54	Ветеран	2015-2018
15	Ч, 28	Ветеран	2023-2024

Першу групу респондентів, представлену у Таблиці 2.1, сформували 7 фахівчинь (100% – жінки) БФ «Veteran Hub» віком від 25 до 50 років із досвідом роботи в організації від 4 місяців до 2 років. Професійний склад цієї групи включає двох менеджерів підтримки, двох первинних консультанток, а також психологиню, кар’єрну консультантку та координаторку команди послуг.

Другу групу респондентів, що міститься у Таблиці 2.2, склали 15 осіб із досвідом військової служби, де за статевим розподілом переважну більшість становлять чоловіки – 11 осіб, а частка жінок складає 4 особи. Вік респондентів цієї

групи охоплює діапазон від 27 до 54 років. Респонденти мають різний досвід проходження служби, оскільки 5 осіб розпочали свій шлях під час АТО/ООС у період 2014–2020 років, тоді як інші 10 осіб були залучені до Сил оборони вже після повномасштабного вторгнення протягом 2022–2023 років. На момент проведення дослідження 3 з 15 респондентів продовжували перебувати на військовій службі.

2.6 Труднощі, обмеження та етичні засади проведення дослідження

У процесі реалізації дослідження основні труднощі були пов'язані з доступом до цільової групи респондентів. Зокрема, обмеженням виявився доступ до внутрішньої клієнтської бази благодійного фонду «Veteran Hub», яка є закритою з етичних та безпекових міркувань. Це створювало певні складнощі для формування вибірки виключно через офіційні канали організації та могло вплинути на повноту первинного запланованого охоплення респондентів із числа отримувачів послуг. У зв'язку з цим було додатково залучено ветеранів і ветеранок через особисті контакти дослідниці.

Основним методологічним обмеженням дослідження є його якісний характер та обмежений обсяг вибірки, що не передбачає можливості статистичної генералізації результатів на ширшу сукупність, однак є релевантним для завдань глибинного аналізу досвіду.

Додатковим обмеженням є те, що всі ветерани й ветеранки, залучені до дослідження, проживають в обласних центрах – зокрема у Києві та Вінниці. Відповідно, результати дослідження не дозволяють повною мірою проаналізувати досвід отримання психосоціальної підтримки у менших населених пунктах або сільській місцевості.

Крім того, усі респонденти отримували послуги переважно у найбільш відомих і ресурсно забезпечених ветеранських просторах, зокрема у «Veteran Hub» (м. Київ, м. Вінниця), «43.08 Hub» та «Хартія Хаб». Це обмежує можливість аналізу якості та доступності послуг у локальних просторах, які можуть мати інший рівень ресурсного забезпечення, якості послуг тощо.

Етичні засади дослідження передбачали дотримання принципів добровільності участі, інформованої згоди та конфіденційності. Респонденти були поінформовані про мету, завдання дослідження, формат проведення інтерв'ю та подальше використання отриманих даних. Усна інформована згода на участь та аудіозапис інтерв'ю була отримана до початку опитування. Учасникам також було гарантовано право відмовитися від участі у будь-який момент або не відповідати на окремі запитання.

Отримані емпіричні дані використовувалися виключно в дослідницьких цілях. Доступ до матеріалів інтерв'ю мала лише дослідниця, а персональні дані респондентів були деперсоналізовані на етапі аналізу.

2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять

Ветеран війни – це особа, яка брала участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав (Верховна Рада України, 1993).

У даному дослідженні під поняттям «ветеран» розуміється особа, яка має досвід військової служби.

Перехід ветеранів до цивільного життя – це переміщення людини з інституту війська до цивільного, які відрізняються культурними, соціальними, економічними особливостями (Veteran Hub, 2023).

Психосоціальна підтримка – це будь-який вид місцевої або зовнішньої підтримки, спрямованої на захист чи сприяння психосоціальному благополуччю та/або запобігання чи лікування психічних розладів (IASC, 2021).

В Україні також використовується суміжний термін «психосоціальна допомога» – це діяльність, спрямована на задоволення психологічних і соціальних потреб людей з метою покращення якості їхнього життя шляхом надання доступу до інформації про психічне здоров'я, розвитку навичок подолання стресу, психологічної стійкості і психологічного відновлення, підтримки, орієнтованої на зменшення почуття соціальної ізоляції, розвитку здатності до самовизначення і самозарадності (ВРУ, 2025).

Ветеранський простір – багатофункціональний заклад, метою діяльності якого є реінтеграція ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, шляхом надання їм та членам сімей таких осіб, постраждалим учасникам Революції Гідності, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України інформаційно-консультаційної підтримки та шляхом організації їх реабілітації та адаптації (Міністерство у справах ветеранів України, 2024).

У даному дослідженні Ветеранський простір – це відкритий громадський простір, орієнтований на ветеранів, ветеранок, військовослужбовців та їхні родини, який забезпечує умови для соціальної взаємодії, взаємопідтримки та отримання комплексної допомоги у процесі повернення до цивільного життя.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ (НА ПРИКЛАДІ ДІЯЛЬНОСТІ БФ «VETERAN HUB»)

3.1 Організація та зміст психосоціальної підтримки ветеранів та членів їх сімей у ветеранських просторах Благодійного фонду «Veteran Hub»

За результатами аналізу офіційного вебсайту БФ «Veteran Hub» встановлено, що організація психосоціальної підтримки у ветеранських просторах ґрунтується на комплексному та людиноцентричному підході до роботи з ветеранами, ветеранками та їхніми родинами. Дані напівструктурованих інтерв'ю з фахівцями Veteran Hub підтверджують, що у роботі простору значна увага приділяється створенню підтримувального середовища, у якому людина не відчуває тиску.

Координаторка команди послуг простору (Ф2) зазначає:

«Насамперед важливо те, що ми не змушуємо людей отримувати послуги. Ми не змушуємо людей ні до чого. Інколи надмірна турбота – це дуже погано. Ми віримо в те, що наші клієнти – це дорослі люди, які самостійно приймають рішення щодо власної поведінки та власного життя».

Водночас Первинна консультантка (Ф7) окреслює принцип взаємодії з клієнтами:

«Для нас важливо не комунікувати дуже сухо і пусто, як, наприклад, це буває в державних організаціях».

Результати інтерв'ю засвідчили, що підтримка у Veteran Hub базується на гнучкому та індивідуалізованому підході. Респонденти Ф4 та Ф5 окремо підкреслювали це:

«Кожен запит, із яким до нас звертаються, є унікальним»,

«Універсального алгоритму немає. Кожен запит – індивідуальний, і підхід до кожної людини також індивідуальний».

Психологиня простору (Ф1) додатково акцентує увагу на важливості безперервності допомоги та якісному перенаправленні клієнтів:

«Ми ніколи не відмовляємо клієнту. Ми завжди перескеровуємо – даємо контакти організацій, закладів, куди можна звернутися».

Підтримка у просторі реалізується через поєднання кількох напрямів допомоги: психологічної, юридичної, інформаційно-консультаційної, соціального супроводу та кар'єрного консультування.

Психологічна підтримка реалізується переважно у форматі короткострокового та кризового консультування, а за потреби передбачає перенаправлення до психотерапевтів або психіатрів.

Свої посадові обов'язки описує Психологиня простору (Ф1):

«Я надаю психологічні консультації ветеранам, військовослужбовцям та членам їхніх родин. Проводжу офлайн-консультування – короткострокове, зазвичай це п'ять або трохи більше сесій, залежно від запиту. Також займаюся кризовим консультуванням».

