



СОЦІОЛОГІЧНИЙ ЗВІТ

БАЧЕННЯ РЕІНТЕГРАЦІЇ ЗАХИСНИКІВ ТА ЗАХИСНИЦЬ В УКРАЇНСЬКІ ГРОМАДИ

(за результатами напівструктурованих інтерв'ю з представниками та представницями громад)



Київ 2025

Проект був підтриманий Robert Bosch Stiftung за участі Спільноти Практиків Діалогу України, а також Центром громадських ініціатив «Ідеї змін», громадською організацією «Діалог у дії»

Аналітичний звіт підготовлено в рамках проєкту «Бачення реінтеграції захисників та захисниць в українські громади».

Мета: дослідити наявний досвід процесу реінтеграції захисників та захисниць в громадах України, оцінки національних експертів щодо нього, визначити основні проблеми та шляхи їх вирішення задля подальшому сприянню реінтеграції ветеранів і ветеранок.

Методологія дослідження:

1. Напівструктуровані інтерв'ю з мешканцями громад

Цільові групи: ветерани і ветеранки, мешканці громад, а саме представники місцевої влади та соціальних служб, силового сектору, громадських активістів, освітніх та медичних закладів, родин військовослужбовців тощо.

Географія: 4 макрорегіони — Південь (Миколаївська область), Центр (Київська, Вінницька області), Захід (Тернопільська область), Схід (Харківська область).

Вибірка: стандартна імовірнісна, багатоступенева, репрезентативна для 18+, залучення представників та представниць з числа мешканців громад (представники органів місцевої влади, громадських організацій, волонтери, ветерани, члени родин ветеранів, медики, освітяни, співробітники національної поліції).

Розмір вибірки: 40 учасники (8–9 для кожного регіону).

Час проведення: грудень 2024 – січень 2025.

2. Напівструктуровані інтерв'ю з національними експертами

Цільові групи: національні експерти, що працюють в органах центральної влади, громадському секторі та опікуються питанням захисту прав і потреб захисників і захисниць України.

Розмір вибірки: 8 осіб

Час проведення: грудень 2024 – січень 2025

Автори: Калениченко Тетяна, Копіна Альона, Каплан Юлія, Лісогор Лариса

Зміст

Висновки	4
Частина I. Мешканці громад	6
1. Оцінки процесу реінтеграції ветеранів і ветеранок	7
2. Оцінка медичних послуг	16
3. Психологічна підтримка ветеранів та ветеранок	21
4. Соціальний супровід ветеранів та ветеранок в громаді	26
5. Перекваліфікація, працевлаштування, відкриття власного бізнесу	30
6. Надання юридичних послуг ветеранам і ветеранкам	35
7. Житло	37
8. Громадська та політична активність	38
9. Дозвілля для ветеранів і ветеранок: культурні, освітні, спортивні заходи	41
10. Роль родин ветеранів та ветеранок в їхній реінтеграції	43
11. Ідеальне бачення процесу реінтеграції	48
Частина II. Експерти	53
1. Оцінки експертів процесу реінтеграції ветеранів та ветеранок	54
2. Складові державної ветеранської політики	59
3. Основні потреби ветеранів та ветеранок, рівень їх забезпечення	63
4. Рекомендації та прогнози	74
Додаток	75

ВИСНОВКИ

Процес реінтеграції ветеранів та ветеранок у суспільство отримав переважно негативні оцінки респондентів. За великим рахунком, суспільство не готове до повернення ветеранів, не знає як з ними себе поводити і не демонструє достатній рівень толерантності та розуміння по відношенню до військових і членів їхніх сімей. Разом із тим, проактивна позиція суспільства, на думку респондентів, значною мірою впливає на адаптацію ветеранів і повернення їх до цивільного життя. Реінтеграція є обов'язково двостороннім процесом, в якому беруть участь як ветерани і ветеранки, так і суспільство (мешканці громад).

Родина ветерана виступає певним «містком» до адаптації і ре-соціалізації. Важливо акцентувати, що родина ветерана є повноцінним бенефіціаром ветеранської політики. І хоча є певні інструменти позитивної дискримінації щодо отримання ветеранами освіти і працевлаштування, все ж суспільство ставиться до ветеранів та членів їхніх родин із певною насторогою, і не завжди налаштовано позитивно (мимоволі виникає пряма аналогія із погіршенням ставлення до ВПО). Є розуміння, що ветерани мають знайти себе і бачити результати своїх дій, відчувати практичну залученість до процесів, у тому числі, і в якості політичного суб'єкта. Має запрацювати диференційований підхід до людини, який би враховував її унікальний досвід і конкретні запити.

Все більше актуалізується питання соціальної справедливості. Фундаментальні розколи в даному контексті пов'язані із кардинально різним досвідом, пережитим на лінії фронту та в тилловій громаді. В контексті супроводу та підтримки членів родин ветеранів та ветеранок важлива як їх взаємодія між собою, так і комунікація на зовні. Разом із тим, в сучасному медіа-просторі контекст родини військовослужбовця відсутній. Процедури супроводу і опіки ветеранів та їхніх родин мають бути формалізовані і врегульовані на фундаментальному рівні, повинні включати спільні зусилля як громади, так і недержавного сектору, використовувати в тому числі сучасні цифрові технології.

Формалізація стратегічного бачення ветеранської політики до 2030 року, запуск реєстрів і створення окремого сервісного пакету НСЗУ по роботі з ветеранами, дозволяють говорити про позитивні зрушення в процесі відокремлення ветеранської політики від політики соціального захисту як такого. В такій політиці вкрай важливо врахувати соціальний портрет сучасного ветерана, який брав активну участь в бойових діях, а також інтереси його родини. Вона має базуватись на принципі, що підтримка ветеранів і турбота про них є обов'язком всього суспільства, яке виступає в даній політиці донором і надавачем послуг. Важливо також чітко визначити, з якого моменту закінчуються повноваження одного відомства, і починається зона відповідальності іншого, оскільки без розмежування функцій різних міністерств їх координація руйнується.

На жаль, ризик соціальних вибухів залишається доволі високим. Ветерани мають знайти себе в післявоєнному цивільному суспільстві, а не залишитись на його узбіччі. Ветеранська політика — це про доступ до можливостей і наявність механізмів вирішення конфліктів, про комунікацію і оцінку потреб, про практики меморіалізації і вшанування пам'яті, про раціональне використання наявних ресурсів.

Частина I. Мешканці громад

1. Оцінки процесу реінтеграції ветеранів і ветеранок

1.1 Бачення реінтеграції ветеранів і ветеранок

На думку значної частини опитаних, реінтеграція ветеранів та ветеранок — це двосторонній процес, який, з одного боку, передбачає заходи з адаптації та соціалізації ветеранів та ветеранок, а, з іншого, готовність цивільних для прийняття людей, що мають досвід учасника бойових дій.

По відношенню до першої складової, більшість респондентів вважають, що реінтеграція ветеранів в цивільне життя це комплексний процес. Він повинен містити такі складові як:

- ▷ соціалізація ветеранок та ветеранів, щоб вони мали всі можливості повернутися до попереднього цивільного життя;
- ▷ адаптація і повернення до цивільного життя;
- ▷ психологічна та емоційна підтримка;
- ▷ навчання та перекваліфікація;
- ▷ отримання нових життєвих навичок;
- ▷ підтримка в пошуку роботи;
- ▷ створення належних можливостей для участі в громадському житті;
- ▷ навички комунікації з оточуючими людьми;
- ▷ відновлення або розбудова нових соціальних зв'язків.

Друга складова — це цивільні, члени родин, громада. Без участі цивільних ніякої реінтеграції ветеранів в мирне життя не може бути. Тобто має бути допомога, готовність саме цивільного населення. Для всіх них реінтеграція ветеранів — це також процес адаптації. Оскільки ветеран або ветеранка зазвичай повертаються іншими, зі зміненими правилами життя, почасти травмованими. На зовнішній вигляд людина фізично така сама, як була до того, а психологічно — безперечно інша. Проте за оцінками частини респондентів, почасти цивільні бояться комунікувати чи взаємодіяти з ветеранами або військовослужбовцями.

Значна частина опитаних визнавали, що наразі мешканці громад великою мірою не готові до повернення ветеранів та ветеранок. Цивільні не зовсім розуміють стан, в якому повертаються ветерани, як з ними спілкуватися, з якими проблемами вони стикаються і якої підтримки потребують.

«Цивільні дуже далекі від цих питань. На мою думку, це треба поширювати, про це треба казати. Чи відчують вони загалом наразі це? Як це відчують? Ну, я думаю, що поки що це поставлено на неналежному рівні. Я думаю, що вони ще не відчують цього» (Харківська область, психологиня)

Разом з тим, одна ветеранка під час розмови зазначила, що немає прикладів успішної реінтеграції ветеранів. Зокрема, за її словами, цивільні здебільшого є байдужими до проблем ветеранів.

«Цивільні, я думаю, ніяк не відчують, розумієте? Відчують ті, хто когось має на війні, ця війна в тих, скажімо в сім'ях на інший рівень поставлена. Цивільні погано відчують. Ну, як погано? Не сказати б, що погано, ну, так собі, скажімо, з ноткою байдужості. А ветерани, це декому через біль, ну, хто поранений, через якісь там каліцтва, комусь боляче, хто живим, здоровим повернувся з війни, тому трошки краще» (Тернопільська область, ветеранка)

«Ну, цивільні, в мене таке враження, що у деяких людей навіть війни немає. Ходиш, дивишся, спілкуєшся з людьми... Я не так давно почав рухатись, заходиш в яку-небудь установу, те, що ти учасник бойових дій або інвалід, ну, бо видно, що людина ледь стоїть, рівновагу не тримає. І то виникають проблеми з тим, щоб хтось, поза чергою, пропустив тебе. Бували такі випадки» (Харківська область, ветеран)

1.2 Особливості сучасної ситуації повернення ветеранів та ветеранок

Ситуація з поверненням і реінтеграцією ветеранів відрізняється за розміром населеного пункту. Найскладніші умови для ветеранів, що мешкають в селі або селищі. Зазвичай там немає належної медичної допомоги, швидка допомога далеко, психолог відсутній та навіть поговорити є мало з ким, оскільки переважна частина населення це пенсіонери. Особливо складно ветеранам, які не мають власних родин або мають лише стареньких батьків.

«Найгірше, найтяжче, я впевнений — це тим хлопцям і тим дівчатам, які повернулися в село. І найгірше, які повернулися в село, де кількість людей, може, 50-100 живе. У нього не те що немає з ким поговорити — в нього навіть лікаря немає, щоб йому зателефонувати. Якщо по швидкій допомозі, то вона буде до нього їхати годину або навіть більше. А якщо в селі хтось залишився поговорити, то це пенсіонери і, скажемо грубо, якась алкашня і не самі правильні люди. Тобто, в першу чергу це треба робити допомогу саме сільському населенню, потім районному, а потім, напевно, місту. А якщо ми говоримо за сільську таку громадську організацію, то це до того всього, що там має бути і психолог, і та людина, яка допоможе з роботою, — це обов'язково має бути і якийсь представник логістики, скажемо так. Тому що знову-таки в селах в нього можуть бути не всі ліки, в нього можуть бути не всі продукти. Найгірший варіант, якщо він має ще якусь інвалідність. І родина його або підтримує, або не підтримує. Але знову-таки є випадки, коли ці хлопці й самі залишаються. Приїжджають або повертаються до своїх стареньких батьків, або до пенсіонерів» (Вінницька область, ветеран)

За словами окремих респондентів, переважно ветерани, які повернулися, в основному більше часу проводять вдома зі своїми рідними вдома, з сім'ями. До громади мало звертаються та комунікують.

Легше адаптуватися тим ветеранам, кого під час служби підтримували рідні, працевлагодотворені. Приміром один з опитаних ветеранів зазначив, що кампанія в якій він працював до мобілізації, підтримувала його протягом всієї служби, також зберегла його робоче місце і після демобілізації для нього мало, що змінилось, він повернувся до свого попереднього життя, продовжив працювати в кампанії.

«По-перше, я знаю багато хлопців, з ким я служив. Їм буде трошки тяжче повернутися, тому що не всіх підтримало те місце роботи, та компанія, де вони працювали. Але мене моя компанія, де я працював майже 20 років, підтримала. Тримала для мене робоче місце. Я повернувся рівно там, де і був до війни. Я вважаю, що найважче для тих, кого не підтримували. Бо дуже багато знаю хлопців, які лишилися сам-на-сам на війні» (Вінницька область, ветеран)

«Правда виглядає, якщо 20% реально реінтегруються назад сюди, то це добре. Те, що я бачу серед хлопців, у яких є інвалідність, в яких втрачені кінцівки, які не отримують насправді такої структурної, послідовної програми реабілітації, — ми знаємо, чим це закінчується. Великою кількістю суїциду, алкоголізмом, наркоманією, асоціальною поведінкою і т.д. Тому що хлопцям немає куди дівати ту емоцію відчаю, депресії і безпомічності, безпорадності. Тому, так, вони її відреагують, на жаль» (Вінницька область, психологиня)

Однією з ключових проблем, з якими стикаються військовослужбовці та їх родини після повернення є надто тривалий процес оформлення документів та виплат.

«Вже пів року Рома вдома і він досі не має ні пенсії, ні пенсійного, ні документів, ні документів у військкоматі... Він звільнився 27 липня, а отримав інвалідність 17 липня. Нам прийшов лист, що ми маємо звернутися в Пенсійний фонд, щоб отримати пенсію, нарахування, і т.д. Ми подзвонили туди, вони сказали: ні, ми чекаємо від ДПСУ ваші документи. Окей. На початку вересня ми зателефонували в його частину, а служив він у «Сталевому кордоні», 15-й загін. Звернулися в частину. Вони сказали, що тільки 3 вересня вони відправили документи. 3 вересня відправили на Київ. В кінці вересня ми набрали Київ, і людина, яка займається документами, то було вже 27 вересня, сказала: я ваші документи отримала 25 вересня. Незрозуміло, якщо повзком несли з-під Черкас до Києва, незрозуміло мені було. Рома запитав, як довго чекати. Вона сказала: в мене зараз у вересні в праці документи, які отримала в липні. Ми порахували, що це затримка два місяці. Окей, ми в грудні місяці, десь 20-го чи 22-го телефонуюмо їй знову і питаємо, як справи з нашими документами. На що отримуємо відповідь: ваші документи, папери я отримала, але я досі не отримала ваш фінансовий звіт з частини. Кінець грудня. Ми дзвонимо в частину фінансистам, на що нам каже дівочка Леночка, що я вже несу ваш фінансовий звіт на «Нову пошту». Просто немає совісті. От я це бачу як немає совісті. Просто

ніхто не дьоргає — ну й не дьоргає, колись там зроблю, колись там зроблю. Але в мене друге питання. Окей, Рома працює, він айтішник, він повернувся в свою компанію, де він і працював, і повернувся на свою роботу. А людина, яка прийшла без рук, без ніг, повернулася, яка не має можливості повернутися на свою роботу, знайти роботу достойну з достойною зарплатою, та хоч якусь роботу, — і ви пів року їй не платите гроші, вона не має, за що щоб жила її сім'я? Серйозно? От це мене більш за все просто дратує (Вінницька область, дружина ветерана)

«Я в серпні 2022 року звільнився, 1 серпня. Нас визнали тільки в жовтні такими, що є учасниками бойових дій. У листопаді написав заяву в РТЦК, щоб мене визнали таким. І після того, як декілька разів потягали з одного боку в другий, аж тільки 1 травня 2023 року я отримав статус учасника бойових дій. Статус учасника бойових дій, статус інваліда, вирішення питання по загиблیم, пораненим, по виплатам має бути автоматично, без всяких звернень. На даний момент держава має всі дані по тим людям, які воюють. Є і «Дія», є і реєстри відповідні, до яких є доступ в усіх чиновників, які приймають ті чи інші рішення. Я написав заяву, для того щоб мені перерахували мою пенсію, в Пенсійний фонд. Приніс всі документи, зібрав: прошу перерахувати. В мене є особистий кабінет. Вони кажуть: ці документи, що ви нам принесли, має нам військкомат відправити. Чому? В мене зразу питання виникає: чому ви не приймаєте ці документи? Далі. Якщо військкомат, тоді зробіть запит, а не відфутболюйте мене. В мене до цього часу більше року, як це питання так і не вирішене. І не я один такий. Якщо ти служив, звертайтеся до військової частини. РТЦК пройшов, звертайтеся до військової частини, отримуйте всі необхідні документи, для того щоб він отримав і пільги, і статус» (Миколаївська область, ветеран-активіст)

Особливо складна ситуація у ветеранів, поруч з якими немає близьких і вони після повернення залишаються самі в своїх домівках. Почасти вони мають важкі поранення, проблеми з пересуванням або взагалі не можуть пересуватись самостійно на початку. Такі ветерани потребують постійного догляду з боку соціальних працівників. Ветеран потребує постійного контакту з людиною, яка може йому допомогти в будь-який момент, вночі, ввечері. Під час опитування такий ветеран наголошував на власній ізольованості від громади. Єдину допомогу, яку він отримав від громади — одноразову матеріальну допомогу в розмірі 1 тис. грн.

«Ніяка абсолютно. Я після того, як був демобілізований, списаний по факту. Мене з госпітала привели, в порожню квартиру вкинули, слава Богу, у мене квартира була. Ну, от я в чотирьох стінах сам лежу. На телефоні. Давай же ж в'ясняти, що мені треба робити. Так кажуть, треба прийти МСЕК, треба там оформляти пенсію, треба то, треба п'яте, десяте... Я добрався до соціальних служб, попросив, кажу, що мені, якщо можна, допоможіть щось, щоб готували хоча б їсти. А вже хоч за це. Слава Богу, в тому місці, де я живу, соціальна служба досить швидко зреагувала, надала мені допомогу. І соціального працівника виділили, все. Тому їжі в мене проблем немає. Якщо якісь питання, перший час ще там приїздили військові, щось там привезуть, то... Круп якихось, то консервів якихось привезуть, то води привезуть. Ну, отак от, відпо-

відно, все, що маю, все на особистих зв'язках, на телефоні. Відповідно, якоїсь офіційної інформації немає в мене. Під час вирішення низки питань, оформлення різних там і виплат, і пенсії, і оформлення цілої низки документів, то змушений був звертатися до офіційної інформації. Ну, наприклад, там в мережі інтернет, по якихось об'явах дивився. Ну, я в закладах хожу, пересуваюсь по процедурам. І виникають ціла низка проблем у зв'язку з пересуванням. Ну, під час цього пересування бачу там об'яву, там об'яву, вони містять якусь інформацію. Я звертаюся цими номерами. Дуже часто виходило, що ви не з нашої області, ми вам нічим не допоможемо. Ми тим не можемо допомогти, ми там не можемо допомогти. Тобто, телефонів багато, але, по факту, допомоги ноль. Не так давно я був в госпіталі, лежав. Військовий госпіталь в Україні, в Києві, на Бердичевській. Там також купа об'яв. Я звертаюся туди. Це ще раз, була прив'язка до іншої області. Часто бувало, коли я звертаюся за консультаціями, за допомогою, я її не отримував по оцим офіційним якимось джерелам. Ну, тим, що публікується, тим, що в інтернеті розміщується» (Харківська область, ветеран)

Підсумовуючи, можна сказати, що більшість респондентів наголошували на переважно негативному досвіді повернення ветеранів і ветеранок, який вони могли спостерігати.

«Все-таки негативні якісь такі приклади, коли людина приходить і не розуміє, її не розуміють, її почуття. Є такі приклади, коли і пити починають від того, що людям важко входити, важко забути те, що було, і сім'ї розпадаються. Або, наприклад, якщо не дочекалися. Це ускладнено різними моментами. І тим, що роботи можуть бути, і тим, що суспільство не розуміє, і родинні якісь проблеми також» (Харківська область, освітянка)

Ставлення поліцейських до ветеранів

Окремо слід виділити проблему неповажного ставлення поліцейських до ветеранів. Зокрема, кілька респондентів наводили вкрай негативні приклади поведінки, ставлення поліцейських, патрульних служб до ветеранів, навіть ветеранів з інвалідністю (відсутністю кінцівок).

«Некомпетентність копів. Вони настільки некомпетентні, що я коли спостерігаю відео, коли я бачу, що відбувається в моєму місті, як поведуться не те що з громадськістю, а з хлопцями, в яких. Знаєте, коли витягують пацана, в якого висока ампутація, і він бачить, що в нього металевий протез, і що дозволяє собі коп — то я розумію, що того копа треба на «нуль» зразу ж, як для виправної комісії. Тому що поняття про ПТСР. Знаєте, за кордоном, в Європі, в Америці є спеціальні наряди копів, які виїжджають до військовослужбовців. Бо вони навчені правильній комунікації з хлопцями, в яких є ПТСР. Наші копи, на жаль, низькокомпетентні в цьому, і їх теж треба цьому вчити» (Вінницька область, психологиня)

Таке ставлення зазначив і ветеран з Миколаївської області. За його словами, крім загальної байдужості цивільних до ветеранів, що передусім, помітно під час

оформлення документів, є випадки неповажного ставлення поліцейських до військовослужбовців, ветеранів.

