

I. Ю. Чайкадоктор філософських наук, доцент,
професор кафедри соціальної філософії та управління
Запорізький національний університет**I. Ю. Бондаренко**магістр соціальної роботи
Запорізький національний університет

ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ АНТИТЕРОРИСТИЧНОЇ ОПЕРАЦІЇ В УКРАЇНІ В ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Метою статті є визначення особливостей соціальної роботи з ветеранами антитерористичної операції в Україні в державних організаціях соціальної сфери. Ефективність соціальної роботи з ветеранами антитерористичної операції визначається її системним характером, орієнтацією на сполучення методів психологічної і соціальної реабілітації, дотриманням поетапності в реалізації окремих технологій, залученням до проведення відповідних заходів членів сімей ветеранів. Умовою досягнення такої ефективності є розвиток науково-методичного підґрунтя системи соціальної роботи з ветеранами антитерористичної операції, що має здійснюватися передусім у державних організаціях соціальної сфери, в яких можна забезпечити системність, фаховість та безперервність надання таких соціальних послуг, і цілісної всеукраїнської мережі таких державних організацій. Обнадійливим є той факт, що в структурі Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції вже існують організації, які достатньою мірою відповідають таким вимогам і можуть розглядатися як модель для побудови цілісної системи. Яскравим прикладом такої організації є Соціально-психологічний центр м. Славутича, в якому організована високо-ефективна фахова соціальна робота з ветеранами антитерористичної операції, про що свідчать результати проведеного дослідження.

Ключові слова: соціальна послуга, якість соціальної послуги, демобілізований учасник воєнних дій на сході України, психологічна та соціальна реабілітація, консультування.

Постановка проблеми. Проблема соціальної роботи з ветеранами антитерористичної операції (далі – АТО) в Україні є однією з найбільш актуальних як для учасників АТО і членів їхніх родин, так і для кожного громадянина нашої держави.

Усе українське суспільство явно чи неявно залучене до переживання потенційно психотравмуючої ситуації, беручи участь у воєнних діях чи перебуваючи під загрозою (більш чи менш імовірно) стати учасником, спостерігачем чи жертвою збройного конфлікту. Очевидно, що суспільна свідомість у таких обставинах характеризується ознаками психологічної напруги, фрустрації, тривожності.

Завданням обстоювати українську державність зі зброєю в руках постало у 2014 р. як виклик для українського суспільства, відповіддю на який стало створення добровільних батальйонів, регулярних військових структур, до яких бійці залучалися в процесі державної мобілізації. В обох випадках мінімальна воєнна підготовка через обмеженість часу не доповнювалася психологічним тренінгом, що сприяв би первинній адаптації мирних українських громадян до участі в збройному протистоянні. «Сама ситуація війни, що

характеризується надекстремальним впливом на психіку людини, викликаючи у неї травматичний стрес, призвела до того, що більшість бійців, котрі повертались із зони антитерористичної операції, отримували на передовій діагноз посттравматичного стресового розладу (ПТСР). Більшість бійців, що повертаються з АТО і мають яскраво виражений діагноз ПТСР здебільшого не можуть і не знають, як впоратись зі станами та відчуттями, які вони переживають» [1, с. 244]. Учасники бойових дій, у яких не розвивається посттравматичний стресовий розлад (далі – ПТСР), не позбавлені інших психологічних проблем чи психосоматичних проявів, серед яких підвищена втомлюваність, безсоння, відчуття перманентної пригніченості, переживання почуття провини перед своїми братами по зброї, які загинули або зазнали тяжких вад унаслідок поранень. Не менш значущими є проблеми ресоціалізації в умовах мирного життя, причому йдеться як про налагодження соціальних зв'язків (насамперед у родині), так і про повернення до професійної діяльності.

Сьогодні спеціалізованих центрів соціально-психологічної реабілітації населення, які належать до сфери управління Державної служби

України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції, налічується лише п'ять, відповідні організації також створюються рішеннями місцевих органів виконавчої влади як самостійні одиниці (наприклад, Дніпропетровська область) або підрозділи в складі Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (наприклад, Волинська область). У рамках взаємодії громадської організації «Українська асоціація фахівців з подолання наслідків психотравмуючих подій» із Міністерством оборони України, Державною службою з надзвичайних ситуацій, Міністерством соціальної політики, Міністерством охорони здоров'я в 13 містах України створено центри психологічної підтримки учасників АТО. Саме тому актуальним стає розвиток і науково-методичного підґрунтя системи соціальної роботи з ветеранами АТО, що має здійснюватися насамперед у державних організаціях соціальної сфери, де можна забезпечити системність, фаховість та безперервність надання таких соціальних послуг, і цілісної всеукраїнської мережі таких державних організацій.