Інтерв'ю засвідчили важливість соціального супроводу та навігації клієнтів у системі державних і недержавних сервісів підтримки. Менеджери підтримки допомагають ветеранам орієнтуватися у питаннях лікування, реабілітації, соціальних гарантій та грантових програм:

«До нас можуть звертатися люди з абсолютно різними запитами. Наприклад, комусь потрібна реабілітація, але людина не знає, де знайти відповідний реабілітаційний центр» (Респондент Ф3. Менеджерка підтримки).

Окремим напрямом роботи є юридичне консультування, яке має переважно інформаційно-консультативний характер та спрямоване на пояснення механізмів реалізації прав і соціальних гарантій ветеранів:

«Ми надаємо первинну юридичну консультацію. Це означає, що ми не здійснюємо адвокатський супровід, не пишемо позови до суду. Але ми пояснюємо людям механізми певних процесів» (Респондент Ф2. Координаторка команди послуг простору).

Ще одним напрямом психосоціальної підтримки є кар'єрне консультування та профорієнтація ветеранів:

«Це про пошук власного покликання, про трансляцію військового досвіду в цивільне життя, а вже потім – про пошук роботи» (Респондент Ф2).

«Буває, що приходять ветерани, які в принципі не знають, куди їм рухатися далі. Тоді це вже більш глибинна робота: визначення сильних сторін, інтересів, можливих напрямків розвитку» (Респондент Ф5).

Крім індивідуального консультування, важливе місце у структурі підтримки займає первинне консультування та організація простору:

«Я визначаю напрям запиту клієнта, здійснюю навігацію простором, дбаю про комфортне середовище та перебування в хабі» (Респондент Ф6).

Узагальнення основних напрямів та форм психосоціальної підтримки БФ «Veteran Hub», отриманих шляхом аналізу офіційних документів та проведенні напівструктурованих інтерв'ю, представлено у таблиці 3.1.

Дані напівструктурованих інтерв'ю підтверджують, що міждисциплінарна взаємодія є однією з базових моделей організації роботи у Veteran Hub. Усі опитані фахівці зазначали, що регулярно перенаправляють клієнтів до інших спеціалістів залежно від потреб людини:

«Людина може прийти до менеджера підтримки або юриста, а вже в процесі взаємодії зрозуміти, що їй потрібна психологічна підтримка» (Респондент Ф1).

«Нещодавно був випадок: ветеран звернувся щодо реабілітації, а під час розмови виявилось, що в нього є ще питання щодо виплат у зв'язку з пораненням. Тоді ми скерували його до юриста. Пізніше він почав замислюватися про роботу, і ми направили його до кар'єрної консультантки. Це дуже типова історія» (Респондент Ф3).

Респонденти також зазначали, що фізична організація простору полегшує взаємодію між спеціалістами та спрощує перенаправлення клієнтів:

«Коли ми перебуваємо в одному просторі з іншими фахівцями, клієнт може без проблем бути скерований від одного спеціаліста до іншого одразу, і для цього йому достатньо просто перейти за інший стіл» (Респондент Ф4).

Таблиця 3.1 Зміст психосоціальної підтримки у просторі Veteran Hub

Напрямок підтримки	Зміст діяльності	Основні форми роботи	Цільова група
Психологічна підтримка	Короткострокове та кризове консультування, перенаправлення до психотерапії або психіатричної допомоги	Індивідуальні консультації, кризове консультування	Ветерани, військовослужбовці, члени родин
Соціальний супровід	Навігація у державних та місцевих програмах підтримки, допомога у пошуку ресурсів і послуг	Онлайн та офлайн консультації, супровід клієнтів, зовнішнє перенаправлення	Ветерани, військовослужбовці, члени родин
Юридична допомога	Первинні юридичні консультації, пояснення механізмів реалізації прав	Консультації, допомога з документами, заявами та рапортами	Ветерани, військовослужбовці, члени родин
Кар'єрне консультування	Профорієнтація, допомога у працевлаштуванні та професійній адаптації	Консультації, підготовка резюме, підготовка до співбесід	Ветерани, військовослужбовці, члени родин
Первинне консультування	Зустріч клієнтів, визначення запиту, навігація простором	Первинна комунікація, координація звернень	Усі відвідувачі простору

Міждисциплінарна взаємодія реалізується не лише через внутрішнє перенаправлення, але й через спільний супровід клієнта кількома спеціалістами одночасно:

«Ми дуже часто працюємо саме як команда, тому що багато питань пов'язані із соціалізацією» (Респондент Ф1).

«Людина може прийти із запитом щодо роботи, але в процесі розмови з'ясовується, що їй бракує документів – тоді це вже юридична консультація. Або є проблеми зі здоров'ям – тоді потрібна реабілітація і ми залучаємо менеджера підтримки» (Респондент Ф5).

Результати інтерв'ю підтверджують, що фізична організація простору та його атмосфера сприймаються фахівцями як важливий елемент психосоціальної підтримки. Ветерани можуть приходити до Veteran Hub не лише за консультаціями, але й для неформального спілкування, відпочинку чи перебування серед людей зі схожим досвідом. Фахівці наголошували на відкритості та неформальності простору:

«До нас можна просто зайти, попити чаю, посидіти, пограти в приставку на дивані, поспілкуватися, почитати книжку. Ніхто не буде ставити зайвих запитань» (Респондент Ф1).

Подібні результати співвідносяться з даними аналізу документів, відповідно до яких Veteran Hub прагне створити середовище, альтернативне бюрократизованим та формалізованим інституціям.

Водночас доступність простору розглядається не лише у фізичному, але й у психологічному вимірі – як можливість прийти без чіткого запиту чи готовності одразу звертатися по допомогу:

«Серед моїх клієнтів є люди, які спочатку просто прийшли подивитися, що це за місце, а вже потім звернулися по допомогу» (Респондент Ф4).

Важливим елементом діяльності простору є організація подій та групових активностей:

«У нас майже щодня відбуваються різні події – для ветеранів, членів родин, дітей, дружин. Це можуть бути майстер-класи, чаювання, тренінги, навчання» (Респондент Ф5).

Таким чином, результати дослідження демонструють, що у Veteran Hub простір розглядається як повноцінний інструмент психосоціальної підтримки.

Його функція полягає не лише у забезпеченні місця для консультацій, але й у створенні безпечного, підтримувального та доступного середовища, яке сприяє формуванню довіри, соціальної включеності та адаптації ветеранів до цивільного життя.

3.2. Досвід отримання психосоціальної підтримки ветеранами на базі ветеранських просторів

За словами респондентів, перехід до цивільного життя супроводжується психологічними труднощами, потребою у відновленні соціальних зв'язків та необхідністю взаємодії з державними інституціями.

Veteran Hub на своєму офіційному вебпорталі в розділі тематичних статей аналізує та актуалізує аналогічний спектр викликів. Такий збіг зафіксованих запитів безпосередньо свідчить про високу відповідність експертизи фонду реальним потребам і проблемам, із якими ветерани та ветеранки стикаються у повсякденному житті.

У цьому контексті ветеранські простори стають одним із доступних середовищ підтримки. В ході дослідження було виявлено канали, через які ветерани дізналися про наявність таких просторів у своїй громаді (Див. таб. 3.2)

Таблиця 3.2 Канали інформування ветеранів війни в Україні

Канал інформування	Кількість респондентів
1. Соціальні мережі	6 осіб
2. Побратими / посестри	5 осіб
3. Родичі / друзі	3 особи
4. Публічні заходи	1 особа

Найбільш значущими виявилися неформальні канали комунікації. Респонденти частіше довіряли порадам людей із подібним досвідом. Соціальні мережі переважно виконували роль першого контакту з інформацією про простір, тоді як члени родини, крім інформування, ставали ініціаторами звернення за підтримкою.