«Для того чтобы какие-то свои права, льготы получить, установить, не везде сразу это все получается. Иногда сталкиваешься с равнодушием просто, затягиванием процессов оформления. Как-то нет достойного отношения к военным. Вот нет. Даже если хлопец предъявляет УБД или говорит, что у него УБД, как-то холодно относятся к нему. А это очень обижает ребят. Они заслужили большего отношения. Надо как-то создавать, я не знаю, правительство, местные власти, создавать условия для того, чтобы ребята как-то могли войти в это гражданское состояние... Полицейские останавливают, штрафуют. Доходит до того, что они проверяют документы у груза 200. Это вообще нормальные люди, это нормальные сотрудники полиции? Это отношение. Везут к матери, к жене везут 200-го хоронить, а они документы проверяют. Это что, достойная встреча погиблого защитника?» (Миколаївська область, ветеран)

1.3 Наявність інформації про механізми та процедури соціалізації

За оцінками переважної більшості респондентів з різних регіонів України наразі системної і вичерпної, легко доступної офіційної інформації щодо загального алгоритму дій військовослужбовця після його повернення до громади фактично немає. Це позначалось і на відповідях респондентів. Почасти вони називали лише окремі джерела. Лише один респондент — представник поліції зміг чітко зазначити про наявну інформацію, що стосується реінтеграції ветеранів. Зокрема, він зазначив, що є інформація про психологічні програми, медичні послуги, фізичну реабілітацію, електронні сервіси допомоги ветеранів, організацію дозвілля, ветеранський спорт, реабілітацію, протезування, реконструктивну хірургію, грошові виплати, додаткові відпустки, працевлаштування, безбар'єрність. Джерелами необхідної інформації є МВС, НПУ, хаби, органи державної влади та місцевого самоврядування, громадські організації, соціальні мережі, медіа, поведінкові тренінги, що проводить поліція.

У більшості випадків ветерани та члени їхніх родин змушені самостійно вишукувати інформацію в різних за статусом та формою джерелах. Серед них:

- ▷ офіційні джерела (сайти органів центральної та місцевої влади);
- ▷ безпосередні соціальні зв'язки (знайомі, інші родини ветеранів, знайомі лікарі, психологи та юристи);
- ▷ соціальні мережі (групи в вайбері, телеграмі, фейсбуці);
- ▷ інформація від громадських організацій, міжнародних фондів, що опікуються потребами та проблемами ветеранів і ветеранок;
- ▷ соціальні служби.

Серед офіційних джерел загальну інформацію можна знайти на сайтах Міністерства ветеранів, Верховної Ради, Міністерства оборони. Окрема інформація розповсюджується місцевими соціальними службами. Навіть фахівчиня з соціального

супроводу, що нещодавно розпочала свою роботу в Миколаївській області, визнала, що на офіційному рівні інформації про механізми, процедури реінтеграції ветеранів поки немає. Разом із тим, лишень одиниці з респондентів повідомляли про обізнаність щодо впровадження фахівця з соціального супроводу ветеранів та ветеранок та ще менше опитаних звертались до них по допомогу. Також можна отримати інформацію в ТЦК.

«Воєнкомат називається, то там мені надавали телефони. В Харкові, на Газпромі є спілка ветеранів АТО, я туди зверталася, і допомога була і юридична, і медична» (Харківська область, дружина ветерана)

Значну частину з інформування здійснюють **громадські організації, волонтери та міжнародні фонди**. Вони проводять заходи з інформування, психологічної і емоційної підтримки. Є поодинокі громадські центри, в яких проводиться робота з ветеранами і членами сімей загиблих. Інформація надається через соціальні мережі, зокрема про надання доступу до психологічних послуг, допомоги у вирішенні юридичних проблем, медичних послуг, підтримка в пошуку роботи. Проводяться тренінги для навчання різних фахівців. Є курс на тему реінтеграції ветеранів у громади, який розробила і проводить громадська організація «Простір можливостей» у Миколаївській області. У Вінниці працює громадська організація «Веста», волонтерське об'єднання. Також окремі громадські організації розробили дорожні карти, посібники «шлях ветерана», але вони не мають повсюдного розповсюдження, почасти мають регіональне застосування. Частина працівників соціальних служб, що опікуються ветеранами та ветеранками про них знає, частина — ні. Можна отримати інформацію у спілці ветеранів АТО.

Разом із тим, у обласних центрах створено **окремі департаменти в органах влади по роботі з ветеранами**. Приміром, у Вінниці в обласній військовій адміністрації відкрито департамент по роботі з ветеранами. У м. Вінниця є управління у справах ветеранів. У Тернополі, Миколаєві, Вінниці, відкрито ветеранські простори. Також у Вінниці працює громадський Ветеран-Хаб, який є співвиконавцем місцевої програми підтримки захисників і захисниць, членів їхніх родин і родин полеглих, безвісти зниклих захисників і захисниць України.

Існує значна відмінність в отриманні інформації ветеранами, ветеранками та членами їхніх родин, що мешкають в різних за адміністративним статусом громадах. В невеликих громадах, головним чином, інформація надходить від сільських та селищних голів, які, в свою чергу, отримують запити безпосередньо від членів родин, що до них звертаються.

«Інформацію ми отримуємо від селищних, сільських рад. Люди, родичі, в основному тих людей, які повернулися. Вони приходять в селищну раду, як правило. І вже сільські ради, селищні ради нам надають інформацію, що приходили ці люди, чи інші. Там така ситуація, там така допомога. Що відповідно, то надано, що не надано» (Тернопільська область, поліцейський)

Разом із тим, не завжди ветерани мають сили, час та бажання вишукувати необхідну інформацію. Один з опитаних ветеранів зазначив, що він чув про допомогу, інформацію, яку поширюють організації, соціальні служби, проте особисто не

звертає на неї увагу. Він не має бажання комунікувати і щось прояснити, великою мірою він намагається закритись від зовнішнього життя.

«Я дуже сильно закрився після всіх цих подій. І навіть якщо хтось чисто від себе, від свого серця хоче допомогти, я не завжди приймаю цю допомогу» (Вінницька область, ветеран)

1.4 Органи, структури, що надають допомогу ветеранам і ветеранкам

Адміністративна організація процесу надання необхідних послуг ветеранів і ветеранок є дуже різною. Передусім вона відрізняється за розміром громад. У містах у більшості випадків створені окремі підрозділи, що опікуються проблемами і потребами ветеранів. Фахівці з супроводу ветеранів також є лише у великих містах, хоча поки що їх кількість є дуже малою. Приміром, по одному в громаді.

У невеликих громадах (селах, селищах) зазвичай немає окремого структурного підрозділу, що опікується виключно ветеранською політикою. Фахівця з супроводу ветеранів у громаді немає, і загалом мало хто хоче брати на себе відповідальність за цей напрям. До цих функцій залучаються працівники інших підрозділів — соціальних гарантій та охорони здоров'я, мобілізаційний відділ, центр надання соціальних послуг.

Окремі респонденти з невеликих громад зазначали, що комплексну підтримку тим, хто повернувся, надає соціальна служба. Вона включає психологічний компонент, майстер-класи, навчання, працюють з родинами ветеранів та ветеранок. Саме соціальна служба надає офіційну інформацію про можливості для ветеранів і їхні запити.

«Ми навіть нещодавно заповнювали заявку на грант для того, щоб всі заклади Велико-Березовицької громади, не тільки заклади освіти, але й рівні заклади були доступними для людей з обмеженими можливостями. Тобто ми робимо все для того, аби були пандуси, аби були ці приміщення обладнані таким чином, щоб був доступ для людей будь-яких категорій. Крім того, я знаю, що проводилися такі вебінари і тренінги, тренінги навіть очні, не тільки онлайн, по підтримці військової служби, які повертаються, і ветеранів, зокрема, які повертаються після війни додому. Тобто тренінг проводився для працівників Велико-Березовицької селищної ради, для того, аби ми вміли спілкуватися, вміли не зачепити такі тригерні теми, не зачепити таке, що їх болить, з людьми, які повертаються після війни. Крім того, ми по школах також проводимо різного роду такі підтримуючі акції. Це як і від елементарного малюнку, так і фізична якась допомога, тобто її залучається до зустрічей з дітьми і ветеранів, я маю на увазі, і вони залучаються до різного роду благодійних акцій, які проводяться в нас в громаді, щоб вони відчували себе такими потрібними» (Тернопільська область, освітянка)

Також така підтримка надається в центрах надання соціальних послуг. Зокрема, з цією метою в окремих громадах до ЦНАПів вводяться до штату психологи. Разом

із тим, в невеликій громаді почасти знайти психолога дуже складно, через брак таких фахівців та невеликі зарплати. Отже пошук відповідного фахівця може тривати довго. Крім того, дуже бракує психологів, які мають особливий фах для роботи з людьми, що мають досвід бойових дій. Отже психологи мають проходити додаткові навчання — підвищення кваліфікації для роботи саме з людьми, які є учасниками військових дій.

Разом із тим, самі ветерани здебільшого неохоче звертаються до соціальних служб, а іноді й загалом відмовляються. Одна з респонденток зазначила, що зазвичай самі ветерани або члени їхніх родин не звертаються до соціальної служби. Ветерани ставляться із застереженням до соціальних служб, а також не наважуються відкрито говорити про власні проблеми і потреби. Частіше ініціатива виходить від самих соціальних працівників. Вони відвідують родину. Соціальні працівники в таких випадках інформують та консультують. Приміром, інформують про можливість отримання компенсації за житло або супроводжують ветеранів, які мають групу інвалідності внаслідок війни. Проте в більшості випадків навіть такий супровід є неофіційним, члени родин не пишуть заяву, щоб їм надавати послуги, просто телефонують напямучо щодо того чи іншого запиту.

1.5 Умови успішної реінтеграції ветеранів та ветеранок

Респонденти називали різні умови для сприяння успішній реінтеграції ветеранів та ветеранок. Зокрема, для них важливо бачити успішні приклади соціалізації, приміром психологічну реабілітацію та відкриття власного бізнесу. Ветерани після того, що вони пережили, мають багато травмуючих спогадів, що заважають їм соціалізуватися. Яскраві та успішні приклади будуть показувати їм можливі перспективи у подальшому житті, саме у мирному, цивільному.

Крім того, реінтеграція ветеранів — це, реінтеграція не лише ветерана, а й його сім'ї. Отже, має бути охоплена вся родина, у тому числі діти.

«Якщо ветеран повернувся, він є інвалідом війни, діти мають бути. У нас діти — теж пільгова категорія, але все це, що стосується матеріального, фінансових питань і т.д. Але також з такими сім'ями має працювати психолог» (Миколаївська область, фахівець з соціального супроводу ветеранів)

«Це піклування сім'ї на першому місці. Вони мають розуміти, що їх чекають, розуміють та поважають саме в них в сім'ї (Харківська область, дружина ветерана)

Також окремі респонденти зазначали, що має бути певний послідовний алгоритм соціалізації та адаптації ветерана та ветеранки. На першому місці у ветерана після повернення є дві ключові проблеми — психологічне відновлення та питання виплат, рапортів, відпусток, зміни статусу.

2. Оцінка медичних послуг

2.1 Медичні послуги

Отримання медичних послуг цілком залежить від розміру громади. Більшість медичних послуг, яких потребують ветерани, можна отримати лише на обласному рівні, у великих містах. В сільських та селищних громадах можна отримати лише первинну медичну допомогу. Внаслідок цього ветерани, що мешкають в селах та селищах через віддаленість населеного пункту, почасти тривалий час доїзду машини швидкої допомоги, не можуть вчасно отримати ургентну медичну допомогу. Бракує лікарів, фізіотерапевтів. У різних областях та громадах спостерігається кадровий голод, лікарів доводиться шукати в інших громадах.

Окремо зазначалось про необхідність збільшення можливостей лікарень на районному рівні для підвищення рівня доступності медичних послуг для ветеранів і ветеранок, що мешкають в селах та селищах. Лише одна респондентка зазначила про розробку в їхній громаді місцевої програми щодо надання медичних послуг ветеранам. Також лише в одній громаді намагаються постійно вдосконалювати медичний заклад, щоб він відповідав потребам ветеранів.

«Наш медичний заклад, він постійно вдосконалюється і отримує нові пакети НЗСУ для того, щоб запроваджувати нові послуги медичні» (Харківська область, соціальна працівниця)

Основні проблеми отримання якісної і доступної медичної допомоги для ветеранів і ветеранок:

- ▷ низький рівень обізнаності ветеранів та членів їхніх родин щодо доступних медичних послуг;
- ▷ платні медичні послуги для ветеранів;
- ▷ складність отримання безкоштовних ліків;
- ▷ відірваність ветеранів, що мешкають в селах та селищах, від кваліфікованої і вчасної медичної допомоги;
- ▷ фізична малодоступність лікарень для ветеранів з інвалідністю;
- ▷ тривалий і складний процес отримання кваліфікованої медичної допомоги;
- ▷ бракує лікарів.

На думку, громадської активістки, яка понад 10 років займається допомогою військовослужбовцям та ветеранам, рівень надання медичної допомоги набагато покращився порівняно з 2014 роком. Є доступ до ліків, до широкого переліку медичних закладів. Приміром, зараз можна отримати медичну допомогу в приватних клініках, з суттєвою знижкою або безкоштовно. Покращилась комунікація з лікарями, вони стали приязніші і відкритіші для надання послуг ветеранам. Але рівень медичних послуг значною мірою залежить від того, де мешкає ветеран.

До віддаленого села складно вчасно і швидко дістатись, щоб надати допомогу. З децентралізацією, це ще складніше. Це ускладнює швидке реагування для допомоги ветерану. В місті таких проблем немає.

Разом із тим, існує велика проблема, про яку раніше особливо не замислювалися — це хоспіси, там де можуть знаходитись невиліковні військові. Це люди, які мають продовжити своє життя і, можливо, закінчити в догляді. Наразі Міністерство ветеранів планує відкриття військового хоспісу, але потреба в ньому існує вже давно. Зараз багато ветеранів помирають в районних лікарнях, дуже часто їм просто не вистачає належного догляду. Також важливо навчити такого догляду найближче оточення, передусім, родини. Такі ветерани не можуть постійно перебувати в медичному закладі. Було доцільно в районах, у містах створити групи фахівців, які могли би доглядати за такими людьми. Хоча би раз на тиждень відвідувати і надавати ці послуги для невиліковних пацієнтів. В Україні є приватна клініка в Переяславі (клініка Святенко), яка забирає в шпиталях важкохворих ветеранів та навіть повертає їх до більш-менш осмисленого життя. В цивільні хоспіси ветеранів не беруть.

«В цивільні хоспіси їх зараз не беруть, хоча вони і списані наче. От у нас в Одесі лежав ветеран. Нас попросили, ми перевезли у Вінницю в лікарню, яка по статуту не може його тримати. Він поступив у Хмельник. У звичайній цивільній лікарні за ним не вміли доглядати, і він помер. Клініка Святенко забрала ветерана. Алла Святенко, я давала, здається, її контакти. Вона просто сходила з ума, божеволіла. Це пролежні, це, перепрошую, паразити. Це не догляд. Лікарні не можуть це виконувати в тому. Знаєте, тут є моральна складова. Будь-якій людині важливо, як вона доживе свої останні хвилини» (Вінницька область, громадська активістка)

Рівень поінформованості

У більшості випадків ветерани і ветеранки малообізнані щодо своїх прав, алгоритму реалізації їхнього права на отримання медичних послуг. Респонденти зазначали, що почасти сімейні лікарі, ті, які дають направлення на реабілітацію безпосередньо, які би мали би володіти всією інформацією, іноді не володіють або свідомо не доносять цю інформацію до ветерана. Дружина ветерана зазначила, що немає інформації про отримання медичних послуг. Її досвід показав, що в місцевій лікарні не знали як допомогти. Довелось шукати лікарів самостійно через власні зв'язки.

«Тоді вже кидаєшся до інших лікарів або по знайомству. Наприклад, я спитала, щоб відправити в санаторій. Сказали: у нас немає такої послуги, якщо буде, ставайте на чергу, якщо буде, то тоді ми вам зателефонуємо. А якщо він погано чує, постійні головні болі, то я думаю, що треба лікувати людину, а не так. Немає такої, де взяти, щоб узнати таке, де воно це робиться, і що роблять. Я думаю, що якимсь вибраним. Як кажуть, хто стукає, тому відчиняють, але це не так» (Миколаївська область, дружина ветерана)

Серед порад, які давали опитані, це відповідальність сімейного лікаря чітко знати кількість ветеранів на його дільниці. Інформувати ветеранів та родини про наявні

можливості для безкоштовної реабілітації, оздоровлення. Справедливо розподіляти путівки до санаторіїв, реабілітаційних центрів. Було б доцільно передбачити можливість спільного відпочинку ветерана та родини. Ветеран має право на безкоштовне оздоровлення, а його члени родини, приміром, за 50 %.

Частина респондентів зазначали, що вони знають про програми реабілітації, медичне обслуговування, як на державному рівні, так і донорські програми. Доступне безкоштовне медичне обслуговування. Натомість значна частина респондентів наголошували, що доступність медичної допомоги знижується після втрати статусу військовослужбовця та отримання статусу ветерана. Не вистачає місць в лікарнях.

Доступність медичних послуг

За словами окремих респондентів, дуже складно для ветерана оформити інвалідність. Це тривала процедура, яка вимагає відвідування низки лікарів, для ветеранів, що мають погане здоров'я, маломобільні, часто після перенесення складних операцій. Також це дуже складно для ветеранів, що мешкають в селах та селищах. Загалом, будь-яка потреба в отриманні медичної допомоги ускладнюється необхідністю отримувати направлення від різних лікарів — спочатку сімейного, а потім спеціалізованих.

Дуже б сприяло підвищенню рівня медичної допомоги не розділяти медичні системи/заклади для цивільних та військових. Має бути одна система медичної допомоги, яка надавала б медичні послуги як військовим, так і цивільним.

«В ізраїльській медицині, вона не ділиться на військовий/цивільний, вона є медицина. Там є таке правило, якщо військового в будь-якому ступені поранення доставили до медичного закладу, ймовірність, що він виживе, чи принаймні проживе найближчий тиждень, 100%. При таких страшних травмах, вибачте, це інформація ось недавня, тиждень цієї інформації. Так от, там дуже високий рівень медичної підтримки самої медицини і польової хірургії, там її немає, там цивільні лікарі надають, там військових доставляють в цивільну лікарню. Там немає військових шпиталів, там немає цього анахронізму ненормального. Там всі лікарі вміють надавати ці питання, там їх не так багато, і вони постійно з цими зіштовхуються» (Харківська область, ветеран)

У державних військових шпиталях великі черги, бракує сервісу по відношенню до ветеранів і ветеранок, немає поваги. Іноді навіть сам лікар, який бачить у великій черзі до свого кабінету ветерана з протезом не запрошує його без черги. У приватних лікарнях бракує лікарів, що мають профільну медичну освіту. Так, приміром, в медичному центрі, може вести прийом і консультації фельдшер. Інколи приходять лікарі з державних медичних закладів, призначають лікування.

Безоплатні медичні послуги

Медичні послуги для військовослужбовців є безкоштовними. Проте, за словами частини респондентів, є етап, на якому колишні військовослужбовці не мають права на отримання безкоштовної медичної допомоги. На законодавчому рівні передбачено для всіх ветеранів, але поки вони не отримали статус ветерана (не

пройшли шлях від статусу військовослужбовця до ветерана), вони не мають права на безкоштовну медичну допомогу. Це такий період, коли військові залишені самі на себе, вони залишаються без безоплатного медичного обслуговування. Не всі необхідні ліки можна отримати безкоштовно, бракує інформації, як отримати пільгові ліки, де їх можна отримати за рецептом.

Також, зазначалось, що спостерігається навантаженість на працівників медичних закладів. Великі черги, не всім надаються послуги. Передусім через брак належних фахівців (зокрема, фахівців, які можуть займатися протезуванням), отже ветеранів направляють в інші громади.

Медичні заклади вже зараз не можуть охопити безоплатними послугами ту кількість ветеранів, які є зараз і потребують медичної допомоги. Не вистачає місць і людина може чекати місяцями. Тому ветерани змушені шукати інші шляхи. Отже не вистачає безоплатних, державних установ, які можуть охопити таку величезну кількість людей. Можливості надати якісну медичну допомогу на місцях, немає.

Дуже часто медичні послуги є платними офіційно або неофіційно. Лікарі направляють на проведення УЗД, МРТ до платних лікарень, оскільки безкоштовні послуги МРТ та УЗД можна чекати кілька місяців. Також для безоплатного отримання якоїсь медичної послуги, необхідне направлення від сімейного лікаря, який може знаходитися за межами області, що, у свою чергу, дуже ускладнює доступ до них.

«Під час проведення ВЛК лікар з ВЛК направляє на проведення УЗД, МРТ. І направляє тільки виключно в платні структури. Там, де це можна зробити безоплатно, кажуть, що черга на 3-4 місяці розписана, і та пільга, де військовослужбовець має першочергове обслуговування, не використовується. Для того, щоб використати саме платну послугу. Отримати пільгові ліки, ти не знаєш, де їх можна отримати за рецептами. Але маєш право на таку пільгу» (Миколаївська область, ветеран-активіст)

Фізична доступність лікарень

Будівлі лікарень не у повній мірі пристосовані для пересування в кріслі колісному. Є пандуси назовні, проте всередині будівель простір не є доступним, пересуватися людям з інвалідністю складно. Можна говорити про часткову пристосованість. Почасти немає шрифту брайля, ліфтів. Почасти, навіть якщо будівля самої лікарні пристосована для маломобільних пацієнтів, фізичний простір самого населеного пункту не є інклюзивним, отже доїхати до самої лікарні є викликом.