Мета статті – визначення особливостей соціальної роботи з ветеранами АТО в Україні в державних організаціях соціальної сфери, а також дослідження ефективності соціальної роботи з ветеранами АТО шляхом використання методики оцінки якості соціальних послуг споживачами (на прикладі Соціально-психологічного центру м. Славутич Київської області).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Соціальна робота з учасниками та ветеранами воєнних дій має системний характер. О. Федан визначає такі її напрями:

1. Діагностика.
2. Психологічне консультування (індивідуальне та сімейне).
3. Психокорекційна робота.
4. Навчання навичкам саморегуляції (прийомам зняття напруженості за допомогою релаксації, аутотренінгу й іншим методам).
5. Соціально-психологічні тренінги з метою підвищення адаптивності військовослужбовця і його особистісного розвитку.
6. Допомога в професійному самовизначенні, профорієнтація в цілях перенавчання та подальшого працевлаштування [2, с. 515].

У центрі уваги, звичайно ж, перебуває сам ветеран, тому першочергове значення має його (її) психологічна реабілітація. На думку Є. Калмикової, «психологічна реабілітація є найважливішим елементом відновлення психічної рівноваги. Сутність її полягає у здійсненні різних впливів через психіку на військовослужбовця з урахуванням терапії, профілактики, гігієни та педагогіки» [3, с. 45].

О. Буряк, М. Гіневський, Г. Катеруша зазначають, що метою психологічної реабілітації є

надання військовослужбовцю допомоги у відновленні психічного здоров'я. Психологічна реабілітація повинна включати чотири ключові етапи: 1) діагностичний етап – вивчення характеру наявних у військовослужбовців психологічних проблем, ступеня впливу цих проблем на їхнє психічне здоров'я і життєдіяльність; 2) психологічний етап – передбачає цілеспрямоване використання конкретних методів впливу на психіку реабілітованих військовослужбовців; 3) реадaptaційний етап – здійснюється здебільшого під час проведення специфічної реабілітації; 4) етап супроводу – включає спостереження за військовослужбовцями, їх консультування та, за потреби, надання їм додаткової психологічної допомоги після етапу психологічної реабілітації [4, с. 137].

Особливу значущість для людини мають події суспільного життя і найближче оточення – соціальний чинник, тому соціальна реабілітація також має велике значення в побудові системи соціальної роботи з ветеранами АТО. Психосоціальний вплив здійснюється проведенням групової терапії, стимулюванням соціальної активності, зайнятістю суспільно значущими справами.

Групова психотерапія є одним із найбільш поширених видів терапії для пацієнтів, які пережили травматичний досвід. Часто вона використовується в поєднанні з різними видами індивідуальної терапії.

Серед інших методів групової роботи можна виокремити арт-терапію, яка сприяє розкриттю внутрішніх ресурсів, оскільки під час занять клієнт-ветеран має можливість дистанціюватися від травматичних переживань завдяки їх об'єктивній утриманню у візуальних, пластичних образах [5, с. 520]. Метод гештальт-терапії як метод терапії тривожних розладів використовується в роботі з великим спектром міжособистісних конфліктів. Гештальт-терапія передбачає психологічну допомогу за наявності синдрому «провини вижившого». Метод когнітивно-поведінкової терапії посттравматичного стресового розладу посідає базисне місце, тому дана форма психотерапії відводиться зустрічі бійців з їхніми власними травматичними образами-спогадами та спрямована на поступове зменшення симптомів посттравматичного стресового розладу. Даний метод ефективний у подоланні унікальної поведінки, а також для зниження інтенсивності флешбеків. Не менш важливим методом є метод психодрами Морено. Головною ціллю методу є діагностичний та корекційний вплив на неадекватні настрої і емоційне реагування та поглиблене самопізнання.

Як груповий метод соціальної роботи можемо виділити трудотерапію. Можемо пояснити це тим, що залучення демобілізованих воїнів із травмованою психікою до виконання нескладних робіт і завдань, окрім розвитку фізичної активності, веде

до формування стійкого позитивного тла настрою, позитивної настанови на працю, сприяє прискоренню адаптації у цивільному колективі.