Аналіз причин первинного звернення до ветеранського простору дозволив виокремити кілька основних запитів (Див. табл. 3.3).

Таблиця 3.3 Основні причини первинного звернення до простору

Причина звернення	Кількість респондентів
1. Запити юридичного характеру	6 осіб
2. Психологічна підтримка	3 особи
3. Участь у заходах (освітні, публічні)	3 особи
4. Соціальний супровід та реабілітація	2 особи
5. Працевлаштування / відкриття бізнесу	1 особа

Найчастіше респонденти зверталися з приводу практичних запитів – оформлення документів, консультації щодо пільг або проходження ВЛК. Про це свідчать висловлювання респондентів:

«Точно пам'ятаю, що одні з перших моїх відвідувань стосувалися юридичних моментів. Я засновував інший бізнес і мені треба була консультація з юристом. Саме на той період часу це не були психологічні консультації. Але такими послугами я користувався вже після повернення в 2023 році». (Респондент В1)

«Вперше скористалася послугами юриста, коли мені потрібно було дізнатися інформацію для своєї сім'ї. Пізніше я стала частиною команди». (Респондент В2)

Основні форми підтримки за весь період взаємодії ветеранів/ок наведено в Таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 Основні форми взаємодії ветеранів із ветеранським простором

Форма взаємодії	Кількість респондентів
1. Юридичні консультації	12 осіб
2. Участь у подіях	8 осіб
3. Неформальне відвідування простору (кава, коворкінг тощо)	7 осіб
4. Психологічна підтримка	5 осіб
5. Соціальний супровід / кейс-менеджмент	4 особи
6. Кар'єрне консультування та бізнес-програми	3 особи

Примітка: загальна сума перевищує 15, оскільки респонденти могли обирати кілька форм взаємодії.

Найбільш поширеним напрямом залишаються юридичні консультації. Водночас значна частина опитаних користувалася психологічною підтримкою, брала участь у групових заходах або регулярно відвідувала простір для неформального спілкування.

Респонденти описували власний досвід тривалішої взаємодії з простором:

«Після звільнення зі служби я мав достатньо тяжкий момент в житті. І вирішив скористатися послугами Ветеран Хабу в плані психологічної підтримки. Це було три чи чотири зустрічі» (Респондент В1).

«З того, що мені подобається у Ветеран Хабі, це, зокрема, speaking club. Знаю, що зараз і курси англійського там додаткові з'явилися, але speaking club з Ларою це дуже крута ініціатива. Плюс, тактична медицина, кілька разів відвідував, дуже корисно» (Респондент В1).

«Для мене простір став робочим місцем на певний період. Я приходив в коворкінг тричі на тиждень» (Респондент В14).

Результати демонструють, що ветерани сприймають ветеранський простір як середовище, де можна відчувати безпеку, прийняття та підтримку. Найчастіше респонденти описували простір через категорії «своїх людей», відсутності осуду та комфортної атмосфери (Таблиця 3.5).

Таблиця 3.5 Основні характеристики ветеранського простору у сприйнятті респондентів

Характеристика простору	Частота згадувань
1. Можливість бути «серед своїх» (спільний досвід)	14
2. Безпечна атмосфера / відсутність тригерів	13
3. Відсутність бюрократизації та формалізму	11
4. Відчуття прийняття та відсутність осуду / стигми	10
5. Дружнє, поважне ставлення фахівців	9
6. Роль неформальності	8

Одним із ключових аспектів є відчуття спільності досвіду. Для багатьох ветеранів важливим було перебування серед людей, які розуміють військовий контекст без додаткових пояснень.

«Тебе приймають із тим, з чим ти приходиш. Перше, що ти зчитуєш, – це відчуття безпеки і “своїх” людей» (Респондент В2).

Важливим чинником формування довіри є компетентність фахівців. Респонденти наголошували, що комфорт взаємодії значною мірою залежить від здатності спеціалістів орієнтуватися у специфіці військової служби.

Отже, результати дослідження свідчать, що ветеранські простори відіграють важливу роль у забезпеченні психосоціальної підтримки ветеранів у процесі переходу до цивільного життя. Досвід респондентів демонструє, що взаємодія з простором часто починається з практичних запитів, насамперед юридичного характеру, однак з часом може розширюватися до інших видів підтримки, зокрема, неформальних. Особливе значення для ветеранів мають безпечна атмосфера, відчуття спільності досвіду, відсутність стигматизації та підтримувальна комунікація з фахівцями. Отримані дані також підтверджують, що ефективність психосоціальної підтримки значною мірою пов'язана зі здатністю простору формувати довіру та враховувати специфіку військового досвіду ветеранів.

3.3 Роль ветеранських просторів: можливості та обмеження у наданні підтримки ветеранам і членам їхніх сімей

Досвід респондентів засвідчує, що ветеранські простори відіграють важливу роль у процесі переходу ветеранів від військового до цивільного життя. Для більшості респондентів такі простори є середовищем психологічної безпеки, прийняття та соціальної підтримки.

Саме відчуття належності до спільноти та відсутність осуду допомагають знижувати психологічну напругу після повернення з війни. Респондентка В2 зазначає:

«Це спільне поле цінностей. Це, можливо, не до кінця розуміння досвіду й масштабу того, через що пройшла людина, але це прийняття цього досвіду»

Подібну думку висловлювали і фахівці Veteran Hub. Зокрема, координаторка команди послуг простору наголошувала, що простір визначається насамперед атмосферою підтримки:

«Простір має бути місцем опори, комфорту й безпеки для людей, які туди приходять»

Ветеранські простори також виконують функцію посередника між ветераном та державною системою підтримки. Ветерани часто стикаються зі складністю бюрократичних процедур, недостатнім розумінням власних прав або психологічними бар'єрами щодо звернення до державних установ. У цьому контексті ветеранські простори допомагають орієнтуватися у системі послуг та супроводжують людину в процесі отримання допомоги.

Респондент В6 зазначає:

«Простори допомагають “перекладати” державну систему на зрозумілу для ветерана мову».

Окремо респонденти підкреслювали значення ветеранських просторів для сімей ветеранів. Простори забезпечують підтримку не лише самим ветеранам, а й їхнім близьким, які також переживають наслідки війни та адаптації. Респондентів В11 зазначив:

«Для мене найбільш цінним є не стільки мої звернення, як те, що цей простір був підтримкою для дружини, коли я ще служив».

На основі аналізу інтерв'ю з двома групами респондентів було узагальнено основні ролі ветеранських просторів (Див. табл. 3.6)

Таблиця 3.6 Ключові ролі ветеранських просторів в інтерпретації ветеранів

Роль ветеранського простору	Думка респондентів, що базується на їх власному досвіді
1. Простір психологічної безпеки	Відчуття прийняття, зниження ізоляції, можливість бути «серед своїх»
2. Середовище соціальної підтримки	Спілкування з побратимами, неформальна взаємодія, групові заходи
3. Посередник між ветераном і державою	Допомога в орієнтації у послугах, юридичний супровід, пояснення процедур
4. Точка доступу до комплексної допомоги	Можливість отримати психологічну, юридичну, кар'єрну підтримку
5. Підтримка сімей ветеранів	Групи підтримки та супровід для близьких ветеранів

Комплексність підтримки є однією з основних переваг ветеранських просторів на думку респондентів. Це спрощує процес звернення по допомогу та зменшує навантаження на людину в період адаптації.