Реабілітація ветеранів є окремою проблемою, на якій часто наголошували респонденти. Можливості для реабілітації ветеранів дуже обмежені головним чином через малу кількість реабілітаційних центрів та відділень. Приміром, такий центр відкрито у Вінниці. Це закритий реабілітаційний центр для військових, але потрапити до нього дуже складно. У Миколаєві в двох лікарнях завдяки міжнародним донорам зроблено два реабілітаційних відділення для ветеранів. В них передбачені спортзали, працюють фізреабілітологи, в основному завдяки співпраці з приватними фізреабілітаційними медичними установами. У Тернополі два реабілітаційні центри лише будуються. В тих реабілітаційних центрах (відділеннях), про

які розповідали респонденти, почасти вистачає фахівців, багато хто зараз лише проходить навчання. Заходи з реабілітації ветеранів почасти є платними, потрапити на безоплатну програму складно, не вистачає інформації та місця. Трапляються випадки, коли іноді ветеран сам відмовляється, оскільки вважає, що передусім мають проходити реабілітацію військові.

Крім того, один з опитаних зазначив, що держава наразі взагалі не фінансує санаторно-курортне лікування для учасників бойових дій, ветеранів війни. Таку можливість призупинено на час дії режиму військового стану.

За словами респондентки, санаторії Вінницької області, більшість з яких спеціалізується на лікуванні опорно-рухового апарату, належним чином не пристосовані для людей з ампутаціями. Немає відповідних ліфтів, належної кількості пандусів, спеціальних сходів відповідної ширини, спеціального покриття сходів, на яких би не ковзала паличка. Ширина прольоту на сходах не дозволяє кріслу колісному розвернутися. Бракує людей, волонтерів, соціальних, медичних, санітарів, які могли би допомогти людині з ампутацією. Ванни не пристосовані для таких людей — немає споміжних ручок, відповідних сходів аби зручно діставатись таких ванн.

3. Психологічна підтримка ветеранів та ветеранок

3.1 Важливість психологічної підтримки ветеранів

Відновлення ментального здоров'я ветеранів — це ключова проблема. Так вважають переважна більшість респондентів. Без ментального здоров'я неможливе повноцінне повернення ветерана до цивільного життя. Більше того, ветерану та ветеранкам потрібний більш тривалий часовий проміжок адаптації аби перейти від війни до мирного життя. Одразу переходити до навчання, перекваліфікації або до відкриття власної справи зазвичай зарано. Ветерани та ветеранки потребують тривалішого періоду для психологічної адаптації та поступової соціалізації. Потреба в психологічній допомозі величезна. Проте не вистачає фахівців.

Респонденти, які залучені до надання психологічної допомоги ветеранам зазначали, що бракує системного підходу держави до навчання такої категорії психологів. Необхідний серйозний, системний, навчання психологів, а також супервізії для них. Також для практиків, які працюють «в полі», безпосередніх надавачів таких послуг, важлива матеріальна складова для державних та комунальних установ (порівняно з приватними клініками). Для цього доцільно залучати донорів, знаходити грантову підтримку.

В РТЦК є психологи, які здебільшого надають онлайн послуги з психологічної підтримки. Проте багатьом ветеранам онлайн формат не підходить. Для них важливим є особистісне спілкування, побачити людину, побачити очі, якщо ми кажемо про психолога. До того ж, РТЦК перевантажені іншою роботою, але не психологічною підтримкою, заповнюють безкінечні анкети, перевіряють, наскільки суїцидальний або несуїцидальний потенційний військовий. До РТЦК немає довіри з боку ветеранів.

Для надання психологічних послуг залучаються партнери з громадського сектору, донорських організацій.

«Не встигаємо, у нас є партнери, до яких ми можемо не тільки перенаправити, а зв'язати так, щоб людина з рук в руки. «Проджект Хоуп», американська компанія. Вони були помічниками, найняли двох психологів, взяли на роботу до себе. Директор компанії «Укрнафта» подарував нам авто, надає паливо. Ми їздимо в місяць як мінімум 4 рази по всіх громадах, віддалених селах, юрист, психолог, соцпрацівник. Ми приїжджаємо в якусь громаду і бачимо: там є така проблематика, і вона ширша наших можливостей, ми звертаємося до «Проджект Хоуп», ми звертаємося до «ФШАй 360», оцих компаній. У них є мобільні бригади, і вони також допомагають. Це синергія всіх, державних, громадських, міжнародних» (Миколаївська область, громадська активістка)

3.2 Брак психологів та належного психологічного фаху

Не кожен психолог підготовлений до роботи з військовими, особливо з тими, хто має досвід бойових дій. Психологічна допомога комбатантам має свої особливості. Наразі таких фахівців дуже мало, отже психологічний супровід, який надається, в більшості випадків не забезпечує належну допомогу.

Не вистачає психологів, які могли б ефективно вирішувати питання посттравматичного синдрому військовослужбовця. З військовими має працювати військовий психолог. Психологи потребують навчання, але система освіти військових психологів досі не налагоджена. Іноді цивільні психологи роблять помилки в терапії і в результаті ветеран отримує негативний досвід роботи з психологом і далі не хоче продовжувати терапію. Крім того, цивільні психологи часто малообізнані щодо необхідності супервізії, інтервізії, що потрібна власна терапія. Приміром, військові психологи в обов'язковому порядку регулярно проходять власну терапію, власну супервізію.

«Ті психологи, які були до війни, до повномасштабного вторгнення, які займалися в основному проблемами в сім'ях, на роботі, ніколи не стикалися з посттравматичним синдромом, не знають, що це таке, як з ним працювати. Навіть ті курси, які вони проходили з 2022-го по 2024 рік завдяки іноземним партнерам, — це лише курси кілька місяців. За кілька місяців не можна освоїти проблеми військовослужбовців» (Вінницька область, місцевий депутат)

За словами інших респондентів, там, де є громадські організації, що працюють за міжнародної підтримки, вистачає психологів. Вони надають психологічні консультації безоплатно, доступні різні формати консультації — онлайн та офлайн.

Окремою проблемою є небажання самого ветерана, який пройшов війну, звертатись до психологів. Або ветерану надається неякісна, поверхова допомога. Приміром, за словами ветерана, психологічна допомога надається, але вони не-системна і непостійна, змінюються самі психологи. Приміром після поранення військовослужбовець/ветеран почасти лежить в різних лікарнях. До нього приходять психологи, розмовляють, потім ветерана переводять до іншого медичного закладу і зв'язок з попереднім психологом обривається. Респондент/ветеран зазначав про брак досвіду в психологів для роботи з складними ситуаціями.

Адаптація має проходити в двох етапах: психологічний супровід, а також медико-психологічна реабілітація. Медико-психологічна реабілітація військових та ветеранів передбачає, що кожен етап адаптації включає в психологічну підтримку.

Психологічної підтримки також потребують родини ветеранів. При цьому, така підтримка має бути диференційованою — для дітей і дорослих. Наразі спостерігається багато розлучень, випадків домашнього насильства, зловживання алкоголем або наркотиками. Проте є випадки, коли родини відмовляються від психологічної підтримки.

«На засадах громадської організації, яка почала працювати у нас у вересні, «організація відповідальних громадян» від «Unicef» і там є психологічна допо-

мога всім категоріям і для дітей і для ветеранок та ветеран також. Тобто вони інформацію подають. Вони приїжджають і вони пропонують цю допомогу. Звісно люди не так відкликається на це можливо це якось неправильно подається. Це допомога безкоштовна, але люди все одно дуже часто відмовляються. Бо я їздила з деякими сім'ями з нашої школи і багато хто відмовляються, чи бояться, чи не впевнені. Ну також в нас в соціальній службі є психолог, але знову ж таки як люди на це йдуть...» (Вінницька область, освітянка)

Разом із тим, є запит на розвиток психосоціальної допомоги. Наводились приклади психосоціальної підтримки, що проводились в Вінницькій області. Керамічна майстерня для ветеранів за принципом «рівний рівному». Ветеранка, яка має власну майстерню з виготовлення кераміки, проводить майстер-класи. Вона провела на базі простору такий майстер-клас, для ветеранів. Під час нього ветерани спілкувалися між собою і створювали хтось глечик, хтось створив кружку, кухоль. Влітку були сплави, активний відпочинок. Ветерани мають можливість обрати в чому вони хотіли або могли би взяти участь, приміром, активний відпочинок. Головна мета створити спільноту, в рамках якої ветерани комунікують і можуть взаємодіяти.

3.3 Психологічні послуги в громаді

Місцева влада намагається допомагати з наданням психологічної допомоги (Тернопіль), пошуком спеціалістів. Приміром, у Миколаївській області громада сама уклала угоду щодо надання безкоштовної психологічної допомоги ветеранам. Послуга надається онлайн.

Проте не вистачає ресурсів, передусім людських ресурсів, не вистачає фахівців, які можуть надавати психологічну допомогу. Державні служби, де є психологи, зазвичай дуже завантажені.

У невеликих громадах (селах, селищах) психолога взагалі немає. Почасті соціальні працівники самостійно намагаються допомогти з психологічною адаптацією ветерана, якщо випадок складний, то направляють до психологів-фахівців в інші громади. Деякі громади планують взяти на роботу до соціальної служби психолога.

У Вінницькій області є Ветеран-хаб, який надає психологічні консультації, проводить групи підтримки. Громадська організація «Вільний вибір», в якій є фахові психотерапевти і психологи, які так само консультують ветеранів і членів їхніх родин. В громадах є ветеранські простори, принаймні у великих і в невеликих так само зараз часто роблять, які приймають офлайн і проводять групи підтримки. Є додаток «База» чудовий для ветеранів, який розробила громадська організація «Вільний вибір». Це якраз той інструмент, який доступний онлайн і в будь-якому місці він скачується. Просто людина може сама себе підтримати зараз у цей момент.

3.4 Заходи з удосконалення надання психологічних послуг

Одна з респонденток зазначила про відкриття відділення соціальної адаптації. До його роботи залучені психологи, які працюють як з ветеранами, так і членами їхніх родин. Послуги надаються безоплатно.

«Наприкінці минулого року відкрилось відділення соціальної адаптації, де є кімната ментального здоров'я. Ми залучаємо психологів до роботи і ветеранами, і членами сімей, і дітьми загиблих захисників. Ну, і не тільки загиблих, і взагалі захисників. Тобто, ми в цьому напрямку вже активно працюємо» (Харківська область, соціальна працівниця)

Деякі респонденти наголошували на важливості запровадження проєкту реабілітації ветеранів разом зі своїми родинами, де ветеран разом з родиною перебував би в реабілітаційному центрі. І там з ним та членами його родини мали би займатися відповідно військовий психолог, психолог, соціальний працівник, дитячий психолог.

Інший крок — це якісне державне навчання військових психологів, які далі будуть працювати з родинами, з ветеранами, з військовим.

«Тобто, можна запустити якісне навчання і навчити саме військової психології, так, цивільних психологів, але військової психології, що значно покращила би надання послуг, — але чомусь це не робиться на законодавчій базі. Далі продовжують брати цивільних психологів, які показують негативний досвід роботи з ветеранами, з військовими, і потім бачимо величезну кількість ветеранів, тобто, зменшення звернень ветеранів і військових до психологів з-за того, що мають негативний досвід» (Миколаївська область, громадська активістка).

ТЦК мають надавати інформацію, де і як можна отримати психологічну підтримку, оскільки після повернення військовослужбовець обов'язково відвідує ТЦК.

«Коли людина повертається з фронту, вона ж приходить у військкомат, приносить документи, чекає документи, дають якісь довідки і т.д. От у військкоматі мають видавати візитну картку, наприклад. Це як я бачу. Візитна картка психолога, і зверніться на безкоштовний три рази прийом. Або психолог сидіти має там. Не знаю, можливо, й так. Військовий ніколи не вговорить військового йти до психолога. А якщо психолог буде там, на місці. Тобто, там, де військові стикаються з якимись документами, там, куди вони обов'язково прийдуть, ось там має бути ця людина, яка буде їх запрошувати і пояснювати, чому їм це потрібно, і що це не так страшно. Багато ж думають: я піду до психолога, то що я, тряпка, чи що? Багато ж так відносяться до цього» (Вінницька область, дружина ветерана)

Необхідно поширювати інформацію в медіа. Приміром розповідати, що таке ПТСР, як він проявляється, як поводитися, коли людина в такому стані, як надати допомогу в цьому випадку. Така інформація повинна бути не загальною, а специфікованою. Наприклад, для громад, що на лінії бойового зіткнення або на-

ближені до неї — це більш глибока інформація. В тилкових регіонах вона може бути більш поверховою та загальною, оскільки військовослужбовці вже певною мірою адаптувались.

*«Я в 2015 році робила книжечку, яка називається «Рекомендації для семей возвращающихся солдат». Буквально буклетик такий, книжка, буклет. Ми це робили на грантові гроші. Ми проводили тренінги. Я розумію, що моя команда, в якій працювало тоді, вибачте, 15 людей — ми не могли накрити це гігантське поле. Бо я їздила на полігони про бойовий стрес розказувати, як саморегуляції і т.д. Дівчата в мене і в госпіталь ходили, працювали з цими процесами. І з дружинами у нас кожен суботу були зустрічі. Ми працювали, інформацію розказували, інтервенції робили, щоб дівчата справлялися, бо вони ж теж у стані»
(Вінницька область, психологиня)*

Необхідним є підвищення обізнаності батьків. Проводити заняття через школи, дитячі садки, де треба розповідати мамам, дружинам, які психологічні зміни відбуваються в людини, яка воює. Не залякуючі, а пояснюючі, що людина переживає і як правильно поводитися, комунікувати з нею після повернення.

Відповідальність за надання належної психологічної допомоги і підтримки ветеранам та членам їхніх родин неможна покласти виключно на громадські організації та волонтерів. Це має бути системний і комплексний процес. Має бути залучена держава, створено державні структури, окремі центри. Це не зовсім соціальна служба, а саме окремі центри з мобільними бригадами. Приміром, коли людина повертається, вони у військкомат приходять, в міську раду відмічаються. Тільки вони появились, їм дали інформацію. Одночасно передали інформацію центрам та мобільним бригадам. Після того, представники центру, мобільної бригади мають поїхати до ветерана, познайомитись, поінформувати, встановити контакт з ветераном та родиною.

Фахівців можна було б готувати з числа самих військових, які мають бажання для цього, а також мають досвід бойових дій, краще розуміють проблеми, з якими стикаються ветерани після повернення до цивільного життя.

4. Соціальний супровід ветеранів та ветеранок в громаді

4.1 Форми соціального супроводу ветеранів і ветеранок

Основну роботу щодо допомоги ветеранам і ветеранкам в отриманні соціальних, медичних, психологічних та інших послуг здійснюють:

- ▶ Працівники соціальних служб, а саме департаментів соціальної політики місцевих органів влади, а також центрів надання адміністративних послуг. Передусім така ситуація зберігається в невеликих за чисельністю населення громадах.

«Соціальна служба в нас цим займається. Вони об'їжджають їх, вони знають точно, що або родичів обдзвонюють і виїжджають на дім. І в яких-то свят, подарунки знаю, що вони возять. Бо раз в рік виділяє громада на сесії матеріальну допомогу» (Тернопільська область, сімейна лікарка)

- ▶ Соціальні працівники та фахівці, що працюють в державних ветеранських просторах та громадських ветеран-хабах. Здебільшого такі ветеранські центри є в містах (Вінниця, Тернопіль, Миколаїв).
- ▶ Фахівці з соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб, працюють в органах місцевої влади, ветеранських центрах.

Фахівець з супроводу ветеранів та демобілізованих осіб — це новостворена професія, яка тільки запроваджується в багатьох громадах. Це другий перезапуск умовного помічника ветерана, інститут якого намагалися впровадити ще в 2023 році.

Під час опитування, жоден з ветеранів, жодна з дружин ветеранів не звертались до фахівця з соціального супроводу. Одна з ветеранок Тернопільської області зазначила, що вона ніколи не чула про можливість соціального супроводу. Дружина ветерана з Харківської області також не знала про такого фахівця. Ще один опитаний ветеран чув про такого фахівця, але ніколи не звертався. Інший ветеран — людина з інвалідністю, який брав участь в опитуванні, також нічого не знав про фахівця з соціального супроводу.

«Я про соціальний супровід можу сказати так. Я відколи з'явився вдома, з госпіталю мене привезли, я ще не був демобілізований. Я почав першим ділом, знаючи, що в мене є потреба в катетерах, знаючи, що в мене є потреба в медикаментах, звернувся в поліклініку. Мені поліклініка каже, поки ти військовий, тобою опікується військові. Як тільки ти будеш демобілізований, ми тобою займемося. Добре, я звертаюсь в соціальну службу. От соціальна служба мені трошки допомогла. Вони надали мені соціального працівника» (Харківська область, ветеран)

За інформацією опитаних, фахівці з соціального супроводу ветеранів є не в кожній громаді. В одній з громад Харківської області є фахівець з супроводу ветерана, ця людина працює в центрі надання соціальних послуг і виконує лише ці обов'язки. За словами респондента, він дуже активно працює і його діяльність є затребуваною. Члени родин, ветерани до нього постійно звертаються. У Миколаєві немає фахівця з супроводу ветерана, але вони є в кількох невеликих громадах Миколаївської області. У Тернополі фахівці з супроводу ветеранів працюють на базі державного ветеранського центру.

У Вінниці є фахівці з супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Проте вони тільки набирають обертів і починають працювати в територіальній громаді. У порівнянні з іншими територіальними громадами ситуація набагато краща, бо фахівці з супроводу працюють ще з кінця 2023 року.

Механізм, за яким наразі працюють такі фахівці є недосконалим. Зазвичай фахівці з супроводу фізично перебувають в якихось установах і ветеран або члени його родини мають приїхати до них, щоб отримати допомогу, консультацію. Іноді це складно. Окрім того, приміром у Вінниці, фахівцями стають молоді люди, які не мають належного досвіду, передусім щодо надання психологічної підтримки. Молодим фахівцям іноді бракує досвіду для роботи з складними випадками ПТСР ветеранів. Іншою проблемою є велике навантаження на одного фахівця з супроводу (100 ветеранів), оскільки окрім комунікації з ветеранами та членами їхніх родин, він має вести всю документацію.

Крім того, на думку, частини респондентів, соціальний працівник або фахівець з супроводу не може вирішити всі проблеми, з якими стикаються ветерани. Зокрема, існує проблема, коли військові частини або військові медичні заклади, в яких до цього лікувався ветеран, не передають медичні документи і через це складно продовжувати лікування або оформити інвалідність. В такому випадку соціальний працівник нічим не може допомогти. Це відповідальність держави.

«Є військові, які вже півроку, не можуть отримати документів, що він отримав інвалідність, виконуючи обов'язок, захищаючи Україну. Не може отримати інвалідність, бо гарнізонне ВЛК документів не прислало, зв'язатися з ними нереально. Телефон не відповідає, кажу, беріть їдьте, а їхати не знаємо куди. Вінниця не відповідає, Львів не має документів. Коротше, документи губляться по дорозі, і людина залишається ні з чим. І де кінці шукати, вони також не мають навіть реально до когось звертатися. Оце дуже багато такого. Вони стільки пекла мають пройти, щоб якісь отримати документи, що вони реально отримали поранення на війні, і що це під час виконання завдання. Це просто катастрофа. Тут соціальний працівник точно нічим не допоможе, це держава має займатися» (Тернопільська область, сімейна лікарка)

Між різними структурами в області, що опікуються проблемами ветеранів, фактично немає взаємодії та комунікації. Приміром, у Вінницькій області функціонує департамент ветеранської політики, в деяких громадах області працюють фахівці з соціального супроводу ветеранів, але між собою вони не взаємодіють.

«Навіть тут зараз певна плутанина відбувається. Тому що, наприклад, на рівні області створений департамент ветеранської діяльності, на рівні обласної військової адміністрації. В громадах це супровід ветерана. Але вони не мають між собою взаємної підпорядкованості, це по-перше. Тому відбувається певна плутанина, тому що ніхто не знає, чиї повноваження де прописані. По-друге, на сьогоднішній день дуже багато служб, які не сприймають цю посаду як серйозну чи як важливу. Ми стикалися з такими прикладами, коли приходили співробітники департаменту ветеранської політики в ТЦК, то їх просто відправляли» (Вінницька область, депутат)

На думку окремих респондентів, запит на допомогу фахівця з супроводу ветеранів є не дуже великим, оскільки, по-перше, ще не всім відомо про існування таких фахівців. По-друге, дуже мала кількість ветеранів повернулася до цивільного життя. Але в перспективі потрібно збільшувати чисельність таких фахівців.

4.2 Заходи для підвищення ефективності роботи фахівця з соціального супроводу

Респонденти назвали низку заходів, які б, на їх думку, могли би в подальшому зробити інститут фахівця з соціального супроводу ветеранів дійсно ефективним. Серед них:

- ▷ На думку деяких респондентів, функції такого фахівця не є соціальним супроводом. Фактично такі фахівці працевлаштовані в сфері соціальної політики, але ветерани потребують не лише соціальної допомоги. Важливіше працювати, наприклад, за методами кейс-менеджменту, ділити та супроводжувати виконання поставлених завдань. Допомогати розбиратися з поточними проблемами, перетворювати їх у завдання. У Вінниці зараз такі фахівці з супроводу працюють в ЦНАПах. Планується створення нового ветеранського простору і вони перейдуть працювати до нього. Очікується, що тоді фахівці з супроводу працюватимуть саме за методом кейс-менеджменту — людині, яка приходить з великою кількістю проблем, непорозуміння, допомагають послідовно розібратися в чому саме полягає проблема та визначити шляхи для її вирішення.
- ▷ Проведення зустрічей з ветеранами, заходів, щоб вони мали між собою таке ветеранське ком'юніті. І таким чином, коли вони серед своїх будуть, то вони так розкривають, щоб тоді знати, які в них є проблеми чи пропозиції, прохання.
- ▷ Слід поширювати інформацію в громадах про наявного фахівця з супроводу ветеранів, пояснювати його повноваження, можливості.