Виклад основного матеріалу. Прикладом державної організації соціальної сфери, в якій зазначений підхід до організації соціальної роботи з ветеранами АТО реалізується найбільш повно, можна вважати Соціально-психологічний центр м. Славутич (Київська область).

Першочергово діяльність Центру була спрямована на захист громадян, які стали жертвами катастрофи в м. Чорнобилі, та полягала у вирішенні проблем соціального та психологічного характеру, які стали наслідком радіоактивного забруднення. 2015 р. Соціально-психологічний центр в м. Славутич переданий у підпорядкування Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції.

Зараз діяльність Центру спрямована на соціально-психологічну допомогу, надання послуг з інформаційної та юридичної допомоги ветеранам війни, учасникам АТО, членам їхніх сімей та громадянам, які переселилися з тимчасово окупованої території України, фізкультурно-оздоровчі послуги.

Демобілізований учасник АТО, який звернувся до Центру по допомогу, спілкується із психологом або соціальним працівником, який здійснює первинний прийом, під час якого відбувається мотиваційна бесіда, яка спрямована на виявлення потреб клієнта. Центр працює за шістьма конкретними напрямками, як-от: соціально-психологічна допомога, юридична (правова) допомога, фізична реабілітація, інформаційна підтримка, допомога родині та направлення до суміжних фахівців інших закладів.

У разі виявлення в колишнього військовослужбовця соціально-психологічних потреб у Центрі надаються індивідуальні консультації психолога, організується психотерапія, проводяться групові тренінги та групи самопомоги. Групи самопомоги передусім спрямовані на підтримку одним демобілізованих учасників АТО, на обмін досвідом щодо особливостей пристосування кожного з них до умов мирного життя та на взаємодопомогу. Дана форма роботи включає в себе релаксаційні заняття, екскурсії, майстер-класи тощо. Також ефективною формою групової роботи є проведення круглих столів із вирішення актуальних питань цільової групи.

У разі виявлення юридичних потреб Центр надає консультації із правових питань, а саме допомогу в складанні скарг та заяв, адже ветеран стикається з великою кількістю бюрократії на шляху до отримання статусу учасника бойових дій, пільг, допомог, роботи, житла тощо.

Під час проведення фізичної реабілітації технології лікувальної фізкультури та заняття на трена-

жерах сполучаються із психологічними методами: відновлення м'язового тону на масажному кріслі, реабілітація з елементами тілесно-орієнтованої терапії.

Інформаційна підтримка учасника АТО в процесі адаптації до мирного життя здійснюється соціальним працівником шляхом надання рекомендацій щодо покращення сімейних взаємин, позитивної мотивації до здорового способу життя, що загалом приводить до подолання психічної травми та відновлення ресурсів клієнта.

Можливою також є ситуація, коли на первинному прийомі виявляється необхідним направлення демобілізованого учасника АТО до суміжних фахівців, до таких закладів, як міський центр зайнятості, спеціалізована лікарня, управління соціального захисту, військкомат тощо. Але навіть після перенаправлення клієнта до іншого закладу підтримується постійний зв'язок із цією установою щодо допомоги бійцю.

Також важливо те, що після отримання послуги учасниками АТО обов'язково підбиваються підсумки роботи, після чого соціальний працівник та клієнт планують подальше супроводження клієнта.

До того ж на базі Соціально-психологічного центру м. Славутич регулярно випускається газета «Вісник правової та психологічної допомоги». У ній публікується інформація, актуальна для кожного бійця, наприклад, про державні програми професійної адаптації; про те, на що може розраховувати боєць після повернення із зони АТО; розтлумачення пільг із комунальних послуг для учасників АТО.

На базі даного Центру проведено соціологічне дослідження на тему: «Особливості надання демобілізованим учасникам (ветеранам) АТО соціальних послуг у Соціально-психологічному центрі м. Славутича». Як методологічна підстава для дослідження використана система критеріїв якості надання соціальних послуг, розроблена Ю. Приймак. Критерії якості надання соціальних послуг – це ті показники, які є підставою для встановлення норм (стандартів) надання соціальних послуг і за якими можна визначити, наскільки в разі надання конкретної послуги задоволено потреби й інтереси клієнта, наскільки адекватна і професійна діяльність закладів сфери соціальної роботи.