Респондент В1 зазначав:

«У них достатньо добре все структуровано. Тут видно, що працює команда організаторів над цією структуризацією. І кожен відповідає за свій напрям»

Також респонденти позитивно оцінювали якість професійної допомоги. Особливо часто згадувались психологічні та юридичні консультації. Для багатьох ветеранів саме можливість звернутися до фахівців, які розуміють специфіку військового досвіду, була визначальною.

Респондентка 2 підкреслювала:

«Для мене також важливо розуміти, що тут є спеціалісти, які можуть працювати саме з моїм досвідом. Не просто хороші психологи чи юристи, а люди, які розуміють військову службу»

Водночас ветерани наголошували на ефективності психологічної підтримки. Один із респондентів описував власний досвід роботи з психологом так:

«Ці короткі сесії дали мені той результат, за яким я приходив. І емоційно це дуже допомогло»

Окремою перевагою ветеранських просторів є низький бар'єр входу та більш неформальна атмосфера у порівнянні з державними установами. У Veteran Hub, за словами фахівців, взаємодія будується на довірі, а не на надмірній бюрократизації. Первинна консультантка (Ф6) зазначала:

«У нашому просторі ми не просимо в людей документи, не вимагаємо показувати паспорт чи посвідчення УБД. Нам це не потрібно. Ми довіряємо людям»

Дослідження показало, що важливою складовою психосоціальної підтримки є неформальна взаємодія між ветеранами. Часто саме звичайне спілкування, спільне проведення часу або участь у подіях допомагають поступово відновлювати соціальні контакти та зменшувати відчуття ізоляції.

Респондент В5 зазначав:

«Після демобілізації є потреба бути серед своїх, серед тих, хто розуміє».

Подібну думку висловлював і Респондент В6:

«Найважливіше – це відчуття безпеки. Не фізичної, а психологічної: щоб поряд були люди, які розуміють ветеранський досвід і не засуджують».

Важливо, що ветеранські простори сприяють не лише емоційній підтримці, а й соціальній адаптації через навчальні, кар'єрні та просвітницькі заходи. Зокрема, респонденти згадували семінари, групи підтримки, кар'єрні консультації та зустрічі з представниками державних структур.

Кар'єрне консультування ветерани оцінювали як особливо актуальний напрям підтримки. Респондент 8 зазначав:

«Коли людина довго в армії, вона втрачає зв'язок із цивільним ринком праці. Кар'єрний консультант може допомогти зрозуміти, які професії зараз актуальні»

У ході дослідження було узагальнено основні можливості ветеранських просторів у сфері психосоціальної підтримки (табл. 3.7).

Таблиця 3.7 *Можливості ветеранських просторів у наданні психосоціальної підтримки*

Можливості ветеранських просторів	Думка респондентів (фахівців простору та ветеранів)
1. Комплексність послуг	Поєднання психологічної, юридичної, кар'єрної та інформаційної підтримки
2. Неформальна та безпечна атмосфера	Довіра, відсутність надмірної бюрократії, психологічний комфорт
3. Підтримка через спільноту	Спілкування з людьми зі схожим досвідом, групи підтримки
4. Соціальна інтеграція	Освітні заходи, події, залучення до спільноти
5. Професійний супровід	Допомога в орієнтації у державній системі та послугах
6. Кар'єрна підтримка	Допомога з працевлаштуванням

Попри значний потенціал ветеранських просторів у сфері психосоціальної підтримки, результати дослідження показали наявність низки обмежень і труднощів, які впливають на ефективність їхньої діяльності. Респонденти – як фахівці, так і ветерани – звертали увагу на проблеми доступності, нестачу ресурсів, недостатню координацію між установами та обмежені можливості у закритті окремих запитів ветеранів.

Однією з ключових проблем є недостатня доступність ветеранських просторів для людей, які проживають поза великими містами. Більшість просторів функціонують у великих обласних центрах, тоді як ветерани у малих містах або селах часто залишаються без підтримки.

Респондентка В2 наголошувала:

«Величезна проблема державного рівня – це відсутність таких просторів у селах, містечках або хоча б районних центрах»

Подібну думку висловлював і Респондент В3:

«Головне – щоб доступ до таких послуг був не тільки у великих містах, а й там, де люди реально можуть бути більш ізольовані»

Особливої уваги, за словами респондентів, потребують ветерани з інвалідністю, маломобільні люди та ті, хто перебуває у соціальній ізоляції. Координаторка команди послуг простору зазначала: *«Я не знаю, як дістатися до людей, які маломобільні, не виходять з дому, не мають телефону чи соцмереж»*.

Ще однією проблемою є обмеженість ресурсів та недостатнє фінансування послуг. Фахівці підкреслювали, що підтримка часто спрямовується на створення фізичного простору, але не на забезпечення стабільної роботи спеціалістів і послуг.

Респондентка Ф2 зазначала: *«Дуже часто дають гроші на сам простір, але не дають грошей на послуги»*.

Також респонденти звертали увагу на те, що частину запитів ветеранські простори не можуть закривати самостійно. Найчастіше це стосується роботи із залежностями, житлових проблем або складних випадків медичної та психіатричної допомоги.

Менеджерка підтримки зазначала:

«Мені здається, що напрямок роботи із залежностями зараз ще недостатньо розвинений».

Водночас координаторка команди послуг навела приклад відсутності можливостей допомоги ветеранам, які перебувають у кризових життєвих умовах: *«Багато ветеранів живуть на вокзалі. Багато не мають, де переночувати»*.

Результати дослідження також показали проблему недостатньої координації між ветеранськими просторами та державними структурами. Часто ветерани змушені самостійно проходити складний шлях між різними установами.

Респондент В6 зазначав: *«Людина приходить у простір, отримує пояснення, а потім знову змушена йти в державну установу реалізовувати свої права. Це виснажує»*.

Окремо ветерани звертали увагу на ризик формального або поверхневого підходу до створення просторів. Частина респондентів вважала, що деякі ветеранські простори створюються без достатнього вивчення реальних потреб ветеранів.

Респондент В8 зазначав: *«Багато просторів створюються не ветеранами і не під реальні потреби ветеранів. Немає дослідження того, чого ветерани реально хочуть від фізичного простору».*

Ще одним викликом є ризик втрати довіри до простору через недостатню компетентність персоналу або непродуману організацію роботи. Респондент В15 наголошував, що сам факт ветеранського статусу працівника не гарантує професійності: *«Часто на посади беруть ветеранів без необхідної кваліфікації лише через статус».*

Узагальнення основних обмежень діяльності ветеранських просторів представлено в таблиці 3.8.