«Люди розгублені або члени сімей, які не знають, куди їм звернутися, то там хоча б можна пройти якісь установчі курси чи інформаційні кампанії, де б вони отримали інформацію про можливість вибору професій і проходження того ж перенавчання, перекваліфікації. Бо, на жаль, ті професії, які зараз пропонуються на ринку праці, вони не дуже високо оплачують. А ось якщо відкривати, наприклад, свою власну справу, це треба пройти ще додаткове якесь навчання» (Харківська область, соціальна працівниця)

- ▷ Фахівець з супроводу ветеранів має бути доступний для ветеранів та членів їхніх родин 24/7. Він має бути на постійному зв'язку з родинами, щоб вони могли в будь-який момент звернутися до них. У фахівців має бути достатньо ресурсів для допомоги, приміром авто, яке може виїхати до ветерана за потреби. Крім того, поки такі фахівці з супроводу почали працювати в великих містах, але їх немає в селах, селищах, переважно в районних центрах, а також віддалених населених пунктах.
- ▷ Фахівець з соціального супроводу має працювати не лише з ветеранами та членами їхніх родин, а також з громадою, на підприємствах.
- ▷ Надважливо вчити належному спілкуванню фахівців з соціального супроводу та соціальних працівників, які будуть безпосередньо комунікувати з ветеранами (у тому числі сімейних лікарів, працівників ЦНАПів, поліції).
- ▷ Допомога має бути індивідуальною, оскільки ветерани є різними і потреби в них різні. У ветерана та членів його родини має бути можливість звернутися по різні типи допомоги. І такий контакт має бути постійним, щоб ветеранам в будь-який необхідний момент міг звернутися і отримати допомогу фахівця.

«Щоб у людини ветерана, інваліда, щоб був контакт з соціальною службою, щоб вона могла прийти і сказати, у мене, окрім основних проблем, ще є такі-такі проблеми. Будь ласка, чи можете ви допомогти?» (Харківська область, ветеран)

- ▷ Фахівці з соціального супроводу потребують спеціалізованого навчання. На сьогоднішній день державних програм навчання немає. За словами респондентки — фахівця з соціального супроводу, такі курси організовані Києво-Могилянською Академією та Миколаївським вищим навчальним закладом. Це онлайн курси. З одного боку, бажано, щоб такі курси проводились офлайн, а, з іншого боку, цілком зрозуміло, що офлайн формат є менш доступним для більшості майбутніх фахівців.

«Зараз в інституті Києво-Могилянської академії миколаївському теж відкрили якісь курси по вивченню фахівців із соціального супроводу. У нас були вони онлайн. Хочу сказати, що якраз онлайн не дуже воно все одно працює, коли офлайн. На жаль, так, у нас така зараз ситуація, що не завжди можна пройти навчання офлайн. Але продуктивніше, звісно, коли навчання проходить офлайн, а не онлайн. І академічні години вичитані чітко, а не стисло. Ніхто нікуди не спішить, а все пояснюється і розкладається по блокам, все це розписується, щоб було доступно. Держава — я, наприклад, чесно, не знаю, що держава прямо. Я хочу навчатися» (Миколаївська область, фахівець з соціального супроводу)

5. Перекваліфікація, працевлаштування, відкриття власного бізнесу

5.1 Перекваліфікація, професійне навчання

Для успішної професійної реінтеграції ветеранам та ветеранкам важливо отримувати актуальну інформацію про можливості працевлаштування, розуміти, де можна пройти перенавчання, за якими професіями. Доступність інформації про курси перепідготовки, на думку переважної більшості респондентів, дуже важлива для успішності процесу знаходження роботи ветеранами.

Багато громад усвідомлюють важливість організації перенавчання ветеранів та ветеранок для успішності їхнього переходу до цивільного життя. Разом з тим, масштаби організації перенавчання ветеранів та ветеранок залежать від можливостей громад.

«Базовий рівень створений, послуги перенавчання пропонують центри зайнятості. Центри зайнятості можуть направити людину на професійну підготовку безпосередньо за тією професією, за якою він хоче перекваліфікуватися чи навчитися. Але, знову-таки, у місті більше доступу, у деяких громадах — менше»

Разом з тим, до організації перенавчання у багатьох громадах активно залучаються громадські організації, проєкти. Є проєкти, які займаються перекваліфікацією (всеукраїнська програма «Reskill for Ukraine», «Happy Monday» (проводять курси безкоштовні чи надають доступ до платформ), Superhumans, «Go to agro» (перекваліфікація ветеранів в агросферу), «Лобі Х» (кар'єрне консультування ветеранів), Ветеран-хаб (кар'єрне консультування, в процесі якого допомагає з пошуком роботи). Створюються ветеранські освітні хаби, в яких підвищення кваліфікації, набуття нових професій, відкриваються спеціальні класи для людей з інвалідністю. Зокрема, на Вінниччині можлива перекваліфікація ветеранів по таким спеціальностями як комп'ютерна інженерія, радіотехніка, телекомунікації, фінансові дисципліни, електроенергетика, електромеханіка, відновлювальна енергетика.

Центри зайнятості пропонують ветеранам різноманітні програми підвищення кваліфікації чи здобуття нової професії, отримання ваучерів для навчання. Разом з тим, респонденти відзначають, що перекваліфікація доступна, але чи задовольняє вона попит на окремі професії.

«Перекваліфікація доступна. Питання тільки в тому, чи задовольняється пропозицією попит на окремі професії. Пропозицій багато, але вони вузьконаправлені, не дуже багато спеціальностей, які можна отримати з того переліку, що пропонується»

Масштаби професійного перенавчання залежать від рівня мотивації ветеранів. Бажання перенавчання залежить від соціального статусу людини, освіти, від того, що вона пережила. Для однієї групи ветеранів (особливо більш старшого віку) перенавчання не настільки актуальне, вони бажають працювати за тією ж професією, за якою працювали і раніше. Разом з тим, інша група ветеранів не зацікавлена повертатися на місце попередньої роботи, зорієнтована на перенавчання, отримання нової професії. За словами одного з опитаних ветеранів, він хотів би змінити сферу власної діяльності.

«Якщо до війни ти працював, займався одним видом діяльності, то після війни, відповідно, ти хотів би щось змінити у своєму житті, і не факт, що хотів би повернутися на стару роботу чи займатися тим, чим ти займався. Тому перекваліфікація потрібна»

Особливо актуальна проблема перенавчання для ветеранів з інвалідністю, які доволі часто не можуть працювати за тими професіями, за якими працювали раніше. Респонденти відзначають, що за умови повного відновлення, перенавчання є дуже важливим для подальшої самореалізації.

«У випадках, коли ветерани пройшли медичну реабілітацію, психологічно відновилися, вже почувають себе більш-менш впевненими, здоровими і рухатися, перенавчання — дуже важлива послуга. Коли людина має бажання, то, в принципі, можна знайти ресурс, можна знайти, куди піти вчитися». Потрібна інформація для тих ветеранів, які зацікавлені навчитися новому, бажають отримати нову спеціальність. Для цього потрібно використовувати усі можливості (зокрема, можливості «цифрової держави»)»

5.2 Можливості працевлаштування ветеранів та відкриття власного бізнесу

Можливості працевлаштування ветеранів та ветеранок залежать, передусім, від кількості та якості робочих місць у громадах. У багатьох випадках ветерани, після демобілізації, продовжують працювати на тих робочих місцях, які були у них до війни. Респонденти відзначають, що «якщо людина до війни працювала і ця робота зберіглася, то ветерани зможуть повернутися на свої робочі місця». Однак багато підприємств на територіях, наближених до зони бойових дій, було зруйновано. Відповідно, в результаті втрати робочих місць, на яких ветерани працювали раніше, вони вимушені шукати роботу або започатковувати власний бізнес.

У випадку пошуку роботи ветеранам після демобілізації достатньо складно знайти роботу. Це залежить від економічного потенціалу громад, наявності виробничих потужностей. Роботодавці, зацікавлені у наймі працівників, пропонують роботу ветеранам. Громадські організації, у свою чергу, активно взаємодіють з роботодавцями з питань найму ветеранів, забезпечуючи можливості комунікації між роботодавцями та ветеранами.

Роботодавці поступово усвідомлюють, що необхідно адаптувати робоче середовище до потреб ветеранів (зокрема, ветеранів з інвалідністю). Саме тому респон-

денти відзначали, що необхідно працювати з колективами на підприємствах, аби підготувати до належної взаємодії і розуміння ветерана чи ветеранки.

«Потрібно забезпечувати травмоорієнтоване навчання організацій, щоб вони не боялися приймати цих людей, розуміли, яким чином вони можуть їх прийняти і навіть отримати дуже багато цікавого, хорошого, ефективного, творчого від того, що буде людина у них з таким досвідом. А не боятися, що прийде людина з таким досвідом»

Для підвищення результативності працевлаштування ветеранів, необхідно налагодження комунікацій між різними організаціями. Респонденти відзначали, що «ветерани, проходячи лікування, реабілітацію, повинні отримувати повну реінтеграцію, всіх можливостей, що є сьогодні в соціумі. Зокрема, це можливість організації зустрічей з представниками центру зайнятості, пенсійного фонду, ветеранського простору, помічниками ветерана. І кожен з цих представників організацій, хто приходить, повинен ознайомлювати ветеранів з інформацією, які є можливості на сьогодні, що можна робити, де бути корисним».

Достатньо поширеною є практика налагодження співпраці роботодавців з центрами зайнятості щодо найму ветеранів. Зокрема, роботодавець, приймаючи на роботу ветерана за направленням центру зайнятості (терміном понад один рік) може отримати компенсацію у розмірі 50% витрат на оплату праці від центру зайнятості. Однак доволі часто робочі місця, що пропонуються ветеранам, не відповідають їхнім вимогам щодо умов праці, заробітної плати, рівня кваліфікації.

«Ветерани звільняються в основному після поранення, і можуть бути фізичні обмеження. Часто пропонується робота, яка вимагає фізичних навантажень. І кваліфікація так само може бути невідповідна. Або необладнані робочі місця. Оплата праці частіше за все не відповідає бажаній»

Відповідно, можливості працевлаштування ветеранів залежать від економічних можливостей підприємств.

Не менш важливим напрямом забезпечення працевлаштування ветеранів є **започаткування власної справи**. Держава стимулює створення або розвитку власного бізнесу для ветеранів, забезпечує можливість отримання грантових програм («Власна справа», «Грант для ветеранів та їх подружжя» у рамках проєкту «Робота»). Є також громадські організації, які пропонують грант і пропонують умови їх дотримання. Міністерство ветеранів на Вінниччині впроваджувало ініціативу підтримки бізнесу військовослужбовців з боку великих торговельних мереж (зокрема, «Сільпо», «Фори», інших крупних мереж).

Респонденти Тернопільської, Вінницької, Харківської та Миколаївської областей відзначають, що необхідно забезпечувати консультативну підтримку ветеранам з питань започаткування власного бізнесу.

«Потрібний акселератор для тих, хто хоче започаткувати бізнес. Має бути якась певна програма, курс, який людина проходить, ветеран, ветеранка. Після цього курсу вона має зробити розгорнутий бізнес-план з усіма фінансо-

вими показниками, що людина хоче досягти. Після виплати гранту, все одно маєш ще 3 роки після завершення цієї програми звітувати про те, що відбувається у бізнесі»

Відповідно, питання підготовки грантових заявок і консультування стосовно ведення бізнесу — це проблема, яка потребує відповідної підготовки ветеранів.

«Доцільно створювати громадські центри, які надаватимуть консультативні послуги ветеранам з питань працевлаштування та ведення бізнесу. Особливо це актуально для сільської місцевості, для ветеранів-інвалідів. Які працюють, коли немає роботи, людина туди звертається, або перенаправити туди, де потрібно. Ти приходиш в один офіс, і в одному офісі тобі надаються конкретні послуги. У першу чергу, це допомагатиме саме сільському населенню, потім на районному рівні, а потім, напевно, на рівні міста. Що стосується діяльності громадських організацій у сільській місцевості, то там має бути також і психолог, і та людина, яка допоможе з роботою»

Цікавим є досвід Краснокутської громади Харківської області, де у селищній раді створено відділ стратегічного розвитку. Цей відділ працює над грантовими заявками, проводить моніторинг грантів для відкриття бізнесу. У випадку, коли знаходиться працівники відділу знаходять відповідний грант, вони пропонують військовослужбовцю та членам його родини допомогу у заповненні документів.

Водночас респонденти наголошують на тому, що не всі люди зможуть бути бізнесменами. Це ускладнює ведення власного бізнесу ветеранами.

«Є люди, які можуть працювати виключно найманими працівниками, вони ніколи не зможуть бути бізнесменами. Людина взяла грант, ветеран, ветеранка. Все добре, бізнес-план зробила, персонал найняла. Немає прибутків. І цей бізнес все, банкрут. І людина може впасти у депресію». Респонденти також відзначають певну неготовність ветеранів до ведення власного бізнесу. «Інколи пропонуються умови, які ветерану складно виконати, зокрема, найняти кілька працівників спочатку і за рахунок сплати податку виплатити цей грант. Однак не завжди в перші роки може бути прибуток, і всю суму гранту йому треба буде відкласти на те, щоби оплатити цю заробітну плату людям умовно»

Також респонденти відзначають обмежені можливості фінансування бізнесу за рахунок отримання грантових коштів.

«За рахунок коштів, які йдуть на підтримку власного бізнесу для ветеранів, стартувати і створити бізнес неможливо, небагато коштів. Якщо ти маєш бізнес, і тобі не вистачає обігових коштів, програма може ще якось підійти. Це працює, коли в тебе вже є діючий бізнес, і ти точно знаєш, що в тебе не буде ризиків, що ти не покриєш потім грант»

На думку респондентів, важливо допомагати ветеранам зрозуміти, яким чином можливо використати досвід, отриманий під час військової служби, у мирному житті. Це потребує створення умов для залучення ветеранів до життя громад, за-

безпечення умов для їх працевлаштування. Цікавим є досвід Вінниччини щодо запрошення ветеранів, які мають досвід використання дронів, ІТ технологій, до центрів військової підготовки при закладах середньої освіти (на оплачуваній основі).

«Спорт також має велике значення. У всіх громадах є спортивні школи, секції, де активно потрібно залучати ветеранів. Спорт має велике значення, тому що це і гартування, це і прояв своєї сили, спроможності. Ветерани можуть приходити і займатися в подальшому. Займатися з дітьми з інвалідністю, з різними захворюваннями, ДЦП»

Загалом, працевлаштування ветеранів сприятиме їх успішній реінтеграції в цивільне життя, забезпечуватиме реалізації їх потенціалу, використання навичок та кваліфікацій, отриманих під час військової служби.

6. Надання юридичних послуг ветеранам і ветеранкам

Юридичні послуги є однією з найбільш затребуваних послуг з боку ветеранів та їхніх родин. Правовий супровід передусім потрібний аби мати можливість відстоювати права військовослужбовців. Без юридичного обґрунтування ветеранам та ветеранкам вкрай складно захистити власні права, передбачені законодавством України.

«Вони самі без юристів зараз — ніхто. Ніхто їх не чує, не слухає. Якщо десь далі йти» (Тернопільська область, сімейна лікарка)

Якість надання юридичних послуг для ветеранів залежить від можливостей доступу до якісних послуг для всіх, хто її потребує. Загалом, респонденти відзначають достатньо високу якість юридичних послуг, які надають юридичні консультації, юридичні департаменти, юристи ветеранського хабу. Громадські організації «Юридична сотня», Ветеран-хаб і волонтерське об'єднання «Веста» надають правову допомогу ветеранам (на безоплатній основі). Також безоплатні юридичні послуги надають ветеранські організації, приміром спілка ветеранів АТО в Харківській області. Також міжнародні організації благодійна організація «Прем'єр Урдженс Інтернаціональ» (Première Urgence Internationale) «Humanity and Inclusion».

У Вінницькій області є мобільні бригади, які їздять в області та надають безоплатну правову допомогу в віддалених населених пунктах.

«Громадські організації надають первинну правову допомогу. І безоплатну вторинну правову допомогу, працюють з ветеранами також безкоштовно» (Вінницька область, активістка)

Разом з тим, доступ ветеранів до якісних юридичних послуг залежить від місця їх проживання. Педагоги ліцею у Харкові відзначають, що у сільській місцевості доцільно збільшити кількість консультантів, що надають юридичні послуги для ветеранів. Юридичні послуги в невеликих громадах (села, селища) здебільшого надаються юристами селищних рад, працівниками юридичних відділів органів місцевої влади. У більш крупних громадах безоплатні правові послуги надають громадські організації.

Респонденти зазначають, що доцільно створити хаб, де ветеран може отримати всі послуги, у тому числі й юридичні. Важливо, щоб юристи цього хабу мали повне розуміння про ситуацію, про всі проблемні питання, які можуть мати ветерани чи ветеранки.

Покращити якість та доступність надання юридичних послуг для ветеранів та членів їх родин можна шляхом поширення інформаційних ресурсів, сторінка на сайті селищної ради для юридичної підтримки таким ветеранам. Тобто інформаційна кампанія, з актуальною інформацією саме для ветеранів, щоб її можна було легко знаходити серед іншої офіційної інформації.

В невеликих громадах немає власних громадських організацій, але можуть працювати організації з інших громад або загальноукраїнські. В будь-якому випадку, треба аби громадські організації, що надають безоплатну юридичну допомогу приїжджали до віддалених громад. Поширювати інформацію про те, де можна отримати юридичні послуги. Збільшити кількість державних юристів, які можуть консультувати ветеранів.

7. Житло

Проблеми доступності житла актуалізуються у зв'язку з тим, що багато з ветеранів і ветеранок втратили своє житло, в результаті окупації територій. Представники благодійного фонду відзначили, що «в цілому є законодавча база, яка інформує про можливість отримання такого житла. Щодо реальності отримання — тут вже проблеми. Але житловий фонд обмежений» (Миколаївська область, активістка). Частка соціального житла в Україні дотепер залишається незначною, і це ускладнює вирішення квартирних питань.

Працює програма «Компенсація», але ці кошти неспівставні з тим, щоб реально щось на них придбати. Програма «Оселя», за умовами якої, іпотеку під 3% можуть отримати військовослужбовці за контрактом, силовики та члени їх сімей, тоді як ветерани війни та члени їх сімей, учасники бойових дій, люди з інвалідністю внаслідок війни можуть отримати іпотеку під 7%.

Відповідно, проблеми фінансування житлових програм для ветеранів залишаються достатньо серйозними. За словами представника громадської організації у Вінниці, основними проблемами і державних, і місцевих житлових програм для ветеранів є перш за все перший стартовий внесок. Він, як правило, становив від 25 до 30% вартості житла. І друга проблематика — що все рівно це кредитування з відсотками. Хай навіть з меншими відсотками, як у комерційних банках, але це все рівно з відсотками. Не кожна родина ще готова потягнути такі кошти і фінансувати придбання житла.

В умовах обмеженості місцевих бюджетів використовується практика співфінансування купівлі квартири для ветеранів, які перебувають на квартирному обліку. Зокрема, досвід Миколаївської області свідчить про достатньо успішну практику вирішення квартирних питань. У випадку постановки ветеранів на квартирний облік, з обласного бюджету виділяються кошти на купівлю квартири. Наприклад, повернувся ветеран, у нього немає де проживати, немає житла. Квартиру не можна купити в місті, а будинок на території старостинського округу, завдяки обласним програмам, можливо. Програми по житлу для ветеранів можливо фінансувати, спільно з міжнародними організаціями, тому що можливості місцевого бюджету обмежені. Потрібно або залучення коштів з обласного бюджету, або коштів міжнародних компаній (фахівець із супроводу ветеранів, Миколаївська область)

Згідно умовам програми «Муніципальне житло» у Вінницькій міській територіальній громаді, ветерани мають право на першочергове отримання муніципального житла. Однак нерозвиненість ринку соціального житла, обмеженість фінансових ресурсів для розбудови та оновлення житлового фонду суттєво ускладнює вирішення питань забезпечення житлом ветеранів. Заслугує на увагу ініціатива колег з Вінниці щодо проживання ветеранів, що раніше мешкали на окупованих територіях, у відремонтованих будинках. Передбачається, що вони будуть проживати там до моменту, коли отримають власне житло.

8. Громадська та політична активність

В цілому опитані підтримують участь ветеранів в різних формах громадської і політичної участі. За їх словами, створення громадських організацій з числа ветеранів та ветеранок сприятиме кращому відстоюванню захисту прав і потреб ветеранів. Саме ветерани найкраще розуміють власні потреби. У такий спосіб вони можуть допомагати іншим ветеранам соціалізуватися та адаптуватися до цивільного життя. Серед іншого такі ветеранські громадські організації могли би надавати допомогу ветеранам в отриманні юридичних, соціальних, психологічних послуг тощо.