Сукупність критеріїв оцінки якості досліджуваного типу послуг можна поділити на три групи: 1) критерії, що пов'язані з показниками ефективності діяльності закладу сфери соціальної роботи або обслуговування; 2) критерії, що окреслюють параметри якості діяльності соціального працівника як безпосереднього суб'єкта надання соціальної послуги; 3) критерії якості задоволення потреб клієнта шляхом замовленої та отриманої останнім соціальної послуги. Зупинимось більш детально на характеристиці третьої групи критеріїв.

Відкритість як елемент останньої вказує на те, що клієнти повинні знати, як відбувається надання соціальних послуг, хто несе відповідальність за надані послуги, як можна виправити ситуацію в разі неправильних дій. Задоволення потреб клієнтів (відповідність) акцентує увагу на гарантії надання послуг, що відповідають конкретним запитам. Доступність – клієнти повинні мати доступ до закладів сфери соціального обслуговування в зручний час, а вся необхідна для отримання послуг інформація повинна надаватися простою та зрозумілою мовою. Своєчасність надання соціальних послуг є відображенням норми часу, відведеної на обслуговування отримувача послуг, задоволення його потреби, створення умов досягнення мети. Близьким до попереднього є критерій обсягу й періодичності надання соціальної послуги, що є характеристикою кількості повторень обслуговування одного споживача за чітко визначений час. Значний вплив на оцінку якості соціальної послуги має критерій наявності або безперервності її отримання. У цьому контексті варто підкреслити, що ідеальним відображенням якості соціальних послуг є ситуація, в якій очікування клієнтів збігаються з наявними в закладі сфери соціальної роботи або обслуговування нормами ефективності діяльності [6, с. 55–60].

Усі ці критерії відображені в інструментарії нашого дослідження. Анкета соціологічного дослідження складається із дванадцяти запитань.

Метою опитування було виявлення рівня задоволеності демобілізованих учасників (ветеранів) АТО наданням соціальних послуг у Соціально-психологічному центрі м. Славутича.

Предмет опитування – рівень надання демобілізованим учасникам (ветеранам) АТО соціальних послуг у Соціально-психологічному центрі м. Славутича.

Об'єкт опитування – демобілізовані учасники (ветерани) АТО, які отримують соціальні послуги в Соціально-психологічному центрі м. Славутича.

Методом опитування є анкетування.

Вибірка дослідження становить 42 особи.

Результати опитування

1. Як довго Ви берете участь у заходах, організованих Соціально-психологічним центром м. Славутича (див. табл. 1)?

Таблиця 1

| № | Варіанти відповіді | Частота | % |
|----|--------------------|---------|------|
| 1. | Менше 1 року. | 7 | 16,7 |
| 2. | 1–2 роки. | 14 | 33,3 |
| 3. | Більше 2 років. | 21 | 50 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Найбільше респондентів (половина опитаних осіб) понад 2 роки беруть участь у заходах,

організованих Соціально-психологічним центром м. Славутича. Понад дві третини учасників (33,3%) користується послугами Центру приблизно два роки, 16,7% осіб є новачками в даній сфері, оскільки беруть участь у заходах Центру протягом менше 1 року. Це дає змогу визначити, що респонденти зацікавлені в діяльності Центру та позитивно ставляться до його заходів.

2. Як Ви дізналися про можливість брати участь у заходах, організованих Соціально-психологічним центром м. Славутича (див. табл. 2)?

Таблиця 2

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|---|---------|------|
| 1. | Від родичів чи знайомих. | 8 | 19 |
| 2. | Із засобів масової інформації. | 4 | 9,5 |
| 3. | Представники Соціально-психологічного Центру м. Славутича самі запропонували мені участь у таких заходах. | 30 | 71,4 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Більше половини опитаних осіб (71,4%) дізналися про можливість брати участь у заходах, організованих Соціально-психологічним центром м. Славутича, від його представників, лише 19% – від родичів чи знайомих, 9,5% – із засобів масової інформації. Це свідчить про те, що найменш дієвим способом інформування для демобілізованих учасників АТО є засоби масової інформації. Такі результати можемо пояснити тим, що представники Центру виступають лідерами думки для потенційних клієнтів, переконуючи їх в ефективності заходів Центру, формуючи в них відчуття довіри.

3. Чи знаєте Ви імена, прізвища, посади співробітників Соціально-психологічного центру м. Славутича, які проводять заходи, у яких Ви берете участь (див. табл. 3)?