Таблиця 3.8 Обмеження та труднощі ветеранських просторів у наданні психосоціальної підтримки

Обмеження та труднощі в досвіді фахівців та ветеранів	Приклади
Нерівний доступ до просторів	«Концентрація просторів у великих містах»
Недостатнє фінансування послуг	«Підтримка приміщень без забезпечення фахівців»
Неможливість закрити окремі запити	Залежності, житлові проблеми, складні медичні випадки»
Недостатня координація із державою	Ветеран змушений самостійно проходити певні бюрократичні процедури
Недостатнє дослідження потреб ветеранів	Формальний підхід до створення просторів
Ризики недостатньої професійності персоналу	Працевлаштування за статусом, а не за компетентністю
Соціальна ізоляція частини ветеранів	Недосяжність для маломобільних та ізольованих людей

Отже, результати дослідження підтвердили, що ветеранські простори є важливим інструментом психосоціальної підтримки ветеранів та членів їхніх сімей у процесі переходу до цивільного життя. Вони забезпечують безпечне середовище, підтримку спільноти, доступ до комплексних послуг та допомагають ветеранам

орієнтуватися у системі підтримки. Важливими перевагами ветеранських просторів є неформальна атмосфера, міждисциплінарний підхід і розуміння специфіки військового досвіду.

Водночас дослідження виявило низку обмежень, зокрема нерівний доступ до послуг у громадах, недостатнє фінансування, труднощі у роботі зі складними запитами та недостатню координацію між державними структурами й громадським сектором.

Результати інтерв'ю також засвідчили, що ефективність отримання допомоги значною мірою залежить від рівня поінформованості ветеранів про доступні можливості підтримки та наявності зрозумілих механізмів перенаправлення до відповідних сервісів.

Водночас респонденти зазначали про роль фахівців супроводу ветеранів, які нерідко працюють із широким спектром запитів, що ускладнює можливість самостійно забезпечити комплексне закриття потреб клієнта. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває розвиток міжсекторальної взаємодії та посилення співпраці між державними надавачами послуг і громадським сектором.

З огляду на отримані результати було розроблено авторський тренінг *«Використання ресурсів ветеранських просторів у роботі фахівця супроводу ветеранів»* (Додаток Г). Тренінг спрямований на підвищення професійної спроможності фахівців супроводу у питаннях навігації в системі підтримки ветеранів, використання ресурсів ветеранських просторів та організації якісного перенаправлення ветеранів і членів їхніх родин до відповідних сервісів. Запропонований тренінг базується на результатах емпіричного дослідження та практичному досвіді надавачів послуг ветеранських просторів, що забезпечує його прикладний характер і відповідність актуальним потребам сфери психосоціальної підтримки ветеранів.

ВИСНОВКИ

1. Психосоціальна підтримка – це система заходів, спрямованих на подолання психологічних, соціальних та адаптаційних труднощів, які виникають у ветеранів після завершення військової служби. У цьому процесі важливого значення набувають як професійна допомога фахівців, так і підтримка близького оточення та ветеранської спільноти. Психосоціальна підтримка сприяє зниженню рівня ізоляції, відновленню соціальних зв'язків, формуванню відчуття безпеки та підвищенню готовності ветеранів звертатися по допомогу. Важливу роль у забезпеченні такої підтримки відіграють ветеранські простори, які надають комплексну допомогу ветеранам та членам їх сімей.

2. Організація психосоціальної підтримки у ветеранських просторах Veteran Hub ґрунтується на комплексному, людиноцентричному та міждисциплінарному підходах до роботи з ветеранами та членами їхніх сімей. У межах діяльності простору важливе значення приділяється створенню безпечного та неформального середовища. Робота фахівців базується на індивідуалізованому підході до кожного запиту та передбачає гнучку систему внутрішнього перенаправлення між спеціалістами залежно від потреб клієнта. Важливою особливістю організації роботи є міждисциплінарна взаємодія фахівців, що дозволяє забезпечувати комплексний супровід ветеранів у межах одного простору. Veteran Hub функціонує не лише як місце отримання послуг, але і як середовище соціальної підтримки, неформального спілкування та взаємодії ветеранів між собою.

3. Зміст психосоціальної підтримки у ветеранських просторах включає кілька взаємопов'язаних напрямів допомоги. Психологічна підтримка реалізується у форматі короткострокового та кризового консультування з можливістю подальшого перенаправлення до психотерапевтів або психіатрів. Соціальний супровід передбачає допомогу ветеранам у навігації системою державних і недержавних сервісів, пошуку ресурсів, програм реабілітації та соціальних гарантій. Юридична підтримка полягає у наданні первинних консультацій щодо реалізації прав ветеранів, оформлення документів та пояснення механізмів отримання пільг і виплат. Окремим напрямом є кар'єрне консультування, яке

спрямоване на професійну адаптацію ветеранів, допомогу у працевлаштуванні та визначенні подальшого професійного розвитку. Невід'ємною складовою діяльності просторів є групові заходи, освітні події та неформальні активності, які сприяють формуванню спільноти та підтримці соціальної включеності ветеранів.

4. Найпоширенішими причинами первинного звернення ветеранів до ветеранських просторів в Україні є юридичні запити, пов'язані з оформленням документів, отриманням пільг, проходженням ВЛК, питаннями виплат та соціальних гарантій. Водночас взаємодія ветеранів із просторами часто набуває тривалого та комплексного характеру: після первинних юридичних консультацій ветерани починають користуватися психологічною підтримкою, соціальним супроводом, кар'єрними послугами та брати участь у групових заходах. Важливими чинниками позитивного досвіду взаємодії стали неформальна атмосфера, відсутність надмірної бюрократизації, компетентність фахівців у питаннях військового досвіду та можливість неформального спілкування з іншими ветеранами.

5. Ветеранські простори в Україні виконують не лише функцію надання окремих послуг, але й роль посередника між ветераном і системою державної підтримки. Ключовою можливістю таких просторів є поєднання різних видів допомоги в одному місці, що спрощує процес звернення та перенаправлення між спеціалістами. Практичне значення мають юридичні консультації, допомога у навігації державними сервісами, кар'єрне консультування, групи підтримки та групові заходи. Окрему роль відіграє можливість неформальної взаємодії між ветеранами у межах просторів, яка сприяє зниженню соціальної ізоляції та відновленню соціальних контактів після повернення до цивільного життя. Ветеранські простори також є важливим інструментом підтримки для членів сімей ветеранів.

6. Попри значний потенціал ветеранських просторів в Україні, існує низка системних обмежень їхньої діяльності. Однією з ключових проблем є нерівномірна територіальна доступність просторів, оскільки більшість із них функціонує у великих містах, тоді як ветерани у невеликих громадах залишаються без доступу

до підтримки. Водночас встановлено проблему недостатнього фінансування послуг і нестачі ресурсів для забезпечення стабільної роботи фахівців. Унаслідок цього ветеранські простори не завжди мають можливість самостійно працювати зі складними випадками, такими як залежності та бездомність. Серед інших труднощів виокремлено недостатню координацію між громадським сектором і державними установами, через що ветерани змушені самостійно проходити складні бюрократичні процедури. Крім того, існують ризики формального створення окремих просторів без попереднього вивчення потреб ветеранів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко, Л. О., Євдокімова, О. О., Жданова, І. В., & ін. (2025). *Психологічні аспекти реінтеграції учасників бойових дій до цивільного життя: навч.-метод. посіб.* (О. О. Євдокімова, Ред.). Харківський національний університет внутрішніх справ.
2. Вдовіченко, В., Соколова, М., Педченко, В., Степанова, С., & Фролова, В. (2023). Психологічна реабілітація і супровід ветеранів війни: досвід Ізраїлю. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Technicznej w Katowicach*, 16, 107–118.
<https://doi.org/10.54264/0066>
3. Верховна Рада України. (1993). Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України № 3551-XII.
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12>
4. Верховна Рада України. (2025). Про систему охорони психічного здоров'я в Україні: Закон України № 4223-IX.
5. Власенко, Р. В., Гушук, І. В., Жаліло, Я. А. та ін.; за наук. ред. Я. А. Жаліла. (2025). Державна політика щодо ветеранів війни: аналітична доповідь / Київ: Національний інститут стратегічних досліджень.
<https://doi.org/10.53679/NISS-analytrep.2025.04>
6. Довбиш, С. С. (2026). Особливості соціальної підтримки ветеранів війни у контексті реінтеграції та повернення до активного життя. У *Science, Education, Technology and Society: An Interdisciplinary Approach to Addressing Contemporary Challenges* (с. 66–70). Golden Quill Publishing.
<https://doi.org/10.64076/GQP-14.02.2026.004>
7. Дослідження «Шлях ветеранів та ветеранок». (2023). Veteran Hub.
<https://veteranhub.com.ua/analytics/doslidzhennia/>
8. Захаріна, Т. (2023). Соціально-інституційні характеристики реінтеграції ветеранів гібридної війни. *Social Work and Education*, 10(1), 17–26.
<https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.2>