«Громадська організація Об'єднання ветеранів «Свобода та відродження Батьківщини». Вона створена була два роки тому для того, щоб займатися питаннями ветеранів, після звільнення перш за все. І допомагати на рівні юридичної, створення соціальних, суспільних резонансів по відношенню до людей. Ми прекрасно бачили, що нас, учасників бойових дій, які 24 лютого пішли на війну, признали тільки через 9 місяців, що ми являємося учасниками бойових дій» (Миколаївська область, ветеран-активіст)

Іншою метою ветеранських організацій є формування, об'єднання спільноти ветеранів і ветеранок. Створення певного простору взаємодії, порозуміння, взаємної підтримки. Ветерани вже зараз власноруч створюють ветеранські простори, щоб підтримувати один одного.

«Коли зустрічаються люди, які пройшли через те, що ніхто інший не проходив, які можуть зрозуміти одне одного. Це люди, які близькі по духу, в яких буде одна мета, над якою вони будуть працювати. Це дуже круто. І це допоможе боротися з якимись негативними звичками, це може врятувати людей від того ж домашнього насилля. Тому що люди будуть ділитися своїм досвідом, і людина буде знати, що така ж проблема ще є у когось. Вони будуть обмінюватися інформацією, яку хтось отримав. (Миколаївська область, громадська активістка)

Ветеранські громадські організації сприятимуть демократичному представленню та лобюванню інтересів і потреб ветеранів передусім на місцевому та регіональному рівнях. Це сприяє взаємодії з місцевими органами влади, демократичній участі ветеранів і ветеранок у розробці та прийнятті рішень в громаді з урахуванням інтересів і потреб ветеранів.

«Наша організація складається з ветеранів Миколаївського батальйону ТРО. Ми всі звільнилися і прийняли рішення, що треба створити таку організацію, намагатися хоча би якось представляти ветеранів у державних структурах і комунальних. Попит на громадську організацію, яка в комунальних і державних структурах серед військовослужбовців, які будуть уже звільнятися, серед ветеранів, буде великий. Я думаю, що люди підтримають тих людей, які повернуться з війни, для того щоб ті увійшли у владні структури» (Миколаївська область, ветеран-активіст)

Громадські організації мають допомагати, супроводжувати ветеранів в отриманні різних послуг, особливо в оформленні документів, рапортів, статусу.

«Хоча б не ставити палки в колесо, як вони зараз мають з тими медоглядами, МСЕКами, ВЛК і так далі. Допомогати хоча б на кожному етапі, бо це непросто. Це ходіння по колу одне і те саме їх ще більше вбиває. Вони кажуть, нам навіть на війні легше ніж тут. Там я мав завдання, мав можливість, і я це робив. А тут просто вони туди-сюди ходять, а з тими, знаєте, папірчиками бюрократичними. А нема того папірчика, і ніхто не може їм допомогти. Нема учасника УБД, і я не можу їм безкоштовно виписати препарати» (Тернопільська область, сімейна лікарка)

Респонденти наводили приклади громадських організацій, що об'єднують ветеранів війни і вже зараз працюють. Громадське об'єднання саме ветеранів Салтівської селищної ради (Харківська область). Вони нещодавно розпочали свою роботу. І саме їх пріоритетність — це введення військовослужбовців, ветеранів до цивільного життя. У Миколаївській області ветерани ведуть активну громадську та політичну діяльність. Беруть участь у вирішенні місцевих справ, вони зайняли активну позицію. У Тернополі дуже мало ветеранів, які працюють в органах місцевої влади, проте багато ветеранських організацій.

Слід зазначити, що в невеликих громадах (селах та селищах), ветеранських громадських організацій поки немає. Переважно вони створюються на рівні міст обласного значення.

Політична діяльність ветеранів поки не ведеться, оскільки в країні під час дії режиму воєнного стану вибори не проводяться. Проте окремі ветерани є депутатами місцевих рад (обрані до повномасштабного вторгнення) і після повернення з фронту продовжують активно працювати на своїй посаді. Також ветерани обіймають інші посади в органах місцевої влади. Приміром, ветерани працюють у Вінницькій обласній військовій адміністрації в департаменті з питань ветеранської політики. Ветерани працюють в комунальних підприємствах (Миколаївська область). Навіть не обіймаючи посад в місцевих органах влади і не будучи членами громадських організацій, ветерани намагаються впливати на прийняття рішень в громадах, долучаються до обговорень, подають власні пропозиції до органів місцевої влади.

У майбутньому політична участь ветеранів, на думку значної частини опитаних, стане невід'ємною складовою української політики, оскільки ветерани становитимуть велику категорію населення України. У ветеранів велике майбутнє за плечима, і вони могли би бути дуже корисними для держави. Ветерани зацікавлені в політичній діяльності, планують балотуватися депутатами до місцевих громад. Їх погляд на розвиток громади є важливим, як щодо ветеранської політики, так і відновлення громад загалом. Беруть участь в роботі органів місцевої влади, навіть ті, хто воював (Миколаївська область).

Разом із тим, частина опитаних зазначили, що для подальшої ефективно участі ветеранів в політичному житті, на думку окремих респондентів, ветерани мають проходити спеціальне навчання. Таке навчання могло би сприяти підвищенню компетенцій, знань ветеранів, необхідних для якісної роботи в органах влади, як

на місцевому, так і центральному рівнях. Наразі поодинокі проєкти для ветеранів вже існують. Приміром, Рух «Чесно» вже реалізовує проєкт щодо навчання ветеранів лідерству. У тому числі проєкт спрямовано на підготовку ветеранів до майбутньої політичної участі.

На думку окремих респондентів, ветерани і ветеранки в майбутньому мають обіймати посади в центральних органах влади. Вони зможуть, таким чином, в найкращий спосіб, безпосередньо бути долученими до розробки та впровадження державних політики щодо забезпечення прав і потреб ветеранів в різних сферах соціально-економічного життя. Приміром, мають бути створені окремі департаменти з ветеранської політики в Міністерстві охорони здоров'я, Міністерстві освіти і науки. В таких департаментах мають працювати ветерани і ветеранки.

«Міністерствах, таких як мали би бути ветеранські департаменти в кожному міністерстві України. От військовий медик мав би працювати в департаменті Міністерства охорони здоров'я. Вчитель, який пройшов фронт, мав би прийти на роботу в Міністерство освіти, і там так само дивитися. Окремі програми в сільському господарстві про розмінування територій і т.д. Фактично в кожному міністерстві сьогодні знайшлася би роль для ветеранів, і вони би подивилися на державні фінанси, на роботу міністерств з точки зору Збройних Сил України і з точки зору військового стану. Ми би тоді змінили чітко пріоритети фінансування. І тоді би принаймні була би, не знята відповідальність, а тобі би точно можна було говорити про те, що ветерани впливають і маю свою роль у державній політиці» (Миколаївська область, ветеран-активіст)

9. Дозвілля для ветеранів і ветеранок: культурні, освітні, спортивні заходи

За оцінками більшості респондентів, організація дозвілля для ветеранів і ветеранок є дуже затребуваною діяльністю. Наразі майже всі опитані зазначили, що в їхніх громадах, за виключенням зовсім невеликих громад, а також м. Миколаїв проводяться різні заходи:

- ▷ Культурні, проводяться концерти, заходи з вшанування пам'яті, зустрічі, спільний перегляд фільмів
- ▷ Майстер-класи з психосоціальної допомоги. Вони проводяться як для ветеранів, так і для членів їхніх родин – дружин, дітей.
- ▷ Спортивні, це передусім турніри, змагання, що присвячені воїнам. До таких змагань також залучаються ветерани з інвалідністю.
- ▷ Проводяться зустрічі з ветеранами в закладах освіти (проте не в усіх громадах), а також форуми, спільно молоді й ветеранами

Культурні заходи для ветеранів є дуже важливими, оскільки вони сприймаються як свідчення поваги та уваги до ветеранів, якої вони насправді дуже потребують.

«Ветерани хочуть уваги і поваги, якимось їх вшановувати, хоча б раз в рік згадувати про них. А то їм не здається, воно так місцями і є, що вони віддали свій час, здоров'я, а далі своїми проблемами мають давати собі раду самі» (Тернопільська область, соціальна працівниця)

Окремим напрямом є організація відпочинку для ветеранів та членів їхніх родин. Приміром, у Вінницькій області проводиться сплавляння на човнах, а також літні табори для родин ветеранів. У таких таборах ветерани отримують можливість відпочити зі своїми родинами, що помітно позитивно сприяє на покращення стосунків в родині, емоційного та психологічного зближення між ветераном та членом його родини. Такий літній відпочинок є дуже затребуваним в громадах.

«Влітку організовували такі табори сімейного відпочинку, коли військовослужбовець вже демобілізований з дружиною має можливість тиждень побути на природі. Тому що, наприклад, два чи три роки між ними була величезна відстань. І це не просто відстань, а чоловік був на фронті або дружина була на фронті. Утворилася така психологічна прірва. Їм треба між собою поспілкуватися більше. Ми організовуємо такі табори. Це дуже зближує сім'ю» (Вінницька область, депутат)

У Миколаївській області, на думку фахівця з соціального простору, сфера дозвілля розвинута мало. Ветерани дійсно потребують організованих культурних та спортивних заходів, які допомагають краще адаптуватися до цивільного життя, мережування та комунікації між ними.

«Якраз саме культура потрібна. Я вважаю, що потрібно. Багато хлопців повертаються, і є, що, наприклад, можливо, ви також бачили, хлопець, який був контужений, співає для того, щоб не заїкатися. Тому що в нього заїкання після багаточисельних контузій було. Мають бути також такі програми. На жаль, на сьогоднішній день у нашій громаді дозвілля, в принципі, знаєте, якщо він хоче, то він може ходити і на стадіон, в футбол грати, волейбол, баскетбол. Немає у нас, хочу сказати, команд таких, нічого. Якраз дозвілля не дуже у нас організоване. Над цим ще потрібно працювати і працювати» (Миколаївська область, фахівець з соціального супроводу)

Організаторами дозвілля виступають як органи місцевої влади — підрозділи з питань культури, соціальної політики, освіти, молоді і спорту, так і громадські організації та благодійні фонди. Іноді влада і громадський сектор спільно організують проведення культурних та спортивних заходів для ветеранів.

10. Роль родин ветеранів та ветеранок в їхній реінтеграції

10.1 Основні проблеми, з якими стикаються родини після повернення ветерана

Всі респонденти без виключення вважають, що родина ветерана виконує найголовнішу роль в його реінтеграції до цивільного життя. Крім того, саме родина опікується майже всіма проблемами. Родина є містком між ветераном та суспільством. Родина — це перша точка контакту, це перша точка спілкування, це перша точка реінтеграції. Адже як родина сприйматиме такого героя, немає значення, чи це жінка, чи чоловік, але це дійсно герой, який повертається. Навіть якщо він був у штабній роботі, навіть якщо він був в логістиці, в постачанні тощо, але він щодня стикався з проблемами поранень, смертей побратимів. Тому це перша точка, яка має бути для реінтеграції військовослужбовців.

Станом на зараз, родини, великою мірою, залишаються наодинці з ветераном та усіма проблемами. Іноді близьким треба покинути власну роботу, щоб мати достатньо часу для допомоги ветерану, особливо, якщо він потребує серйозного та тривалого лікування, медичного догляду.

«Це повністю лягає. Це психологічна допомога, медична допомога, моральна. Повністю. Мені навіть прийшлося звільнитися з роботи, щоб 8 місяців надати йому цю допомогу... У нас було важке поранення, він був лежачим. І тому я ці дні проводила з ним у лікарні. Тому що медперсонал не може розірватися на всіх, так, як таких там було багато. Тобто треба було і покормити і переодіти, на інвалідному візку на вулицю вивезти погуляти. Тому повністю, поки не став на протез і не почав ходити, я була поруч» (Харківська область, дружина ветерана)

Прояви агресії військових по відношенню до членів родини, випадки домашнього насильства. Ветеран повертається до цивільного життя, але війна в голові залишається, він дуже часто продовжує жити війною. Ветеран почасти знаходиться в постійному стресі, це може бути посттравматичний розлад. Водночас, родина сприймає його передусім як такого, яким він був до військової служби — той попередній батько/чоловік, що нарешті повернувся в сім'ю. Почасти члени родин не можуть цього зрозуміти, в них не вистачає терпіння, щоб подолати ці психологічні проблеми. У таких випадках, емоційна напруга зростає і може призвести це до розлучень, домашнього насильства, а також суїцидальних настроїв у ветеранів.

ПТСР, ментальні розлади — це найпоширеніша проблема. Брак інформації про те, що таке ПТСР, які його прояви і як з ними справлятися. Одним з ключових завдань одразу після повернення ветерана, є відновлення його стабільного психологічного стану. Члени родин потребують навчання, як спілкуватися, як адаптуватися, як відволікати, як реагувати на розлади ПТСР. Члени родин мають

зрозуміти, що вже не буде так, як раніше. Треба фактично знову знайомитись. Важливо розуміти, що, можливо, буде не той сон, інша комунікація, не той гнів, оскільки людина пройшла багато. Зазвичай ветеран не розповідає про власний досвід, бо також береже їхню психіку. Може бути недомовленість. Треба просто розуміти, що там десь був жах. І треба це прийняти. Треба не боятися звертатися за допомогою. Важливо все проговорювати, будь-яку проблему. Шукати однодумців, коло, де тебе розуміють.

Малообізнаність, брак навичок у членів родин як пройти цей перший етап адаптації ветерана після його повернення, як реагувати, підтримувати ветерана. Спостерігаються випадки, коли родини (дружина) за тривалий час відсутності чоловіка звикає жити самостійно, тому дуже складно доводиться знову звикати до спільного життя. Почасти при цьому дружини не розуміють власних чоловіків, не розуміють їхню поведінку, не можуть навіть уявити про те, що їх чоловікам довелося пережити і побачити. Отже, за словами окремих респондентів, дружинам ветеранів потрібна консультація як поводитись і комунікувати з чоловіком після його повернення. В окремих випадках дружини повинні мати доступ до психологічної допомоги, супроводу.

«Чоловік на війні, дружина вдома. Вони починають відвикати один від одного, так скажемо. Коли ветеран повертається якраз у сім'ю вже безпосередньо на постійній основі, він вдома, він звільнився вже з лав ЗСУ, якраз виникають тоді проблеми. Тому що він вважає, що його вдома, в багатьох сім'ях так, я не можу сказати, що в кожній, але в багатьох сім'ях так, що він вважає, що його не розуміють вдома. От він пройшов такий шлях тяжкий, він стільки бачив горя, біди на свої очі. Я вважаю, що це якраз психологічний стан хлопців. І безпосередньо потрібно, щоб з дружинами працювали якісь такі фахівці, які б пояснювали, як потрібно спілкуватися з чоловіком, як його потрібно поступово вводити до цивільного життя» (Миколаївська область, фахівець з соціального супроводу)

Неефективна, тривала комунікація з військовою частиною задля отримання всіх необхідних документів.

«З документами — це найбільша біда. Ті не передали, ті не перевезли, не повернулися з Києва. Навіть є такі, що загинув там брат, а документів отримати, що брат загинув іншому військовому, ну, тобто, двоє воюють, це настільки тривалий період, що просто люди в шоці. Та не тільки ці. Медичні документи довго це все робиться. Кажу, пів року чекають з Вінницького ВЛК рішення немає. Проблеми по адаптації. Того, що людина йшла, як каже одна, я його проводжала зовсім іншою людиною. А тут, каже, я не знаю, він мовчить, він одним словом відповідає, він не спілкується з дитиною, він просто мовчить. Тобто, це треба вміти цей етап пройти. Треба знати, що в яких випадках робити, говорити і так далі, щоб не накрутити ще більшу якусь зворотню реакцію. Це не так просто. Вони не сплять, вони на заспокійливих, вони зриваються вночі, у них постійні головні болі, у них постійні болі там, де травмовані вони. Це дуже важко» (Тернопільська область, сімейна лікарка)

Припинення виплат після поранення, не отримання виплат за поранення (100 тис грн), що передбачені законодавством.

«Перша проблема — це військова частина. Він отримав поранення і виплати припинились. Я три місяці добивалась якихось виплат через командира, через рапорта. Ми лежали ще в стаціонарі, тільки після ампутації його вивели поза штаб і платили 20 тисяч. Тобто, обіцяні 100 тисяч за поранення не було. І до цих пір я шлю їм рапорта про виплати. Уже 14 лютого буде рік. Я б сказала — частина взагалі ніяк не реагує. Через юристів, через адвокатів державних. Ми питали, чи можна це розв'язати. Це найголовніша проблема. Я не знаю про те, як в інших частинах, але в нас вийшло так» (Харківська область, дружина ветерана)

Серед інших проблем:

- ▷ Поганий стан здоров'я, хвороби ветерана, труднощі в отриманні належної медичної допомоги та реабілітації.
- ▷ Не всі родини живуть разом після повернення ветерана. Приміром, два респонденти-ветерани зазначили, що їхні родини знаходяться поза власними громадами і ветерани кілька років не бачили своїх рідних.
- ▷ Низький рівень фінансового забезпечення, оскільки пенсія у ветерана невелика, а дружина, приміром, не може працювати, оскільки весь час проводить з ветераном в лікарні, доглядає його. Зазвичай, тривалий час для нарахування належних виплат.
- ▷ Отримання фахової та системної психологічної підтримки як ветерану, так і членам родин.
- ▷ Отримання якісних юридичних послуг.
- ▷ Непорозуміння в родинах, брак комунікації з близькими.
- ▷ Надмірне вживання алкоголю, алкогольна та наркотична залежність.
- ▷ Тривалий процес оформлення належних документів, можна чекати дуже довго, почасти документи губляться під час передачі від однієї установи до іншої. Бюрократія під час оформлення документів.
- ▷ Повернення з полону — тривалий процес.
- ▷ Пошук безвісти зниклих.

10.2 Підтримка родин ветеранів

Держава має нести основну відповідальність за забезпечення потреб ветеранів та їхні родини. Велика роль покладається на громадські організації, центри надання соціальних послуг, фахівці з соціального супроводу, місцеву владу, депутатів. Місцеві та регіональні медіа могли би розповсюджувати інформацію важливу інформацію, соціальну рекламу, а також створити гарячі телефонні лінії, куди можна звернутись за потреби.

На думку окремих респондентів, з родинами ветеранів слід працювати на випередження. Ще до повернення, надати номери телефонів контактних служб, які будуть потрібні після повернення ветерана, довідники: медичні, психологічні, юридичні тощо. Інформацію можна розіслати в електронному вигляді. Задля цього, слід зібрати всю інформацію, номери телефонів у регіоні, районному центрі, громаді. Створити список родин військовослужбовців. Потім передати таким родинам всю інформацію. На момент повернення ветерана родина вже буде мати всю необхідну інформацію. Другий довідник — це права ветерана. Про збереження робочого місця, виплати, які можуть бути з боку держави. Про державні програми кредитування, про програми відкриття власного бізнесу.

Респонденти звертали увагу на важливу роль саме громади в підтримці родин ветеранів. Мешканці громади безпосередньо мають допомагати ветеранам та ветеранкам інтегруватися до цивільного життя. Це спільний процес. Приміром мешканці громади мають підтримувати ініціативи з покращення фізичного простору, зручного для людини з інвалідністю. Приміром потрібно зробити зручну доріжку для ветерана на колісному візочку, громада має це розуміти і підтримувати. Ветерани та ветеранки мають усвідомлювати, що вони потрібні, що вони є невід'ємною частиною громади. Передусім, йшлося про людську увагу до ветерана, щоб його відвідували, спілкувались. Громада, суспільство мають цінувати подвиг ветерана — це ключова потреба. Також важливо достойне вшанування пам'яті загиблих.

«Я думаю, допомога людей, їхнє спілкування. Приїхати провідати, щоб вони розуміли, що вони потрібні. Що вони не просто так там були. Хоча у мого чоловіка це все було. Приїжджали і колеги, багато хто, і навіть військові знайомі приїжджали, провідували. Це для нього була дуже велика підтримка, крім нашої» (Харківська область, дружина ветерана)

Крім того, громада має піклуватись про дітей ветеранів. Продовжувати програми безкоштовного харчування для дітей ветеранів, а також зберігати пріоритетність таких дітей в програмах на оздоровлення.

Опитані зазначали про необхідність психологічної підтримки членів родин ветеранів. Члени родин ветеранів також потребують спеціального навчання, як поводити себе з людьми, оскільки люди, коли повертаються в своє довоєнне життя, дуже часто мають родинні проблеми, тому що це вже трошки інша людина. Потрібно переосмислити відносини в родині, навчитися заново жити разом. Тому психологічна підтримка родин ветеранів є важливою.

Лунала пропозиція аби в громаді було призначено відповідальну особу, яка буде відслідковувати потреби ветеранів та їхніх родин, планувати роботу на тривалий період, залучати громадські організації, що можуть надавати потрібні послуги.

«Має бути відповідальна особа в громаді, яка планує роботу на рік, яка планує співпрацю з якимись громадськими організаціями, які роблять якісь тренінги, якусь з психологом роботу. Так само фахівці соціальної роботи мали б бути задіяні. Ще скажу, що ми минулого року викликали військових демобілізованих на такий круглий стіл ніби, щоб вони запропонували, можливо, як вони бачать,

що б вони хотіли, які в них є потреби, як вони бачать реінтеграцію свою і чи ми можемо їм допомогти. Ми сказали, що ми можемо зробити, а вони у відповідь сказали, що вони якось дають собі раду. Такі скромні хлопці попались. Поки що це є така важка, складна проблема, але, напевно, треба брати приклад з якихось більших громад, міст, які вже мають свої якісь простори для військових, якусь, все-таки, певну цю громадську організацію створювати, тому що я розумію, що вони мають більше можливостей, ніж державні органи, залучені із закордонних коштів і вони вільні, скажімо так, більш вільні, ніж державні органи» (Тернопільська область, соціальна працівниця)

Крім того, громади, місцева влада, громадські організації мають допомогти самим ветеранам працевлаштуватися, аби не бути тягарем для власних родин. Важливо, щоб працевлаштування не мало лише формальний характер — будь-яка робота з низькою зарплатою та незручними умовами праці. Вакансія має гідно оплачуватись, повноваження і робоче місце має враховувати індивідуальні можливості та потреби ветерана, приміром наслідки важких поранень.