Таблиця 3

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|---------------------|---------|------|
| 1. | Так, знаю. | 39 | 92,9 |
| 2. | Ні, не знаю. | 3 | 7,1 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Аналіз показує, що майже всі респонденти (92,9%), які беруть участь у заходах, знають імена, прізвища, посади співробітників Соціально-психологічного центру м. Славутича. Отже, співробітниками Центру сформовано основу для ефективної комунікації із клієнтами, які чітко знають,

Таблиця 4

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|-------------------------|---------|------|
| 1. | Задовольняють повністю. | 32 | 76,2 |
| 2. | Задовольняють частково. | 10 | 23,8 |
| 3. | Не задовольняють. | 0 | 0 |
| | Всього: | 42 | 100 |

хто відповідає за якість та своєчасність послуг, що їм надаються.

4. Чи задовольняють Вас умови, в яких проводяться заходи, у яких Ви берете участь (див. табл. 4)?

Результати дослідження свідчать про те, що більшість опитаних, а саме 76,2%, цілком задоволені умовами, в яких проводяться заходи, та лише чверть (23,8%) задоволені частково. Позитивним моментом також є те, що немає осіб, яких би умови не задовольняли.

5. Чи задоволені Ви компетентністю (професійною грамотністю) співробітників Соціально-психологічного центру м. Славутича, які проводять заходи, у яких Ви берете участь (див. табл. 5)?

Таблиця 5

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|-------------------------|---------|------|
| 1. | Задовольняють повністю. | 40 | 95,2 |
| 2. | Задовольняють частково. | 2 | 4,8 |
| 3. | Не задовольняють. | 0 | 0 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Аналіз даних демонструє, що майже всі респонденти (95,2%) задоволені компетентністю (професійною грамотністю) співробітників Соціально-психологічного центру м. Славутича, які проводять заходи. Лише 4,8% відповіли на дане запитання: «Задовольняють частково». Жодна з осіб не відповіла, що «не задовольняють». Це свідчить про те, що співробітники Центру є висококваліфікованими фахівцями, які проводять заходи на високому рівні.

6. Чи вважаєте Ви, що співробітники Соціально-психологічного центру м. Славутича ввічливі та доброзичливі (див. табл. 6)?

Таблиця 6

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|---------------------|---------|-----|
| 1. | Так, вважаю. | 42 | 100 |
| 2. | Ні, не вважаю. | 0 | 0 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Результати свідчать про те, що співробітники Соціально-психологічного центру м. Славутича є ввічливими та доброзичливими, адже це засвідчили 100% респондентів.

7. Чи знаєте Ви контактні дані (наприклад, номер телефона, адресу електронної пошти) керівної особи Соціально-психологічного центру м. Славутича, до якої ви можете звернутися в разі вашої невдоволеності організацією заходів, у яких Ви берете участь (див. табл. 7)?

Таблиця 7

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|---------------------|---------|------|
| 1. | Так, знаю. | 39 | 92,9 |
| 2. | Ні, не знаю. | 3 | 7,1 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Аналіз відповідей на це запитання свідчить про те, що майже всі опитані учасники заходів (92,9%) стверджують, що знають контактні дані керівної особи Соціально-психологічного центру м. Славутича, до якої можна звернутися в разі невдоволеності організацією заходів, лише 7,1% зазначають, що не володіють такою інформацією. Загалом можемо сказати, що будь-які контакти керівництва Центру є відкритими для учасників.

8. Чи надав Вам співробітник Соціально-психологічного центру м. Славутича інформацію, необхідну для участі в заходах, простою та зрозумілою мовою (див. табл. 8)?

Таблиця 8

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|---------------------|---------|------|
| 1. | Так, надав. | 41 | 97,6 |
| 2. | Ні, не надав. | 1 | 2,4 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Отже, співробітники Соціально-психологічного центру м. Славутича доступно та зрозуміло пояснюють інформацію 97,6% учасникам заходів. 2,4% учасників стверджують, що інформація надається незрозуміло.

9. Чи відводять працівники Соціально-психологічного центру м. Славутича достатньо часу для проведення заходів, у яких Ви берете участь, щоб Ви були задоволені їхнім результатом (див. табл. 9)?