9. Збітнєва, О., Чабан, О., Хаустова, О., & Омелянович, В. (2024). Мета та стратегічні напрями цільової моделі «система у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки». *Психосоматична медицина та загальна практика*, 9(4).
10. Кабінет Міністрів України. (2022). Деякі питання надання безоплатної психологічної допомоги особам, які звільняються або звільнені з військової служби, з числа ветеранів війни, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, членам сімей таких осіб, постраждалим учасникам Революції Гідності та членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни і членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»: Постанова від 29 листопада 2022 р. № 1338. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1338-2022-%D0%BF>
11. Кабінет Міністрів України. (2022). Деякі питання створення та забезпечення функціонування мережі державних ветеранських просторів: Постанова № 1560.
12. Климовська, А. Г. (2024). Ветеранські простори як інструмент психосоціальної адаптації та реабілітації ветеранів війни. У *Матеріали студентської науково-практичної конференції* (с. 39).
13. Кобець, І. (2025). *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Педагогіка. Психологія»*, (8). <https://journals.academ.vinnica.ua/index.php/ped-psyh/article/view/264>
14. Костишин, Е., Грицанюк, В., & Шевців, Ю. (2024). Досвід США щодо реінтеграції ветеранів війни до цивільного життя. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 1(12), 11–18. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(12\).2024.305055](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305055)
15. Кошман, О. (2025). Соціальний менеджмент в контексті реінтеграції ветеранів війни в умовах воєнного та повоєнного часу. У *Соціальна робота: реалії та перспективи* (с. 48–52).
16. Кулик, К. (2025). Ветеранський простір як сучасна форма соціальної адаптації захисників України. У *Науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення* (с. 157–159).

17. Марценюк, Т., Квіт, С., Гриценко, Т., & Василенко, Н. (2023). Аналіз ветеранської політики в Україні.
18. Міністерство соціальної політики України. (2024). Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг: Наказ від 11 квітня 2024 р. № 175-Н. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0828-24>
19. Міністерство у справах ветеранів України. (2024). Про затвердження Методичних рекомендацій щодо створення та функціонування ветеранських просторів: Наказ № 168.
20. Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України. (2020). Про затвердження Методичних рекомендацій щодо створення та діяльності ветеранських просторів: Наказ № 8.
21. Міжнародний фонд «Відродження». (2021). Ветеранські простори об'єдналися в Коаліцію. <https://www.irf.ua/veteranski-prostory-obyednalysya-v-koalicziyu/>
22. Наньєва, М. І. (2025). Організація соціальної підтримки ветеранів війни: міжнародний досвід. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*, 44. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15622580>
23. Пєша, І., Тілікіна, Н., & Андріученко, Т. (2024). Алгоритм впровадження менторської підтримки ветеранів війни у територіальній громаді. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 1(12), 108–124. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(12\).2024.305274](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305274)
24. Петrenchенко, С. (2025). Соціальна інтеграція військовослужбовців / ветеранів після бойових дій: міжнародний досвід і перспективи в Україні. У *Perspectives of contemporary science: theory and practice* (с. 870–875).
25. Простір можливостей. (2023). Ветерани: спільнота, яка долає соціальне утриманство.
26. Простір можливостей. (2025). Український досвід формування ветеранської політики: актуальні питання реінтеграції, адаптації, реабілітації ветеранів.

27. Савельчук, І. Б., & Куниця, Т. Ю. (2025). *Волонтерство як ресурс територіальних громад у сфері соціальної підтримки ветеранів*. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-7\(47\)-1867-1879](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-7(47)-1867-1879)
28. Сейко, Н., & Захаріна, Т. (2023). Громадянське суспільство як суб'єкт формування системи реінтеграції ветеранів. *Social Work and Education*, 10(2), 167–177. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.2.2>
29. Слезанська, Г., & Біронт, О. (2025). Послуга соціальної адаптації ветеранів та членів їх сімей: практика надання та перспективи розвитку в Україні. *Social Work and Education*, 12(4), 367–374. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.8>
30. Столярик, О., & Семигіна, Т. (2023). Повернутися з війни: психосоціальна підтримка ветеранів та членів їхніх сімей. *Social Work and Education*, 10(1), 63–77. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.6>
31. Тілікіна, Н. В., & Пеша, І. В. (2023). *Державна ветеранська політика України та шляхи забезпечення її ефективності*. Публічне адміністрування та національна безпека, (5). <https://doi.org/10.25313/2617-572X-2023-5-8984>
32. Указ Президента України. (2024). *Про невідкладні заходи щодо підтримки ветеранів війни, членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України: Указ Президента України від 22 серпня 2024 року № 512/2024*.
33. Український ветеранський фонд. (2025). *Портрет ветерана 2025*.
34. Український ветеранський фонд. (2023). *Путівник для ветеранів і членів їхніх родин у межах системи надання психологічної, медико-психологічної, психіатричної допомоги*. Збірник напрацювань і адаптованих матеріалів з досвіду діяльності Гарячої лінії кризової підтримки.
35. Федорченко, П., & Кальницька, К. (2026) *Психосоціальна підтримка як інструмент соціальної реадaptaції ветеранів війни/ Збірник тез конференції молодих науковців з міжнародною участю "Сьомі наукові читання імені В. І. Полтавця"*, Київ, 27 лютого 2026 р. <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/38783>

36. IREX. (2025). *Досвід реінтеграції ветеранів після 2022 року. Частина 2. Психологічне здоров'я та соціальна інтеграція.*
37. IREX. (2025). *Мапування ветеранських організацій.* <https://veteran-reintegration.in.ua/wp-content/uploads/2026/02/zvit-mapuvannya-veteranskyhorganizaczij-2025.pdf>
38. UNDP. (2017). *Практичний посібник із комплексних стандартів щодо роззброєння, демобілізації та реінтеграції.* <https://www.undp.org/uk/ukraine>
39. Castro, C. A., Kintzle, S., & Hassan, A. M. (2014). *The state of the American veteran.* <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4268.7848>
40. Elnitsky, C. A., Fisher, M. P., & Blevins, C. L. (2017). Military service member and veteran reintegration: A conceptual analysis, unified definition, and key domains. *Frontiers in Psychology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00369>
41. Flack, M., & Kite, L. (2021). Transition from military to civilian: Identity, social connectedness, and veteran wellbeing. *PLOS ONE*, 16(12), e0261634. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0261634>
42. IASC. (2007). *Guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings.*
43. Lawn, S., Waddell, E., Roberts, L., et al. (2024). Women veteran transition mental health and well-being support group programs: A scoping review. <https://doi.org/10.1177/17455057241275441>
44. Thompson, J. M., Lockhart, W., Roach, M. B., et al. (2017). *Veterans' identities and well-being in transition to civilian life.*
45. *Veteran Hub.* (б. д.). Veteran Hub. <https://veteranhub.com.ua>
46. World Health Organization. (2021). *Comprehensive mental health action plan 2013–2030.*

ДОДАТКИ

Додаток А

Гайд напівструктурованого інтерв'ю з фахівцями БФ «Veteran Hub»

Вступне слово

Вітаю! Мене звати Поліна Федорченко. Я є студенткою 4 року навчання Національного університету «Києво-Могилянська академія» за спеціальністю «Соціальна робота». У межах підготовки моєї кваліфікаційної роботи я проводжу дослідження на тему «Психосоціальна підтримка ветеранів війни у процесі переходу до цивільного життя: роль ветеранських просторів».