11. Ідеальне бачення процесу реінтеграції

11.1 Ключові заходи для ефективної реінтеграції

Респонденти називали широкий спектр важливих умов, які мають бути забезпечені в громадах, державі, щоб зробити реінтеграцію ветеранів дійсно ефективною. Максимальна підтримка суспільства та держави ветеранів з урахуванням усіх його потреб. При цьому окремі респонденти наголосили на трьох важливих засадах, що мають лежати в основі всіх дій з реінтеграції ветеранів.

По-перше, це філософія сприйняття і ставлення до ветерана, що містить в собі повагу до їхнього подвигу, повагу до їх особистості, уважне ставлення до всіх потреб і проблем. Ветерани і ветеранки є невід'ємною частиною українського суспільства, які потребують особливої уваги і пошани.

По-друге, чітка загальнонаціональна ветеранська політика, яка буде наскрізною і забезпечить всеохопну турботу про ветеранів, їхні родини, буде описувати шлях від початку служби і до повернення, алгоритми, давати вибір послуг і місця їх отримання для ветерана. Від реабілітації, до того ж самого працевлаштування і підтримки, адаптації на робочому місці. Можливість періодичного лікування і відновлення. Важливо, щоб ветерани чітко знали власні права, розуміли, де знайти інформацію, а також де отримати необхідні послуги. При цьому ветеранська політика має містити програми навчання для працівників різних служб, органів влади як комунікувати і взаємодіяти з ветераном і ветеранкою в екологічний спосіб.

По-третє, важливо диференціювати потреби різних ветеранів та ветеранок. Приміром для ветеранів з інвалідністю першочерговим має бути можливість перекваліфікації, оскільки скоріше за все вони не зможуть займатися довоєнними активностями. Для ветеранів, які не мають статусу інвалідності, передусім важливою є матеріальна та фінансова підтримка. Така підтримка має йти від держави, а на місцевому рівні мають створюватись умови для працевлаштування. Окремим фактично паралельним напрямом мають стати постійні і регулярні програми медичної (в тому числі психологічної) реабілітації для ветеранів та ветеранок.

Умови ефективною реінтеграції мають різний характер, це зокрема економічні, гуманітарні, соціальні, інформаційні.

Економічні передумови:

- ▶ Економічний розвиток громад, особливо малочисельних, оскільки в них здебільшого немає підприємств, і, відповідно, й можливості гідного працевлаштування. Отже важливим кроком є започаткування нових бізнесів, відкриття підприємств, де б могли працювати мешканці, у тому числі й ветерани.
- ▶ Потреби ветеранів мають бути включені в стратегію і план розвитку громади. Мають бути враховані всі базові потреби людини — у спілкуванні, культурному розвитку, медичному забезпеченні, дозвіллі, реабілітації.

«Людям якийсь комфорт скласти, щоб людина мала там, скажімо, умовно, можливість завчасно лягти в лікарню, не чекати черги до лікарні 2-3 місяців» (Тернопільська область, ветеранка)

- ▷ Цільові державні та місцеві програми розвитку громад.

Інформаційні умови:

- ▷ Важливо сконцентрувати інформацію про те, що робити після повернення ветерана, в одному місці. У тому числі, в таких центрах можна було б отримувати інформацію як діяти, якщо ветеран повернувся з пораненням, як комунікувати з військовою частиною, як отримати всі необхідні документи.

«Коли військовий попадає після поранення в лікарню. Зв'язок має бути з частиною, частина має знати, що з ним. Якась допомога, навіть ті же виплати з тим, це те з чим ми зіштовхнулись. Багато мені прийшлося дзвонити, дізнаватися деякі документи. Хоча, без проблем надавали цю інформацію, ми брали документи, здавали. Я б сказала, що повинна бути якась організація на громаді, яка... Чоловік отримав поранення, приходять дружина чи батько, чи мати, і їм розповідають всю цю... Як вам сказати? Всю цю дорогу, яку треба пройти. Я колись з цим зіштовхнулась і взагалі нічого не знала. Мені довелося у знайомих дзвонити, запитувати, навіть спілка ветеранів. Тому щоб більше, я думаю, інформування було» (Харківська область, дружина ветерана)

- ▷ Одна з респонденток пропонувала розробити окремі дорожні карти з реінтеграції для ветеранів, для членів їхніх родин. Такі дорожні карти могли би системно спрямовувати процеси реінтеграції, чітко визначати, що кому потрібно робити, як діяти. Такі дорожні карти могли би бути розроблені центральними органами влади, а реалізація та організація покладена на органи місцевої влади.
- ▷ Пропонувалось зробити окрему сторінку в додатку «ДІЯ» для ветеранів, в якій вони могли би отримувати всю необхідну інформацію, в тому числі щодо виплат, медичних, психологічних, реабілітаційних, придбання/отримання ліків (передусім безкоштовних).

Соціальні умови:

- ▷ Постійно діючий орган (центр), куди може ветеран звертатися для консультації, допомоги у вирішенні власних проблем.
- ▷ Виплата гідних пенсій ветеранам.
- ▷ Забезпечити умови для матеріальної стабільності — перекваліфікація, гідне працевлаштування, гідна оплата праці, умови для відкриття власного бізнесу.
- ▷ Надання комплексу соціальної, юридичної, психологічної підтримки.
- ▷ Відкриття ветеранських центрів.
- ▷ Медичне лікування та реабілітація.

- ▷ Допомога у відновленні та створенні нових соціальних зв'язків між ветераном та мешканцями громади.

«Коли особа повертається, вона не повинна залишитись на самоті. Не повинна бути в ізоляції. Бо постійно, знов-таки, треба поновити соціальні зв'язки, спілкування, поновити професійну діяльність або ж навчання. І ось цей процес, що особа повертається і не залишається сама, мабуть, це ідеально, що вона знає, куди звернутися, яку самодопомогу вона може отримати і її отримати дійсно» (Харківська область, соціальна працівниця)

На місцевому рівні підтримка і супровід ветерана, членів їхніх родин мають носити комплексний і системний характер. Одним з запропонованих варіантів лунало, що на базі ветеранських просторів мають бути поєднані основні надавачі послуг для ветеранів. Приміром, у ветеранському просторі є фахівець з соціального супроводу, юрист, психолог. Функція фахівця з супроводу полягає головним чином у розумінні потреби або проблеми ветерана та за необхідності перенаправленні до відповідного фахівця — юриста, психолога, лікаря, спортивного інструктора тощо. При цьому наголошувалось, що фахівець з соціального супроводу ветерана дуже навантажений паперовою роботою, оформленням документів, інформації тощо.

11.2 Що мають знати мешканці громад для зустрічі ветеранів та ветеранок

Мешканці громад мають бути обізнаними як себе поводити, як реагувати на будь-які ситуації в комунікації з ветеранами аби не зачіпати будь-якого роду тригерні теми. Отже передусім навчання населення, особливо тих людей, які часто зустрічаються, які працюють з ветеранами. Це сфера послуг, сфера державної та соціальної служб.

Максимальна повага і сприйняття ветерана і ветеранки як рівноправних поважних членів громади, а також розуміння необхідності певного періоду їхньої адаптації для належної соціалізації.

Ветерани не потребують особливої уваги, до них треба ставитись як до всіх інших членів громади. Розуміти, що їх не можна шкодувати. Приміром, людина без рук з двома протезами, але навіть вона не хоче чийсь допомоги. Ветерани не сприймають, коли їх шкодують. Це їх принижує. Треба до них ставитись, як до звичайних людей. Треба дітей вчити, що до таких осіб на протезах, слід ставитись, як до звичайних людей. Психологи мають вчити, має вчити соціальна служба.

У мешканців громади іноді спостерігаються упередження, страх перед ветеранами, але, на думку, респондентів, що мають в родині військового, це великою мірою невиправдані страхи. Отже не варто боятися комунікувати та взаємодіяти з військовими.

«Є ветерани, які мають таке складне ПТСР, і які, ну, можуть бути зі зміненою свідомістю часто, або агресивні більш, то, ну, люди ще поки не розуміють, як з ними працювати, або якщо лякаються, це в такому ще меншому, меншої пога-

ності, не знаю, як це сказати, але є, які вміють прибрати слова і спілкуються з ними добре. На сьогодні, до мене подзвонили, там, з однією шкалою англійської, що до неї ходить вже ветеран, і він часто змінює свідомість, або говорить дивні речі, або підвищує голос на дівчат, які з ним працюють на тих заняттях, там, ніби такий розмовний клуб, і ще інші люди ходять. Вони того бояться і не знають, як з ним справлятися, а то до нас звернулися, шукаємо якогось психолога, або провести ще тренінг хочемо для них, щоб вони знали, як з ним спілкуватися, що насправді треба не його вправляти, а навчити працівників, як з ним зараз спілкуватися» (Тернопільська область, активістка)

Потрібні проєкти, програми, які будуть поширювати і вчити цивільних контактувати з ветеранами. Необхідне навчання, можна створювати соціальні ролики, як контактувати цивільному з ветеранами, щоб це поширювалось в медіа, соціальних мережах.

Один з ветеранів зазначив, що дуже важливо, коли ветерану регулярно телефонують соціальні працівники (або інша відповідальна особа) і цікавиться як справи у нього (неї), можливо є якісь питання, проблеми. Навіть просто дізнатись, поцікавитись, як у ветерана справи. Це важливо тому, що частина ветеранів не завжди звернеться за консультацією, допомогою. Це зумовлено різними причинами — іноді депресивними станами, ментальними розладами, складністю адаптації до цивільного життя, будь чим. Важливо, щоб ініціатива з комунікації, підтримки зав'язків йшла ззовні, від інших людей. Надавати постійну увагу ветерану, слідкувати за його справами, потребами, підказувати нову інформацію, можливості. Навіть якщо ветеран каже, що йому це не цікаво і він нічого не потребує. Через деякий час, постійні дзвінки та звернення до нього, ветеран скоріше за все прийме допомогу.

«Обов'язково збір і обробка даних, десь, напевно, раз або два рази на місяць. Тобто, це йде телефонна розмова, запитується, як справи, що ти, як поробляеш, що ти де робиш, чим займаєшся. І це неважливо, чи людина хоче з тобою поговорити і приділити 5 хвилин, чи вона просто кидає трубку і каже: не дзвонить мені. Різне буває. Сьогодні він каже, що я не хочу з вами говорити, а завтра він чудово з вами поговорить на будь-яку тему. Це має бути координація, що кожен знає, що він робить. І якщо людину передали в якийсь інший центр, чи інший громадській організації, чи якійсь волонтерській організації, то вони розуміють, що з ним робити? Які послуги є, що появилася. А чи знаєш ти? А чи не знаєш ти? А що ти взагалі сьогодні робиш? А ти пробуєш шукати собі роботу? А що в тебе на роботі? Тобто, такого плану. І я розумію, що це, як ви запитали, ідеальний варіант. Я розумію, що навіть людині, яка буде дзвонити, не захочеться все розпитувати. Але це було би в чомусь приємно. Бо я кажу, іноді знаходять такі часи, що ти не хочеш взагалі ні з ким говорити і ні з ким бачитися. А якась просто ліва людина, яка тобі зателефонує, з тобою приділить 2 хвилини часу, багато що може змінити тобі на цілий день і на цілий тиждень» (Вінницька область, ветеран)

11.3 Готовність громади до залучення ветеранів та ветеранок до громадської участі, процесу прийняття політичних рішень

За словами багатьох респондентів, більшість громад навіть не замислювалися про це, як це буде відбуватися, чи важлива громадська і політична участь ветеранів. Разом із тим, думки опитаних розділились щодо ставлення залученості ветеранів і ветеранок до участі в громадському та політичному житті. Одна частина висловлювала певні упередження щодо участі ветеранів в політичному житті, обрання їх депутатами місцевих рад. Головним чином, їхні упередження зумовлені відомими трагічними випадками, коли ветерани поводитись небезпечно і агресивно в органах влади.

«На жаль, є негативні приклади. Ми ще пам'ятаємо приклад Закарпаття, травень місяць, коли в селищну раду чи сільську раду принесли гранату. Один із депутатів, який воював на фронті, приніс цю гранату і підірвав місцевих депутатів. Такі вже приклади є в багатьох областях, і на Вінниччині такі приклади є. Тому, на жаль, поки що про це ніхто не думає, що далі, як їх інтегрувати і громадянське суспільство і в політичну активність» (Вінницька область, депутат)

Інша частина респондентів вважає, що ветерани і ветеранки є частиною українського суспільства, мають ті ж самі права, як й інші громадяни України, в тому числі політичні. Отже цілком можуть брати участь в громадському та політичному житті громади, держави. Перевагою політичної участі ветеранів, на їхню думку, буде зацікавленість вирішувати конкретні проблеми громади, сприяти її реальному розвитку, а також належним чином реалізовувати права і потреби самих ветеранів. За цих умов громади навіть зацікавлені, щоб ветерани брали участь в громадському та політичному житті. Разом із тим, вони наголошували, що для цього потрібно проводити навчання ветеранів, підвищувати рівень їх законодавчої та політичної грамотності.

Частина II. Експерти

1. Оцінки експертів процесу реінтеграції ветеранів та ветеранок

В цілому, процес реінтеграції ветеранів та ветеранок отримав від опитаних більше негативних оцінок, ніж позитивних. Відносно реінтеграції ветеранів зараз і в недалекому майбутньому прозвучали наступні тези:

1. Значна кількість ветеранів будуть сприймати отримання освіти як новий початок, і часто отримання освіти буде більш пріоритетним, ніж працевлаштування.
2. Грантові проекти на розвиток бізнесу, бізнес-інкубатори, фінансування підприємницької діяльності, окремі ініціативи щодо соціальної допомоги неспівзвучні зі станом ветеранів одразу після їх повернення додому, але можуть становити інтерес для них після періоду адаптації.
3. Суспільство не готове до повернення ветеранів, має певні настороги щодо них та членів їх родин, через необізнаність і брак знань як себе поводити. Водночас відмічається високий рівень стигматизації (зокрема, позитивна дискримінація і преференції військовим часто сприймаються негативно).
4. Деякі громади не мають статистики щодо кількості ветеранів, не готові проактивно надавати списки ветеранів громадським організаціям і, подекуди, працюють з родинами ветеранів не системно.
5. Про повноцінне залучення ветеранів до громадської діяльності говорити зарано, дуже багато людей ще на фронті.
6. В Україні дуже низький рівень як культури інклюзивності, так і інклюзивної інфраструктури, що впливає на процес реінтеграції ветеранів, в тому числі.
7. Централізовано чи диференційовано, але є нагальна необхідність у розробці певних рамок меморіалізації, або принаймні акцентування уваги на важливості практик вшанування пам'яті.
8. Часто після повернення з полону чи демобілізації комунікація ветерана з державою звужується до рамки оформлення гарантованих пільг. Вкрай важливо знайти ефективні механізми комунікації, які б давали ветеранам відчуття поваги та потрібності державі і формалізувати їх.

Процес реінтеграції ветеранів є частиною не лише державної політики, а й співпраці України з НАТО та потребує особливої уваги. Навіть зважаючи на досвід повернення воїнів з війни з 2014 року, ця система досі не отримала чіткої структури та єдності у виконанні, а тому часто забезпечується спорадичними ініціативами з боку громадянського суспільства та нечіткою системою з боку держави. При цьому, згідно стандартів НАТО, такий супровід та підтримка людини, яка заступає на військову службу, починається з першого дня служби. В українському ж випадку це починається з моменту демобілізації. За словами самих ветеранів, такий різкий перехід та зміна ідентичності накладає додаткові ризики на процес повернення: адаптацію до умов цивільного життя, психологічно-емоційний стан самого ветерана та родини. Додатково це стосується соціального та емоційного виміру прийняття колишніх військовослужбовців цивільними людьми:

«Коли повернувся це було неприємно, коли ти щось робив для держави, і ти повертаєшся додому, а держава і суспільство не сприймає...цивільні це сприймають негативно, тому що вони думають, що ми несемо якусь загрозу для цивільного життя і суспільного життя, тому що в нас зламана психіка. Можливо не зломлена психіка, але все одно вони відносяться до цього негативно. І це не тільки було тоді, це і зараз....Ветерани — це ті люди які зробили все для держави, і для суспільства. Ну вони не потребують, якусь особливу повагу і увагу. Просто щоб їх сприймали хочь чуть як захисників держави і суспільства.»
(Сергій, ветеран)

Цивільні фахівці, які мають досвід роботи з ветеранами, відзначають необхідність підготовки не лише системи забезпечення потреб ветеранів, а й цивільного населення, яке теж потребує розуміння та навчання.

«По-перше, нам треба говорити про те, що це має бути реінтеграція саме цивільних до ветеранів і ветеранок. Тому що все-таки ветерани змінилися. Але й нам як цивільному суспільству також треба змінюватися. Ветеранів по ідеї буде більше у нас, чи тих, які дотичні до ветеранів, члени їхніх сімей тощо. Їх буде більше в суспільстві після перемоги. І відповідно нам потрібно говорити саме про інтеграцію цивільних»
(Ксенія, психолог)

З позитивних змін після 2022 року, є поява хоча б намагання створити систему підтримки та реінтеграції, коли в аналогічних умовах в 2015 році ситуація була іншою. Розуміючи, що кількість ветеранів тоді суттєво відрізнялась від потенційних десятків та сотень тисяч зараз, на цей досвід особливо потрібно звернути увагу.

«...Реінтеграція в 2015 році в мене починалася максимально хаотично. І, в принципі, була пов'язана лише з моїми діями і підтримкою сім'ї. «Глобальних проектів» початих не було. Вони з'являлися, я деякими скористався, але політика держави на той час була досить сухою»
(Федір, ветеран)

Шляхом покращення та спрощення наявних послуг, на думку експертів, є цілісна синхронізація послуг та можливостей, що має бути прозоро інформованим та доступним для всіх ветеранів та їхніх помічників. І регулюватись та визначатись це має з боку держави і не лише Міністерства оборони, а й централізовано на рівні органів місцевого самоврядування.

«...Перша основна проблема — це те, що немає централізованої якоїсь політики, саме централізованої. І якоїсь організації, яка би відшуковувала і пропонувала. Це перше, це головне і основне.... Помічники ветеранів, які планувались, це типу виконавці. А це має бути прописано, мають бути посадові обов'язки, мають бути процедури. Тобто, все має бути максимально уніфіковано і зрозуміло. Не просто, що від області до області, від району до району: ми кращі, ми гірші, а наше село краще, а наш район взагалі не цікавиться ветеранами. Має бути централізовано і мають бути якісь посадові обов'язки в кожного виконавця»
(Федір, ветеран)

За оцінками респондентів, члени родин ветеранів та ветеранок стикаються в першу чергу із стигматизацією та нерозумінням: чого пустила, чому відправила туди, це все для знижок і можливостей. Родини ветеранів займають проміжне становище між військовим та цивільним життям, між яким вони «розриваються». Очікування рідної людини з фронту, збори, передачі речей, обладнання для покриття потреб, тривоги за її життя, стан ментального та фізичного здоров'я, не знімають навантажень цивільного життя, які подвоюються: адже функції партнера, який воює, у шлюбі (у громадянському, у т.ч.) тепер виконує партнер «в тилу». В цьому одночасно і слабкість їх становища і сила, адже саме вони, на думку респондентів, можуть стати дуже важливими «місточками» між ветераном та суспільством в майбутньому. Один з учасників охарактеризував ставлення суспільства до членів родин ветеранів та ветеранок як «глобальний всеосяжний пофігізм», і наголосив на важливості людського ставлення і допомоги, при чому не обов'язково фінансової. «Привітатися», «мати гарне ставлення», «розуміти нервовий стан», це на думку респондента та мінімальна увага яка мала би бути присутня з боку суспільства.

«... Має бути якась соціальна справедливість, тому що так і формується рівність. Якщо хтось щось зробив, то він стає рівніший за того, хто нічого не зробив» (Федір, ветеран)

Говорячи про задоволення потреб родин ветеранів та ветеранок, респонденти акцентували в першу чергу на ролі громадської ініціативи та організації, як в контексті психологічної допомоги і послуг соціального супроводу, так і щодо організації дозвілля, екскурсій, поліпшення морального стану. Висловлювалось переконання, що родини військовослужбовців апріорі мали би зберігати колишній рівень життя або й покращувати цей рівень. Підкреслювалась важливість комунікації родин ветеранів між собою, і що не менш важливо — **комунікації назовні**. «Чути їх, давати їм слово», — відзначає один з респондентів. В сучасному медіа-просторі така комунікація між родинами ветеранів і суспільством майже відсутня.