Таблиця 9

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|----------------------------------|---------|------|
| 1. | Так, відводять. | 33 | 78,6 |
| 2. | Іноді часу вистачає, а іноді ні. | 9 | 21,4 |
| 3. | Ні, не відводять. | 0 | 0 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Аналіз відповідей на запитання відображає позитивну статистику, адже більшість респондентів (78,6%) вказують на те, що працівники Соціально-психологічного центру м. Славутича відводять достатньо часу для проведення заходів, щоб учасники були задоволені результатом. Менше чверті осіб (21,4%) зазначили, що інколи не вистачає часу на організацію заходів, та жоден респондент не відповів, що співробітники взагалі не відводять достатньо часу для проведення заходів. Це свідчить про те, що заходи проводяться на високому рівні, але іноді з деякими недоліками.

10. Чи існує графік проведення заходів Соціально-психологічного центру м. Славутича, у яких ви берете участь (див. табл. 10)?

За даними дослідження можемо зрозуміти, що більшість осіб (83,3%) вказують на наявність графіка проведення заходів Соціально-психологічного центру м. Славутича, 2,4% стверджують, що такого графіка не існує, та

Таблиця 10

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|----------------------------|---------|------|
| 1. | Так, існує. | 35 | 83,3 |
| 2. | Ні, не існує. | 1 | 2,4 |
| 3. | Я не маю такої інформації. | 6 | 14,3 |
| | Всього: | 42 | 100 |

14,3% респондентів зазначають, що така інформація існує, але вони нею не володіють. Можемо сказати, що існує проблема інформованості клієнтів Центру про графік проведення даних заходів.

11. Чи дотримуються співробітники Соціально-психологічного центру м. Славутича цього графіка (див. табл. 11)?

Таблиця 11

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|----------------------------|---------|------|
| 1. | Так, дотримуються. | 41 | 97,6 |
| 2. | Дотримуються час від часу. | 1 | 2,4 |
| 3. | Ні, не дотримуються. | 0 | 0 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Аналіз даних свідчить про дотримання співробітниками Соціально-психологічного центру м. Славутича графіка проведення заходів, про що свідчать відповіді 97,6% респондентів, ще 2,4% вказали на дотримання даного графіка час від часу. Та жоден із респондентів не зазначив його недотримання.

12. Ваш вік (див. табл. 12).

Таблиця 12

| № | Варіанти відповідей | Частота | % |
|----|---------------------|---------|------|
| 1. | 20–30 років. | 16 | 38,1 |
| 2. | 31–40 років. | 17 | 40,5 |
| 3. | 41–50 років. | 9 | 21,4 |
| 4. | 51–60 років. | 0 | 0 |
| | Всього: | 42 | 100 |

Аналіз вікових категорій респондентів вказує на те, що в основному учасниками заходів Центру є особи віком від 20 до 40 років, а саме 20–30 років – 38,1%, а 31–40 років – 40,5%. Найстарша категорія (41–50 років) становить 21,4%.

Отже, за підсумками аналізу результатів дослідження можемо сказати, що виявлено високий рівень задоволеності демобілізованих учасників (ветеранів) АТО наданням соціальних послуг, пов'язаний із цілою низкою об'єктивних причин: більшість клієнтів Центру мають тривалий позитивний досвід взаємодії із психологами та соціальними працівниками, які, на думку ветеранів, є ввічливими, доброзичливими і компетентними спеціалістами, які організують роботу із клієнтами в комфортному середовищі, відводячи для неї достатньо часу. Незважаючи на наявність ефективною комунікації між співробітниками, керівництвом Соціально-психологічного центру, з одного

боку, і потенційними й реальними клієнтами організації, з іншого, комунікаційні канали використовуються не повною мірою. Безпосереднє спілкування соціальних працівників, психологів із ветеранами, яких залучають до участі в заходах Центру, можна було б доповнити активною інформаційною кампанією у засобах масової інформації й у соціальних мережах. Проведення такої кампанії водночас могло б вирішити проблему недостатньої інформованості учасників про графік проведення заходів Центру.

Висновки. Отже, ефективність соціальної роботи з ветеранами АТО визначається її системним характером, орієнтацією на сполучення методів психологічної і соціальної реабілітації, дотриманням поетапності в реалізації окремих технологій, залученням до проведення відповідних заходів членів сімей ветеранів. Умовою досягнення такої ефективності є розвиток науково-методичного підґрунтя системи соціальної роботи з ветеранами АТО, що має здійснюватися насамперед у державних організаціях соціальної сфери, в яких можна забезпечити системність, фаховість та безперервність надання таких соціальних послуг, і цілісної всеукраїнської мережі таких державних організацій. Обнадійливим є той факт, що в структурі Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції вже існують організації, які достатньою мірою відповідають таким вимогам і можуть розглядатися як модель для побудови цілісної системи. Яскравим прикладом такої організації є Соціально-психологічний центр м. Славутича, в якому організована високоефективна фахова соціальна робота з ветеранами АТО, про що свідчать результати проведеного нами дослідження.