Метою дослідження є визначення ролі ветеранських просторів у забезпеченні психосоціальної підтримки ветеранів.

Ви були запрошені до участі в інтерв'ю, оскільки є представником(-цею) Благодійного фонду, в межах діяльності якого функціонує мережа ветеранських просторів.

У процесі інтерв'ю я поставлю Вам низку запитань, що стосуються організації психосоціальної підтримки, потреб ветеранів та особливостей роботи ветеранського простору.

Загальна тривалість інтерв'ю складатиме до 60 хвилин, проте Ви маєте право завершити участь у будь-який момент. Якщо Ви не бажаєте відповідати на певне запитання, Ви можете його пропустити.

Інтерв'ю буде записано за Вашою згодою. Усі отримані дані будуть використані в узагальненому вигляді з дотриманням принципів конфіденційності та анонімності.

Якщо у Вас є запитання, Ви можете поставити їх зараз. Якщо ні — пропоную розпочати.

Блок 1. Соціально-демографічний блок

1.1 Вік:

1.2 Стать:

1.3 Посада:

1.4 Тривалість роботи у Veteran Hub:

Блок 2. Організація роботи та надання послуг у Veteran Hub

- 2.1 Розкажіть, будь ласка, про Вашу роль та обов'язки у Veteran Hub.
- 2.2 Які принципи або підходи лежать в основі організації послуг у Veteran Hub?
- 2.3 Які види психосоціальної підтримки надаються у Veteran Hub?
- 2.4 З якими категоріями клієнтів Ви працюєте найчастіше (ветерани, члени сімей, чинні військовослужбовці тощо)?
- 2.5 Чи відбувається взаємодія між різними фахівцями (психологами, менеджерами підтримки, юристами тощо)? Якщо так, то яким чином?

Блок 3. Потреби ветеранів та бар'єри у процесі переходу до цивільного життя

- 3.1 З якими основними труднощами, на Вашу думку, стикаються ветерани під час повернення до цивільного життя?
- 3.2 Які потреби ветеранів Ви вважаєте найбільш актуальними, спираючись на свій професійний досвід?
- 3.3 Чи відрізняються потреби ветеранів залежно від їхнього досвіду (наприклад, тривалості служби, наявності поранення, сімейного стану)? Якщо так, то яким чином?
- 3.4 Які бар'єри можуть заважати ветеранам звертатися за підтримкою?

Блок 4. Роль ветеранських просторів у психосоціальній підтримці ветеранів

- 4.1 Як Ви визначаєте поняття «ветеранський простір»? Які його ключові характеристики?
- 4.2 Які особливості ветеранського простору (атмосфера, безпечне середовище, принцип «рівний-рівному») є важливими у роботі з ветеранами?
- 4.3 Чи сприяє ветеранський простір формуванню довіри з боку ветеранів? Якщо так, то завдяки чому?
- 4.4. Які основні функції виконує Veteran Hub у процесі переходу ветеранів до цивільного життя?
- 4.5 Як, на Вашу думку, ветеранський простір впливає на соціальну інтеграцію ветеранів?
- 4.6 Як діяльність Veteran Hub доповнює або відрізняється від державних сервісів підтримки ветеранів?

Блок 5. Виклики та перспективи розвитку ветеранських просторів

5.1 Які основні виклики стоять перед ветеранськими просторами в Україні?

5.2 Яких ресурсів або змін, на Вашу думку, бракує для підвищення ефективності підтримки ветеранів у межах діяльності просторів?

5.3 Який потенціал розвитку ветеранських просторів Ви бачите у найближчі роки?

Завершення

Дякую Вам за те, що приділили свій час. Ваші відповіді є надзвичайно цінними для мого дослідження.

Чи є щось важливе щодо підтримки ветеранів або діяльності ветеранських просторів, про що ми сьогодні не поговорили, але що Ви вважаєте важливим згадати?

Якщо Ви бажаєте отримати результати дослідження, Ви можете залишити свою електронну адресу. Ще раз дякую за участь і бажаю Вам гарного дня!

Додаток Б

Гайд напівструктурованого інтерв'ю з ветеранами

Вступне слово

Вітаю! Мене звати Поліна Федорченко. Я є студенткою 4 курсу Національного університету «Києво-Могилянська академія» за спеціальністю «Соціальна робота». У межах підготовки кваліфікаційної роботи я проводжу дослідження на тему «Психосоціальна підтримка ветеранів війни у процесі переходу до цивільного життя: роль ветеранських просторів».

Метою дослідження є визначення ролі ветеранських просторів у забезпеченні психосоціальної підтримки ветеранів та ветеранок у процесі їхньої соціальної реінтеграції. Ви були запрошені до участі в інтерв'ю, оскільки маєте досвід отримання або участі у заходах психосоціальної підтримки у ветеранських просторах.

У ході інтерв'ю я поставлю Вам низку запитань, що стосуються Вашого досвіду переходу до цивільного життя та взаємодії з ветеранськими просторами. Орієнтовна тривалість інтерв'ю становить до 60 хвилин. Ви маєте право відмовитися від відповіді на будь-яке запитання або припинити участь у будь-який момент без пояснення причин.

Інтерв'ю буде записано за Вашою згодою. Уся отримана інформація буде використана виключно в наукових цілях у знеособленому та узагальненому вигляді з дотриманням принципів конфіденційності.

Якщо у Вас є запитання, Ви можете поставити їх зараз. Якщо ні – пропоную розпочати.

Блок 1. Соціально-демографічний блок

1.1 Вік:

1.2 Стать:

1.3 Період служби:

Блок 2. Досвід взаємодії з ветеранськими просторами

- 2.1 Як Ви дізналися про існування ветеранського простору (або просторів) у вашій громаді/вашому місті?
- 2.2 Які послуги Ви отримували або до яких активностей були залучені?
- 2.3 Що стало причиною/мотивацією для першого відвідування простору?
- 2.4 Це була разова або тривала участь? Чи змінювався формат Вашої взаємодії з часом?

Блок 3. Сприйняття психосоціальної підтримки та її ефективність

- 3.1 Як Ви розумієте поняття «психосоціальна підтримка»?
- 3.2 Які види підтримки у ветеранських просторах були для Вас найбільш корисними?
- 3.3 Наскільки отримана підтримка відповідала Вашим потребам?
- 3.4 Як би Ви описали атмосферу у ветеранському просторі (довіра, безпека, ставлення до ветеранів)?