«Це як з часом перестали ставитися позитивно і з турботою до ВПО через свої різні причини, об'єктивні, суб'єктивні... так само десь і пропадає з цього медіа-простору. Навіть не пропадає, а і не з'являється це поняття родини військовослужбовців: що у них, які потреби, давати їм голос...» (Ксенія, психолог)

«Як не є, але воює не вся країна далеко. Навіть не половина і навіть не третина воює. Відповідно отой невеликий відсоток, який реально воює, не має відчувати, що вони козли відпущення в даній ситуації, що вони крайні на узбіччі. Вони, навпаки, мають відчувати, що вони цінні і що їхня жертва по відсутності чоловіка на даний час чи дружини, неважливо, надає їм можливості, і вона цінна» (Федір, ветеран)

Певну частину відповідальності, на думку опитаних, мала би взяти на себе **військова частина**, зокрема в контексті опіки над родинами військовослужбовців та ветеранського супроводу. Наразі деякі частини намагаються включити ці аспекти цивільно-військового співробітництва у обов'язки офіцера, або патронат-

ної служби, або офіцера СІМІК, чи волонтерів з числа минулих військовослужбовців частини. Але це не працює повною мірою, і багато в чому спирається на людський фактор. Подібні процедури, на думку одного з респондентів, мають бути **формалізовані і виписані, врегульовані на більш фундаментальному рівні**. Одна з нагальних проблем полягає в тому, що армія може опікуватися відновленням, лікуванням та реабілітацією ветерана, але програм що включали би реабілітацію його родини просто немає. Разом із тим, на думку одного з учасників, покладати на командира роти піклування про родини особового складу просто недоречно і не є реалістичним.

«А що вони пережили за ці 7 місяців, поки я був у полоні? Я боюся навіть уявити. Ясно, що потім лікувалися в психіатра, приймали препарати, ходили до психологів ми з дружиною вдвох. Бо проблеми у нас були однакові після того всього» (Євген, ветеран)

Розмірковуючи над тим, **як задовольнити потреби родин ветеранів**, респонденти пропонували різні підходи. Так, на думку одного з опитаних, робота з ветеранами та їх родинами **не має бути централізованою**, тобто окремі соціальні працівники з числа ветеранів або членів їх сімей мають супроводжувати невелику кількість сімей, з якою вони постійно в тісному діалозі. На думку учасника, це могло би покращити інформування сімей ветеранів, які подекуди «мають шукати і випрошувати свої можливості».

Одна з пропозицій стосується того, що з родинами ветеранів **необхідно працювати задовго до того, як ветеран повернувся**. Така робота має включати залучення родини до послуг і підтримки, до певних ресурсних заходів. І в той же час, суспільство має бути поінформоване та має розуміти, що таке психічна травма, як розпізнати її симптоми і як реагувати на складні емоції. Важливо уникати ре-травматизації, і працювати над обізнаністю зокрема і лікарів (наприклад щодо роботи з пацієнтами які пережили полон). Але така просвітницька робота та інформування мають бути не тільки масовими, але і релевантними, оскільки хоча інформації по темі багато, наразі багато людей абсолютно не обізнані в даних питаннях.

«...Проблема часто в тому, що коли людина повертається з фронту, то родина вже дуже виснажена, і немає кому один одного підтримувати. І ветеран потребує підтримки, і родина потребує підтримки» (Тетяна, травмотерапевтка)

На думку учасників, **вкрай важливо мати механізм, що зберігає зв'язок між ветераном і родиною**. Сприятли такому контакту має і військова частина (допомогати, консультувати), адже в її інтересах щоб військові були максимально впевнені, що про їх родини подбають. Один з респондентів запропонував адресувати ці функції психологу з групи контролю бойового стресу військової частини. В такий спосіб, на його думку, родинам розповідали би не про якогось абстрактного військового, а про конкретно їх кейс. Тобто родина чітко розуміла би, в якому стані повертається ветеран, на що звернути увагу і до чого підготуватись. «Якщо ми почнемо возз'єднувати родину ветерана після демобілізації, ми вже спізналися», — зазначає один з респондентів і наголошує, що в українському суспільстві поки відсутня звичка консультуватися з психологами і присутнє певне скеп-

тичне ставлення до концепції ментального здоров'я загалом. В даній ситуації, на думку учасника, і військовий має знайти в собі сили не псувати життя своїм рідним і близьким та стежити за своїм ментальним здоров'ям, і родина, попри об'єктивні складності, не має зустрічати ветерана з претензіями.

«У нас є групова кімната, називається «Жіноче коло». Туди приходять дружини ветеранів, дружини військових, які працюють над собою, які працюють над відносинами в родині. Тому що в першу чергу це ще дуже багато залежить від дружини, як вона прийме його. Вони зараз розуміють, що дійсно хлопці вертаються зовсім іншими. У нас є результати, коли були подані вже заяви на розірвання шлюбу, і потім забрані. Є родини, є навіть результат, що там уже вагітність. І це просто неймовірний, чудовий результат» (Інна, керівниця ветеранського простору)

Відзначалося також, що для ветерана можна було би створити спеціалізований цифровий продукт, в якому була би доступна «червона кнопка кризової консультації психолога». Таким чином, на думку деяких опитаних, має існувати певне «перехресне спостереження», щоб було багато дублюючих і страхуючих один одного механізмів, які могли би виправити ситуацію якщо один з елементів цієї системи не впорається.

«У мене в роті був хлопець, в нього родина була в Польщі. Можливо, через те, що вони з суб'єктивних причин зідзвонювалися, дай Боже, раз на кілька місяців, одного разу це закінчилося тим, що дружина йому передзвонила і сказала, що, вибач, таке родинне життя мене не влаштовує, я вже знайшла іншого чоловіка тут у Польщі, між нами все скінчено, цьом, па. А хлопець скоїв суїцид після цього» (Євген, ветеран).

2. Складові державної ветеранської політики

В оцінці поточного стану державної ветеранської політики респонденти відмічали ряд позитивних тенденцій та кроків, які вже сьогодні формують певне стратегічне бачення на майбутнє. Серед таких тенденцій відзначались наступні:

1. Міністерство ветеранів створило реєстр та змінило підхід до оплати фахівців, що в перспективі призведе до того що більше фахівців отримають роботу; прийняло стратегічне бачення політики до 2030 року, що структурувало поняття добробуту, оборонної політики, питання резерву, підсвітило членів сімей ветеранів як учасників ветеранської політики.
2. МОЗ працює над створенням окремих центрів ментального здоров'я в різних регіонах, а НСЗУ позиціонує новий пакет на оплату цих послуг. З цього року сімейні лікарі будуть мати окремий сервісний пакет, такий самий як за дітей чи літніх людей, що потенційно має сприяти заключенню декларацій з ветеранами і більшій готовності працювати з цією складною групою.
3. Позитивним є відокремлення ветеранської політики від політики соціального захисту як такої. Є розуміння, що ці політики перетинаються але є різними і для різних цільових аудиторій.

Узагальнюючи думки респондентів щодо покращення ветеранської політики, виокремимо такі елементи, як: **структурування, правильний фокус, координацію та зворотній зв'язок**. Зупинимось на кожному з даних аспектів більш детально.

На думку опитаних, покращення політики щодо ветеранів передбачає ґрунтовне **структурування** наявного законодавства. Базовий закон «Про соціальний статус ветеранів», прийнятий в 1993 році, вже не є актуальним, як не є актуальним орієнтир на Другу Світову та Афганську війни. Сучасна ветеранська політика має враховувати інакший портрет ветерана, адже тепер це проактивні люди, готові конкурувати за гідні місця в суспільстві. Разом із цим, рудиментарні безсистемні дії щодо пільг або разових виплат наразі не дадуть результату. Відзначалася необхідність розмежувати як повноваження органів, задіяних у ветеранській політиці, так і самі цільові групи ветеранів. **Підтримка демобілізованих ветеранів поточної війни, які брали участь у бойових діях, має бути відокремлена** від політики підтримки діючих військовослужбовців (компетенція Міністерства оборони) і тих ветеранів, які не брали участі у бойових діях, а також співробітників МВС, поліції чи прокуратури.

Важливо уникати хаотичності певних кроків, і сконцентруватись на формуванні юридичної бази та законності. І хоча ефективність ветеранської політики збільшилась порівняно з 2015 роком, все ж вона відбувається хвилями і не централізована. Один з опитаних відмітив, що було би доречно сформувати в Міністерстві ветеранів відповідні відділи: по реабілітації, по діючим хабам і так далі, а також монетизувати наявні пільги. Інший учасник підкреслив, що глобальні проблеми ветеранів та їх хвороби не сильно різноманітні, а зі спеціалізованими захворюваннями можна задіяти вже наяву інфраструктуру (Інститут серця, наприклад), тож правильним напрямком є робота із великими лікарнями, а не «відкриття по 10-койко-місць в громаді».

Правильний фокус на думку респондентів має враховувати орієнтацію на 4 основних цільових групи: ветерани з бойовим досвідом, люди з інвалідністю внаслідок участі в бойових діях, родини ветеранів та діючих військовослужбовців і родини загиблих захисників та захисниць. Саме навколо цих цільових груп має будуватися чітка і прозора політика, відмежована від інших ЦА.

«Бо у нас реально люди, які мають таке цікаве звання, як ветеран праці, ще отримане за Радянського Союзу, наявні в єдиному державному реєстрі ветеранів як ветеран. Бо туди впхали все, що має слово ветеран. Або якийсь військовий, який прослужив у мирний час всю свою кар'єру і має виключно нагороди за перфектне підмітання плацу протягом 25 років» (Євген, ветеран)

В цьому контексті виникає також питання раціонального використання наявних ресурсів. Один з опитаних наводить приклад США, де VA Department є другим за бюджетом персоналом і впливом відомством в федеральному уряді, а вся державна система насичена ветеранами які мають перевагу при працевлаштуванні на урядові посади. Опитаний зазначає, що в Україні такий підхід не спрацює через брак фінансування. Більш вдалим методологічним підходом була би британська модель, коли на політичному рівні задекларовано принцип, що підтримка ветеранів, турбота про них є обов'язком всього суспільства, а не тільки уряду. В цій моделі ставка робиться на недержавні та громадські організації, які є основним (80%) надавачем послуг ветеранам, а департамент Міноборони лише координує їх діяльність і є замовником послуг (відповідає за техзавдання та дотримання стандартів якості послуг). Тож важливою складовою правильної ветеранської політики було би **включення суспільства в архітектуру цієї політики як донора і надавача послуг**. Зокрема, благодійники і волонтери могли би активно включатися в програми адаптації та підтримки ветеранів, бо ця суспільства група вже знайома ветеранам, і напрацьовані певні горизонтальні зв'язки.

Координація ветеранської політики має передбачати чітке розмежування функцій різних міністерств уряду, на перетині компетенцій яких вона знаходиться. В першу чергу це Міністерство оборони, як власник первинної інформації про ветерана, Міністерство ветеранів що веде реєстр ветеранів, МОЗ яке напряму займається охороною здоров'я та реабілітацією, та Міністерство соціальної політики. **Важливо формалізувати і визначити**, з якого моменту закінчуються повноваження і відповідальність одного відомства і починається чиясь інша, наразі це не до кінця зрозуміло.

Гарним рішенням може стати новий або інтегрований в Дію цифровий продукт, який містив би інформаційно-довідкові матеріали для ветеранів, але із прив'язкою сервісів до геолокації. Тоді трошки «розгублена» після демобілізації та адаптації людина могла би відкрити додаток і побачити прямо на мапі поблизу себе де є послуги психолога, стоматолога, кейс-менеджера чи фахівця з супроводу, із конкретним графіком їх роботи. Один з респондентів в цьому контексті згадав інструмент «сервісний навігатор».

«Тут головне, щоби система була всеохопною, наскрізною, щоб це був єдиний ветеранський простір, як мінімум, національний, а бажано і взагалі міжнародний насправді...» (Євген, ветеран)

Важлива складова державної ветеранської політики, на якій наголошували респонденти — **зворотній зв'язок**. Зазначалося, що має бути врахований фідбек самих ветеранів, проте питання механізмів такого зворотного зв'язку залишається відкритим. На думку експертів, що політика буде поступово формуватися на основі окремих **прецедентів**, які невідворотно виникатимуть на різних рівнях. Говорили респонденти також і про забезпечення повного медичного обстеження в процесі звільнення з армії і налагодження комунікації з сімейними лікарями (цьому могли б сприяти помічники ветеранів, але сама ідея потребує доопрацювання). Відзначалося, що необхідно відходити від дискурсу «хворого», «слабкого» ветерана якому «потрібна няня». Має акцентуватись гідність, повага до досвіду ветерана, проявлятися шана до загиблих і зниклих безвісти (започаткування певних традицій, ритуалів, меморіальних кладовищ). Має бути розуміння, що ветеран це людина з виснаженим ресурсом який треба відновити якщо це можливо, але водночас це людина надзвичайної сили. Неможна також знецінювати навички отримані на війні і сприймати ветеранів як «відпрацьований матеріал». Вкрай важливо створювати середовище можливостей залучення досвіду ветеранів в цивільному житті, вести роботу з відчуттям провини «коли ти не на фронті».

Одна зі складових державної політики — це пілотний проєкт впровадження фахівців «**помічників ветеранів**», які мали б надавати повний супровід та не лише орієнтувати в можливостях та різноманітних проєктах, а й в прямому сенсі супроводжувати під час надання необхідних послуг, зокрема медичних. Натомість сам запуск цього проєкту вказав на ряд проблем, які не врахували під час первинного задуму:

«Стосовно того, як почався цей проєкт. Він однозначно був невдалим, оцей старт цього помічника ветерана. Там велетенські гроші, які насправді на це були виділені. Там наче був якийсь пілот. Це вже неважливо. Але саме його змістове наповнення, що не було стандарту чіткого, за яким ці помічники ветеранів мали би працювати, вимог кваліфікаційних, чим вони мали керуватися, якоїсь методичної бази, супервізії, підтримки і т.д.» (Ольга, ветеранський проєктір (Київ))

При цьому сам задум впровадження таких фахівців, особливо на рівні територіальних громад, і самі представники громад, і військовослужбовці вважають надзвичайно корисним. З їхньої точки зору, така людина мала б виконувати функцію посередництва між воїном, що повернувся, та місцевою владою та громадянським суспільством. Зокрема це розуміння доступних послуг, пільг та можливостей і супровід в їхньому наданні та забезпеченні, що викликає додаткові проблеми та конфлікти на місцях.

«Тому тут дійсно має бути якийсь, прости Господи, медіатор між ветеранами і суспільством. І фахівець із супроводу або інший представник держави, який сам є ветераном, тут виглядає найкращою кандидатурою. Як би не старалися цивільні чиновники, вони все одно нас до кінця не зрозуміють. І створити таку систему, яка би нас задовольняла, вони не зможуть. Навіть якщо цим займуться дуже хороші, добрі, порядні і професійні люди. Тому що ми, ветерани, такі істоти специфічні...» (Євген, ветеран)

Головним викликом запуску такої мережі фахівців залишається виклик охоплення всіх ветеранів та ветеранок, оскільки обсяг спеціалістів, який планується на зараз, передбачає не реалістичне навантаження і вочевидь не зможе забезпечити всі потреби клієнтів.

«Давайте рахувати. Теоретично передбачається, що 1 фахівець має бути на 100 ветеранів, кожні 100 ветеранів. Я не експерт в цих питаннях, я не буду зараз казати для персонального кейс-менеджера, чи це забагато, 100 клієнтів, чи замало. Відчуваю, що це десь на межі можливостей. От є 650 людей, трошки більше, я не пам'ятаю зараз точної цифри. Водночас є в єдиному державному реєстрі ветеранів війни 1 мільйон 300 тисяч людей, які мають статус ветеранів війни, учасник бойових дій. Тобто, зараз на таку кількість ветеранів мало би бути 13 тисяч фахівців із супроводу. Зараз їх якщо 650, то в 20 разів менше, ніж потрібно вже навіть на існуюче число ветеранів. А у випадку завершення війни буде ще ж масова демобілізація» (Євген, ветеран)

3. Основні потреби ветеранів та ветеранок, рівень їх забезпечення

Основні потреби, які є актуальними в першу чергу для ветеранів, на думку експертів, є:

1. Налагодження системи виплат під час демобілізації, втрати певного відсотку працездатності, компенсації, тощо;
2. Поінформованість та доступність єдиної системи супроводу та допомоги ветеранам, де є можливість розібратись та отримати все необхідне;
3. Доступність медичних послуг та синхронізований перехід ветерана з військової медицини до цивільної у вигляді сімейного лікаря, доступної якісної медичної інфраструктури;
4. Обізнаність про можливості працевлаштування (лояльного до потреб ветеранів), а також особливо стосовно можливості відкриття власного бізнесу чи підприємства;
5. Запит на транскордонну систему підтримку ветеранів, які планують виїхати за межі України до своїх родин після демобілізації;
6. Системний та багаторівневий, гнучкий психологічний супровід та різноманітні можливості для психо-емоційного відновлення на рівні як психології та дотичних терапій, так і психіатрії з супроводом кількох спеціалістами;
7. Прозора система компенсацій та можливості отримання земельних ділянок чи житла без додаткової корупційної складової;
8. Затребуваність ветеранських просторів, які не лише готові надавати послуги за форматом кейс-менеджменту (комплексно), а й створюватимуть спільноти підтримки та супроводу інтеграції до цивільного життя та роботи зокрема;
9. Готовність цивільного населення та інфраструктури до повернення ветеранів – від відчуття прийняття та поваги до захисту, і до наявності повного спектру послуг разом з обізнаними фахівцями стосовно їх надання чи перенаправлення.

Медичні послуги

Медичний супровід — один з перших та очевидних запитів, з якими повертаються ветерани. Натомість, коли вони демобілізуються, вони переходять в середовище цивільної медицини, що відрізняється від військової. При цьому один з головних та зрозумілих викликів — підтягування історії хвороб та стану здоров'я ветерана вже для сімейного лікаря, що не відбувається на практиці.

«Друга велика проблема, яка виникає, — це те, що армія не передає і не відкриває сімейним лікарям цивільним доступ до медичної картки тепер вже цивільного ветерана. А відповідно лікар, який бере на обслуговування такого

пацієнта в цивільній системі охорони здоров'я, не бачить і не знає його медичної історії, пов'язаної з військовою службою. Єдиний вихід, що це може зробити сам військовий, тепер уже ветеран, — це не загубити десь ці роздруковані свої виписки або їхні копії, довідки ВЛК і все решта» (Євген, ветеран)

На думку військовослужбовців та ветеранів, можливо по-різному реформувати систему охорони здоров'я, аби послуги з відновлення були доступними. Головна ідея полягає в тому, аби ветеран мав отримати повний спектр догляду, від фізичного відновлення, медикаментозного лікування, оперативного втручання за потреби та до психологічної та психіатричної допомоги, а також можливості проходити відновлення на базі санаторіїв. При цьому деякі з них припускають, що можливо докорінно змінити систему, а саме монетизувати надання медичних послуг ветеранам і дозволити їм самим обирати, де саме і як вони хочуть відновлюватись.

«Немає жодних санаторіїв, де реально безкоштовно весь спектр послуг можуть отримати. Максимум третина, а так, в принципі, все платно. Тому я також за те, щоб просто раз на рік, в залежності від відсотка втрати працездатності і критеріїв порушення здоров'я, коефіцієнт чи відсоток, щоб кожному військовому виділяли конкретну суму. ... І, будь ласка, можливо, він назбирає за два роки і поїде в Ізраїль пролікується. Можливо, він тут пролікується. Але ця сума не має бути смішною, 5 тисяч гривень. Тоді це приниження, типу на тих 5 тисяч гривень купи собі вітамінок» (Федір, ветеран)

За умов наявності певних медичних центрів, які готові безкоштовно покривати значні потреби (як от протезування та повна фізична реабілітація), далеко не всі родини та самі ветерани знають про цю можливість чи готові нею скористатись через питання браку довіри. Ключем до обізнаності в наданні медичних послуг та загалом оформлення документації задля їх отримання є знову ж таки супровідна людина (найчастіше родич ветерана чи ветеранки), хто готовий дізнаватись, пробиватись і робити повний супровід, поки ветеран не мусить цим перейматись. У випадку ефективного виконання державної політики, такими людьми мали б стати фахівці з супроводу або помічники ветеранів, про що мова піде в наступних розділах.

«Це взагалі залежить від того, в яку лікарню попав і хто тебе туди провів. Якщо в тебе є. На жаль, так. Я розумію, що у нас все дуже красиво розказують, але по тому, що я чую від хлопців, якщо в тебе є хтось. От у нас був ветеран, який відкривав цей ветеранський простір, з Ніжина хлопець. Він втратив ногу і руку на війні, він чудом вижив. І в нього була сестра, є в нього сестра, яка його скрізь возила, яка пробивалася, яка діставала, і вона його поставила на ноги. Він навіть грав у «Іграх нескорених». Але якщо це людина з якогось, знову повернуся, села, або в якого немає нікого і він сам, то там надається просто перша медична допомога, щоб плюс-мінус поставити, і просто виписують людину. Якщо в тебе немає коштів, немає зв'язків і немає тих, хто за тебе буде піклуватися, то, як правило, це такий результат, на жаль» (Інна, керівниця ветеранського простору)

Юридичні послуги

У випадку юридичних послуг ситуація загалом є кращою, тому що безкоштовна правова допомога, зокрема дійсним військовослужбовцям та ветеранам загалом є доступною майже в кожному населеному пункті. Якщо ж такий спеціаліст фізично відсутній в певній територіальній громаді, досі працюють мобільні бригади та онлайн чи телефонна допомога. Єдиним викликом, за словами військових, залишається виклик того, що не всі послуги є безкоштовними і часто потребують чимало коштів. Разом з тим, у випадку подання заяви в суд, вимагається присутність самого військового, що не завжди можливо організувати.