Література:

1. Стаднік І., Мушкевич М. Психологічні особливості переживання посттравматичного стресового розладу (ПТСР) учасниками зони Антитерористичної операції (АТО). *Психологія: реальність і перспективи* : збірник наукових праць РДГУ. 2015. Вип. 4. С. 244–248.
2. Федан О. Деякі аспекти надання психологічної допомоги учасникам бойових дій на сході України. *Особистість в умовах кризових викликів сучасності* : матеріали Методологічного семінару НАПН України, 24 березня 2016 р. Київ, 2016. С. 515–522.
3. Калмыкова Е. Особенности психотерапии посттравматического стресса. *Психологический журнал*. 2001. Т. 22. № 4. С. 44–47.
4. Буряк О., Гіневський М., Катеруша Г. Шляхи та методи реабілітації осіб із «військовим синдромом» та посттравматичним стресовим розладом. *Збірник наукових праць Харківського*

національного університету Повітряних Сил ім. Івана Кожедуба. 2015. Вип. 3 (44). С. 137–141.

5. Приймак Ю. Критеріальна основа оцінки якості соціальних послуг в Україні. *Грані: науково-теоретичний альманах*. 2017. Т. 20. № 10. С. 55–60.

Чайка И. Ю., Бондаренко И. Ю. Особенности социальной работы с ветеранами антитеррористической операции в Украине в государственных организациях социальной сферы

Целью статьи является определение особенностей социальной работы с ветеранами антитеррористической операции в Украине в государственных организациях социальной сферы. Эффективность социальной работы с ветеранами антитеррористической операции определяется ее системным характером, ориентацией на сочетание методов психологической и социальной реабилитации, соблюдением поэтапности в реализации отдельных технологий, привлечением к проведению соответствующих мероприятий членов семей ветеранов. Условием достижения такой эффективности является развитие научно-методической основы системы социальной работы с ветеранами антитеррористической операции, которая должна осуществляться прежде всего в государственных организациях социальной сферы, в которых можно обеспечить системность, профессионализм и непрерывность предоставления таких социальных услуг, и целостной всеукраинской сети таких государственных организаций. Обнадеживает тот факт, что в структуре Государственной службы Украины по делам ветеранов войны и участников антитеррористической операции уже существуют организации, которые в достаточной мере соответствуют таким требованиям и могут рассматриваться как модель для построения целостной системы. Ярким примером такой организации является социально-психологический центр г. Славутича, в котором организована высокоэффективная профессиональная социальная работа с ветеранами антитеррористической операции, о чем свидетельствуют результаты проведенного нами исследования.

Ключевые слова: социальная услуга, качество социальной услуги, демобилизованный участник военных действий на востоке Украины, психологическая и социальная реабилитация, консультирование.

Chaika I. Yu., Bondarenko I. Yu. The peculiarities of social work with veterans of Antiterrorist operations in Ukraine in public organizations of social sphere

The purpose of this article is to determine the peculiarities of social work with veterans of the Antiterrorist operation in Ukraine in public organizations of the social sphere. The effectiveness of social work with Antiterrorist operation veterans is determined by its systemic nature, the focus on the combination of methods of psychological and social rehabilitation, compliance with phased implementation of certain technologies, involvement in the implementation of appropriate measures of family members of veterans. A condition for achieving such efficiency is the development and scientific and methodological basis of the system of social work with Antiterrorist operation veterans, which should be carried out primarily in public organizations of the social sphere, in which it is possible to ensure systematic, professional and continuous provision of such social services, and an integral all-Ukrainian network of such state organizations. It is encouraging that in the structure of the State Service of Ukraine for War Veterans and participants in the antiterrorist operation there are already organizations that adequately meet such requirements and can be considered as a model for building a holistic system. An example of such an organization is Social-Psychological Center of Slavutych, in which highly effective professional social work with veterans Antiterrorist operation is organized, as evidenced by the results of our research.

Key words: social service, quality of social services, demobilized participant in military operations in eastern Ukraine, psychological and social rehabilitation, consulting.