Блок 4. Оцінка та рекомендації

- 4.1 Як Ви оцінюєте роль ветеранських просторів у вашому житті?
- 4.2 Чи були аспекти роботи таких просторів, які виявилися для Вас неефективними або проблемними?
- 4.3 Чи варто, на вашу думку, щось змінювати або покращувати у роботі ветеранських просторів? Якщо так, то що?
- 4.4 Які формати або види підтримки, на Вашу думку, варто розвивати в майбутньому?

Завершення

Дякую Вам за те, що приділили свій час. Ваші відповіді є надзвичайно цінними. Якщо Ви бажаєте отримати результати дослідження, Ви можете залишити свою електронну адресу. Ще раз дякую за участь і бажаю Вам гарного дня!

Додаток В

Картка критеріїв аналізу документів

Категорія аналізу	Критерії (параметри пошуку)	Результати фіксації даних
Призначення та загальне інформаційне наповнення джерела	Тип цифрового ресурсу та його функціональне призначення;	<i>Заповнюється дослідницею під час кабінетного аналізу</i>
	Хронологічні межі опублікованих матеріалів (період діяльності організації, що висвітлюється на сайті).	
Структура цифрового ресурсу	Цільові аналізовані розділи сайту	<i>Заповнюється дослідницею під час кабінетного аналізу</i>
Зміст та напрями діяльності	Клієнтські групи (ЦА);	<i>Заповнюється дослідницею під час кабінетного аналізу</i>
	Спектр та географія послуг;	
	Зміст послуг;	
	Емпірична та статистична інформація.	
Критерії організації фізичного простору хабів	Бар'єри приміщень;	<i>Заповнюється дослідницею під час кабінетного аналізу</i>
	Зонування та інклюзія;	
	Безпекові правила.	
Ключові меседжі та тональність	Ціннісні орієнтири організації	<i>Заповнюється дослідницею під час кабінетного аналізу</i>

Додаток Г

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ

«Використання ресурсів ветеранських просторів у роботі фахівця супроводу ветеранів»

Загальна інформація

Цільова аудиторія: фахівці супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, кейс-менеджери, соціальні працівники, представники ЦНАПів, працівники громадських організацій, які працюють із ветеранами та їхніми родинами.

Кількість учасників: 15–20 осіб.

Тривалість: 3 години (180 хвилин).

Формат: офлайн (наживо).

Мета тренінгу: Підвищити спроможність фахівців ефективно використовувати ресурси ветеранських просторів у роботі з ветеранами та їхніми близькими.

Завдання тренінгу:

- Ознайомити учасників із поняттям та типами ветеранських просторів;
- Представити основні напрями роботи та послуги ветеранських просторів;
- Сформувати розуміння алгоритму якісного перенаправлення;
- Напрацювати практичну “дорожню карту фахівця супроводу”.

Очікувані результати

Після тренінгу учасники:

- Знатимуть, які послуги можуть надавати ветеранські простори;
- Розумітимуть, у яких випадках і куди варто перенаправляти клієнтів;
- Матимуть базовий алгоритм взаємодії з громадським сектором;
- Створять власну “дорожню карту” перенаправлення клієнтів.

План тренінгу

Час	Блок	Формат
15 хв	Вступ, знайомство, очікування	Фасилітація
45 хв	Блок 1. Ветеранські простори: роль, функції та послуги	Міні-лекція + обговорення

10 хв	Перерва	Неформальне спілкування
45 хв	Блок 2. Міжсекторальна взаємодія та перенаправлення ветеранів	Міні-лекція + обговорення
15 хв	Практична вправа «Дорожня карта фахівця супроводу»	Робота в групах
15 хв	Презентація результатів	Обговорення
15 хв	Робота з кейсом з використанням розробленого інструменту	Робота в групах
20 хв	Підсумки, рефлексія	Загальне обговорення

Опис блоків

Вступ (15 хв)

- Представлення тренерів та учасників;
- Коротке знайомство;
- Визначення очікувань;
- Презентація цілей та структури тренінгу;
- Узгодження правил роботи групи.

Мета блоку: Створити спільне поле взаємодії та окреслити актуальність теми.

Блок 1. Ветеранські простори: роль, функції та послуги (45 хв)

Формат: міні-лекція з елементами дискусії.

- Що таке ветеранський простір;
- Типи ветеранських просторів: державні; комунальні; громадські; спеціалізовані центри;
- Основні напрями роботи: психосоціальна підтримка; юридичний супровід; працевлаштування; освіта і перекваліфікація; підтримка сімей ветеранів; групи підтримки; реабілітаційні та адаптаційні програми;
- Приклади успішних практик співпраці.

Мета блоку: Дати учасникам цілісне розуміння екосистеми ветеранських просторів та їхніх можливостей.

Основний акцент: ветеранський простір як додатковий ресурс підтримки, а не “паралельна система”.

Перерва (10 хв)

Блок 2. Міжсекторальна взаємодія та перенаправлення ветеранів (45 хв)

Формат: міні-лекція з елементами дискусії.

- Роль фахівця супроводу у маршрутизації ветерана;
- Коли перенаправлення є доцільним;
- Принципи якісного перенаправлення: добровільність; інформованість; безпечність; безперервність супроводу;
- Ризики неякісного перенаправлення;
- Створення локальної мережі контактів та партнерств.

Мета блоку: Сформувати практичне бачення механізму перенаправлення та партнерської взаємодії.

Практична вправа «Дорожня карта фахівця супроводу» (45 хв)

Формат: робота в малих групах (4-5 осіб)

Мета вправи: Сформувати алгоритм перенаправлення ветеранів та відпрацювати його застосування на практичному кейсі.

Етап 1. Створення дорожньої карти (15 хв)

Завдання для груп: Учасники створюють загальну “дорожню карту фахівця супроводу”.

Необхідно визначити:

- Можливі запити ветеранів та їхніх родин;
- Типи послуг, які можуть знадобитися;
- Які ветеранські простори або організації можуть бути залучені;
- Канал перенаправлення;
- Роль фахівця супроводу на кожному етапі;
- Механізми підтримання контакту з клієнтом.

Інструменти: фліпчарт, стікери, маркери.

Очікуваний результат: Схематична модель маршрутизації ветерана в системі послуг та підтримки.

Етап 2. Презентація напрацювань (15 хв)

Формат: кожна група коротко презентує власну карту (3–4 хвилини).

Під час обговорення звертається увага на:

- Логіку маршрутизації;
- Різні підходи до перенаправлення;
- Прогалини або дублювання у маршрутах.

Роль тренера: узагальнити спільні елементи та підсилити практичні аспекти перенаправлення.

Етап 3. Робота з кейсом (15 хв)

Завдання: Кожна група отримує короткий кейс ветерана або родини ветерана та має використати створену дорожню карту для побудови конкретного маршруту супроводу.

Приклади кейсів:

- Ветеран після демобілізації не може знайти роботу за своїм попереднім фахом;
- Родина ветерана переживає кризу адаптації;
- Ветеран має запит на психологічну підтримку, але не готовий звертатися до державних установ;
- Людина має ознаки соціальної ізоляції та втрати мотивації.

Завдання груп: визначити потреби клієнта; обрати релевантні сервіси; побудувати послідовність перенаправлення; визначити, які партнери мають бути залучені; описати роль фахівця супроводу в кейсі.

Завершення

Рефлексія:

- Що було найскладнішим;
- Яких ресурсів бракує;
- Що може покращити взаємодію між секторами.

Передача учасникам:

- Переліку корисних контактів;
- Шаблону “дорожньої карти”;
- Добірки ветеранських просторів та організацій.