«Затребуваність юридичних послуг велика, доступність їх теж велика. Хто-то безкоштовно їх надає, багато. З хлопцями спілкуєшся, там адвоката наняв. Куча, в любе місто заїдь куча єсть. Юристів куча. Там хтось за півцініти робить послугу, ну по-різному. Але більшість це все-таки платні послуги. І доволеньо таки суми там не маленькі... По-друге вони дуже далеко знаходяться, в їх немає часу, і тому більшість цих всіх рішень вони не на користь військовослужбовців. Тому що вони відсутні, або вони не можуть вчасно надати інформацію» (Сергій, військовослужбовець)

Система фінансування та отримання житла

Пільгове чи соціальне житло, отримання землі ветеранами є одними з найпроблемніших питань, які провокують глибинні конфлікти, прояви корупції та різного виду насильства. Це питання сприймається як певна сатисфакція, тобто «відплата» держави за службу певного ветерана, який хоча б може отримати власне житло чи ділянку, якщо не повний спектр послуг.

Існує додатковий ризик та запит на баланс стосовно житла залежно від статусу **військовослужбовця**. Мобілізовані військові та добровольці зокрема не мають права претендувати ні на безкоштовне житло, ні на землю під забудову чи комерційне/аграрне використання. Натомість саме військові, які служили за контрактом, можуть на це розраховувати, але часом черга триває довше, ніж життя самого ветерана.

«Там якщо військовослужбовець який на контракті він може зробити там щось. Йому можуть дати якийсь там пільговий кредит. Мобілізований чи доброволець він не може цього оформити. Це все ж обротно політика створена для того щоб більшість підписувала контракт і все. Нюанс важливий. Вони роблять все для того щоб людину змусити. Якщо в людини немає вибору, тобто йому потрібно, у нього сім'я, дитина. Він хоче більш-менш нормально жити. Його держава змушує підписати контракт» (Сергій, військовослужбовець)

Однією з можливостей рішення цього питання, на думку самих ветеранів, може бути індексована система виділення коштів на купівлю чи ремонт житла, які ветеран зможе використовувати самостійно, а не прив'язуватись до місця прописки та наявності можливостей виділити житло чи землю в певній територіальній громаді та регіоні.

«Я також вважаю, виділяти житло — це приниження. Потрібно виділяти гроші на житло. От ми збудували хату, ти будеш там жити. А йому там нецікаво жити, до мами 300 кілометрів, до тещі — 500.... Тобто, дайте щось середнє, щоб людина могла, що двоє дітей різностатевих, купити трикімнатну квартиру, середню в регіоні. Не в столиці на Печерську, не в Одесі....А щоб могла купити середньостатистичну квартиру чи дім. Тому що пільга — це приниження. А гроші — ніхто не знає їхньої історії. І людина сама собі буде купувати і не принижуватись перед продавцями» (Федір, ветеран)

Психологічні послуги

Сфера психологічних послуг досі лишається однією з найгостріших у питанні відновлення та реінтеграції ветеранів. Окрім загального виклику травми війни, як для військових так і цивільних, сотень тисяч людей, які потребуватимуть допомоги, постають питання верифікації спеціалістів, доступності послуг, їх тривалості та якості, а також обізнаності та готовності самих ветеранів звертатись та проходити терапію в тому чи іншому форматі.

Питання верифікації та підготовки спеціалістів обговорювалось ще з 2014 року. Спершу існувала державна система, де було можливо зареєструватись і надавати послуги військовим, за що держава виплачувала хай символічну, але оплату. Проте, система не передбачала перевірки рівня та якості надання таких послуг. Пізніше система стала вимагати підтвердження кваліфікації, що багато хто зі спеціалістів не змогли зробити. Робота нового закону про регуляцію психології та психотерапії може допомогти, проте не вирішить проблеми високого браку спеціалізованих кадрів загалом.

«Але в Україні механізму верифікації класу психолога і його здатності працювати саме з ветеранами, з бойовою ментальною травмою, немає. Коли психологи в цій державній програмі намагаються реєструватися, вони надають сертифікати, які видані українськими національними асоціаціями. Але за своєю організаційно-юридичною формою ці асоціації є громадськими організаціями. І Міністерство освіти не підтверджує видані ними сертифікати чи будь-які документи, що підтверджують пройдене навчання, перепідготовку або щось таке... Тому, попри існування такого механізму, скільки я чув від своїх колег, станом на зараз зареєстровано всього кілька десятків психологів на всю країну, які отримують від держави компенсацію за обслуговування ветеранів. Тобто, ті, хто вже не пожалів часу, щоби пройти ці всі бюрократичні тенета і потрапити в цю програму» (Євген, ветеран)

Паралельно з державною системою надання допомоги, існує низка громадських, волонтерських, благодійних та інших ініціатив, які пропонують власні психологічні послуги. Відповідальність за якість супроводу ветеранів лягає переважно на проєктних менеджерів та запрошених ними фахівців, але з цим також є й інший виклик — це тривалість надання допомоги. Часом в таких організаціях існує обмеження певної кількості безкоштовних сесій для клієнта. Якщо ж ним чи нею стає ветеран, що потребує тривалої підтримки, встановлює зв'язок з терапевтом, а

тут його безкоштовна можливість пропадає, це може викликати погіршення його психологічного стану іноді — до рівню початку терапії.

Додатковий виклик — **доступність послуг**. У випадку великого міста це один перелік спеціалістів, проте для менших та віддалених населених пунктів це зовсім інший рівень доступу. У випадку супроводу онлайн, знову ж таки, це готовність та обізнаність самих клієнтів, що у випадку селища чи села далеко не завжди працює. Додатковим до доступності є загальна **стигматизація психологічних послуг** для військовослужбовців, яка долається тільки поступово і переважно працює або порада від побратима, або доступність спеціаліста, який мав схожий досвід у житті.

«Це також залежить, стигматизація залежить від командування. Бо військові вірять, в принципі, для них найбільшим рівнем довіри є, коли побратим рекомендував. То це дуже залежить від того, де служив і з ким служив. Де все-таки в бригадах є психологічні служби хороші, психологи хороші. Правда, це можна порахувати тільки на кількох пальцях, напевно, всього. Але є такі бригади» (Ксенія, психолог)

Ветеранські простори

Ідея ветеранських просторів стала первинним рішенням проблеми повернення ветеранів до цивільного життя, перші з них почали працювати ще з 2015 року. Натомість переважна більшість таких просторів є й надалі суто волонтерським, благодійним чи громадським утворенням, а тому потребують регулярного дофінансування і спектр послуг може залежати від наявності грантових можливостей. При цьому самі ветерани відзначають зручність таких просторів, як і спеціалісти супроводу, де можливо через одного менеджера отримати допомогу і в юридичному, і медичному та психологічному вимірах та загалом відчутти власну затребуваність.

«... Простори — це дуже класно, і вони мають бути. І також все впирається в кошти. Я вважаю, що якщо Україна собі може дозволити фінансувати політичні партії за рахунок бюджету і податків громадян, то чому не може фінансувати за рахунок цього різні федерації ветеранські, хаби ветеранські?...» (Федір, ветеран)

Важливим додатковим функціоналом ветеранських просторів окрім доступності різних послуг є **формування спільноти**. Окрім відчуття спільноти та власної значимості після демобілізації, ветерани також відзначають користь в тому, що вони знаходять тут супровід на перехідному етапі до інтеграції в цивільне життя. Допомога на цьому етапі та можливість зробити помилку чи щось спробувати та змінити напрямок є безцінним, особливо для тих, хто був раніше контрактним військовослужбовцем або ж дуже тривалий час перебував на службі.

«Це у нас у «Шляху» (прим. дослідження «Шлях ветерана») називається віднайдення себе нового, коли ти починаєш думати, чим займатися, чи повертатися

на попередню роботу, чи шукати нову, чи займатися підприємництвом, чи іншим, чи зовсім в іншу сторону дивитися. І це насправді важливо, це потрібно враховувати, цей етап, на якому людина знаходиться, при плануванні послуг» (Ольга, ветеранський простір м. Києва.)

Навчання і працевлаштування ветеранів

Відносно навчання і працевлаштування ветеранів, думки респондентів розділились. Виникла дискусія щодо запиту на певні послуги і їх актуальність, а також щодо сприйняття цих процесів ветеранською спільнотою і суспільством. За словами користувачів, що коли ветерани користуються перевагами в доступі до освіти і працевлаштування, можуть стикатися з доріканнями від цивільних з цього приводу. Ці преференції можуть подекуди сприйматися як незаслужені (наприклад, вступ без іспитів на бюджет), і ситуація буде лише загострюватись оскільки кількість абітурієнтів ветеранів скоріше за все буде зростати.

«...Є очікування, що оскільки багато ветеранів не хочуть повертатися на свої старі робочі місця, то окрім того, що будуть відкривати свої бізнеси, багато хто ще й планує отримати додаткову освіту в якійсь іншій професії. Реально демобілізацію багато ветеранів сприймають як можливість розпочати життя з нуля, з чистого аркуша... так от, хлопці, які користалися правом на вступ до університетів без іспитів як учасники бойових дій, від абітурієнтів, які не пройшли на ці самі пільгові місця, іноді чули образи через те, що місце чиєсь в університеті, бюджетне причому, ветеранів же зобов'язані брати на бюджетне, вони мають вчитися безкоштовно. Але дуже багато хто цим незадоволений і вважає, що ми користуємося цією перевагою незаслужено» (Євген, ветеран)

Хоча перекваліфікація на біржі праці доступна, громади подекуди не інформують ветеранів про ці можливості, навіть не створюються онлайн групи для інформування.

«...Є недопрацювання що громади не інформують своїх воїнів щодо можливостей для них. Чи не створюють якісь групи. Це все доступно, ми живем комп'ютерну еру, нових технологій. Треба створити групу і просто давати інформацію. Цього немає. Я не інформований взагалі...» (Сергій, військовослужбовець)

В деяких випадках, реальні пропозиції роботи зводяться до складних або низькооплачуваних професій. Позитивно відзначалася робота Центру соціального підприємництва при міській раді у Львові, а також зусилля ІТ-кластеру щодо залучення ветеранів та запит від цих бізнес кіл на інформацію, як з ветеранами поводитись.

«...Наскільки це покривається в громадах. У Львові, я знаю, є, наприклад, центр соціального підприємництва при міській раді, який навчає саме підприємству, який навчає різних видів: грантові заявки писати, робити стратегії маркетингові, робити взагалі бізнес. Тобто, допомога для того, щоб ветерани відкривали якийсь свій бізнес, якесь своє підприємство. Знаю, працювала

сама з ІТ-компаніями, з ІТ-кластер. Знаю, що «Софт серв», «Елес», то вони навчають, вони готові в принципі приймати ветеранів. Їм це цікаво, що взагалі треба з ними робити, з ветеранами. Через те вони дійсно йшли до нас з таким запитом, що як і куди, як працювати, як залучати. Бо вони готові вчити, вони готові, щоб до них поверталися, щоб ветерани, які повертаються, йшли до них на роботу. Чи це люди, які мали досвід в ІТ, чи це люди, які взагалі не мали досвіду в ІТ....» (Ксенія, психолог)

Акцентувалася ефективність роботи по принципу «рівний рівному», коли ветеран отримав допомогу і результат та розказав про це побратимам. Згадувалася зокрема і концепція «помічник ветерана», який би виступав у ролі своєрідного драйвера і помічника, як в працевлаштуванні, так і в доступі до різного роду послуг (юридична, психологічна, оформлення виплат).

Разом із тим, на думку деяких опитаних, працевлаштування і відкриття бізнесу **затребуване далеко не завжди**, при чому, як з боку ветеранів, так і від роботодавців. Наприклад, для ветерана може бути більш актуальним пройти реабілітацію і знову повернутися на службу, і водночас багато роботодавців ставляться до ветеранів з насторогою. Один з учасників відзначив, що в принципі невелика частина населення має здібності до підприємництва, тож потрібна додаткова рефлексія щодо цього наративу підприємництва для всіх, перегляд деяких існуючих програм та бізнес-інкубаторів для ветеранської спільноти. До того ж, матеріальне забезпечення у війську могло бути значно вище середнього рівня, і це не завжди корелює з наявними в цивільному житті пропозиціями.

«...Тут, на мою думку, є такий виклик... Що би не робило суспільство, але якщо ветеран активно в цьому не буде задіяний, не побачить результати своїх дій, не відчує свою практичну залученість, він не буде почуватися цінним» (Тетяна, травмотерапевтка)

Залучення ветеранів до громадської діяльності і вплив на прийняття рішень

Ці питання також сприймалися респондентами неоднорідно. Одна з ідей полягала в тому, що ті хто наразі дійсно можуть щось змінити, знаходяться на фронті. І хоча деякі з ветеранів є депутатами районної і міської ради, часто це можуть бути «не сильно ветерани», тобто люди які переслідують власні інтереси. Респонденти звертали увагу також на появу простору для маніпуляцій, як це вже відбувалося після АТО і ООС, коли ветерани пішли в політичне життя і подекуди внаслідок недостатнього розуміння і поінформованості «куди людина вписується» нею могли скористуватись.

«З одного боку, зрозуміло, вони капіталізували себе як політичних суб'єктів. Але водночас вони дуже сильно, я вважаю, зашкодили самим ветеранам тим, що не дали їм сформувану власний політичний рух або принаймні групу по інтересах, в якому би форматі вона не склалася. Але я думаю, що якщо вже сотні тисяч і мільйони ветеранів повернуться в суспільне життя, вони вже повернуться як політичний суб'єкт» (Євген, ветеран)

Але ситуація, що склалася, несе в собі і значний потенціал. Так, один з учасників відмітив, що ветеранська спільнота велика, неоднорідна, і неодмінно прийде до етапу розбудови внутрішньої структури, можливо і до рівня власних політичних партій. Респондент навів приклад дослідження Інституту демографії НАНУ, в якому цільова аудиторія ветеранської політики після війни оцінювалася як 30% населення України, і така велика група неодмінно буде претендувати на політичне представництво і власний голос у прийнятті рішень. Але цей «масштабний діалог» відбудеться коли в цивільне життя повернеться значна кількість ветеранів.

Респонденти акцентували увагу на **обопільності процесу комунікації** між ветеранами та громадами, про досягнення певного балансу домовленостей між потужною ветеранською спільнотою і рештою суспільства. В даному випадку має йтися не про адаптацію, а про успішну конкуренцію з існуючими інституціями. Один з опитаних відзначив, що ці процеси неодмінно будуть відбуватися **через зіткнення інтересів, конфлікти та дебати**. І в цьому контексті надзвичайно **важливо заздалегідь побудувати механізми ненасильницької цивілізованої взаємодії**. Була озвучена думка, що досвід ветеранів може бути цінним для розробки політики на місцях.

«Ветерана потрібно запросити, а не він має пробиватися. Типу він такий повоював, а тепер давайте я вам ще цивільне життя полегшу, тому що ви ж тут не справилися, то давайте я на два фронти, а потім ще піду повоюю.... Петро класний чувак, класний офіцер був чи солдат, чи сержант. Достатньо він порядний. Буде головою непоганим. І проголосувати, і його запросити» (Федір, ветеран)

«...Невідомо, чи взагалі громада колись буде готова, якщо ми не будемо їх залучати. То називається: одні чекають інших, інші чекають перших. Тому що якщо ми не будемо залучати, то і громада не буде знати, що таке може бути. Але знову-таки чекати громаду, поки вона сама до того дійде, що треба залучати ветеранів до громадської і політичної активності, — це може бути дуже довго і не факт, чи дійде» (Ксенія, психолог)

Готовність громади до повернення ветеранів

Це питання респонденти оцінюють в цілому негативно. Частина таких оцінок пов'язана із розумінням реального (об'єктивно низького) рівня інклюзивної інфраструктури в Україні та браком ресурсів, а частина — із проблемами комунікації в громадах. Один з респондентів звертає увагу, що ветерани це не абстракція, вони мають конкретний соціально-економічний портрет: людина старша 40 років, для якої роль «прохача» є принизливою. Виходячи з цього, підтримка з боку держави і суспільства має бути **проактивною**, а не на основі запиту від ветерана. Зазначається, що будь-яка програма громади або приватних компаній (супермаркети, магазини, банки) має враховувати, що самостійно за ними ветерани масово звертатись не будуть. На думку респондента, людям незручно показувати посвідчення УБД для отримання знижки в магазині або щоб реалізувати право пройти без черги, хоча іноді це фізична необхідність у зв'язку зі станом здоров'я: «...я

гублюся в механізмі доступу до цієї преференції і часто цього не роблю», відзначає ветеран. Таким чином, задача громади запропонувати допомогу так, **щоб це було комфортно і не виглядало принизливо**. Разом з цим, дуже деморалізуючим фактором для військового є ігнорування або негативне відношення до членів його родини з боку суспільства.

«У нас цю соціальну систему звикли уявляти так, що є установа, в якій сидить чиновник. Приходить ветеран і має принести купу довідок, папірців і всього-всього, щоби підтвердити, що він має право на певні преференції. Більшість ветеранів цього робити не будуть. Я не буду, бо для мене це принизлива модель стосунків з державою і суспільством» (Євген, ветеран)

Пролунала думка, що враховуючи стан в якому повертаються ветерани, потрібен буде механізм з позитивної дискримінації в бізнесі, пільгах, працевлаштуванні. Але ризик полягає в тому, що такі заходи з «вирівнювання можливостей» можуть сприйматися як спроба незаслужено отримати переваги. Тому надзвичайно важливо правильно комунікувати ці процеси, сформувані наратив, **що ветеран не краще за інших, а просто заслуговує на компенсацію втрачених за той час що він присвятив захисту Батьківщини можливостей**. З іншого боку, не уникнути і маніпуляцій цим статусом. Рішення — баланс між вседозволеністю і розумною мірою поваги, і в цьому процесі будуть дуже затребувані фахівці з медіації.

«Я сам, було діло, ввечері вгамовував побратима, який лазив у формі п'яний, чіплявся до людей, а на всі зауваження відповідав: так я ж за вас воював, кров проливав. А я вже підійшов, кажу: друже, тобі має бути вдвічі більше соромно, ніж комусь іншому. Ти за що тоді, получається, воював? За країну, в якій кожне п'яне бидло може ігнорувати всі правила поведінки, лазити кошмарити людей?» (Євген, ветеран)

Цивільні люди теж відчувають виснаження і потребують відновлення ресурсу, але все ж суспільство має зрозуміти, що переживання війни в цивільному місті і на лінії фронту це дуже різні досвіди, і все ж саме громада має робити крок назустріч ветерану, а не навпаки.

«...Ми можемо скільки завгодно говорити про ветеранів і про їхню адаптацію, але якщо у нас суспільство не травмоінформоване, якщо у нас звичайні цивільні люди дуже виснажені і травмовані, то ми будемо мати проблему. Тому що зустрічати людей з війни — це потребує ресурсу. І тому, якщо ми хочемо, щоб цивільне суспільство норм, адекватно, притомно зустрічало ветеранів, то ми маємо вчити суспільство справлятися в тому числі зі своїм виснаженням і симптомами. Тобто, це не може бути гра в один бік. Притому що чітко суспільству треба давати цю установку, що не ветерани будуть адаптуватися до нас. Вони просто на це нездатні, зараз нездатні, точно в такому середовищі нездатні, як зараз. Ми маємо підлаштувати суспільство і комунікацію в ньому так, щоби вони захотіли тут з нами залишитися і стати частиною, повноцінними, повноправними членами цього суспільства. Не окремо виділеною групою. І тут ми можемо багато яких викликів зустрічати....» (Тетяна, травмотерапевтка)

Тобто має бути вибудована така комунікація, щоб ветерани хотіли стати повноцінною частиною суспільства.

В контексті оцінки готовності громад до повернення ветеранів, зупинимось окремо на проблемі **відсутності інклюзивності**. Перший аспект цієї проблеми — відсутність фізичної можливості потрапити в мерію, в аптеку, в лікарню чи магазин. Другий — немає або є недостатньою робота із суспільством, яку, можливо, необхідно починати з дитячого віку (і, таким чином, впливати на ставлення батьків до проблеми). Третій — брак спеціалістів та часу для якісної просвітницької роботи, оскільки ті хто реально працюють з ветеранами і діючими військовими в лікарнях переважно не мають часу на подібні івенти.

«І, так, якщо зустрічають Миколу якогось, ветерана, кажуть: ой, ти молодець, дякуємо. А в цей час в нього сім'я була в цьому селі, і ніхто нічим не допоміг цій родині. Ні сусіди, ні та сама громада, ні влада місцева. То грош ціна буде тій зустрічі, він її не оцінить» (Федір, ветеран)

«Коли людина йде без ноги, відвертаються. Або коли не можуть пропустити в черзі. Такі нюанси, вони дрібні, але їх багато, вони накопичуються. І мені дуже обідно і мене дуже бере зло за те, що у нашій громаді, у нашому суспільстві немає вдячності» (Інна, керівниця ветеранського простору)

Одним з рішень описаних вище проблем, може стати **залучення самих ветеранів** до просвітницької роботи. Один з учасників відзначив, що як правило в процесі реабілітації у військових є довгі періоди очікування і є час, тож їх можна було б залучати аби пояснювати, як реагувати на людину з ампутацією, що робити з агресією. Подібну роботу могли би виконувати психологи та реабілітологи, громадські організації, при активному сприянні міських та селищних рад (в організаційній компоненті). Знову і знову опитані акцентують увагу на важливості **проактивного** підходу. Одним з учасників була озвучена ідея, що часто на різноманітні заходи ходять одні і ті самі люди, ті кого ця тема цікавить. Але до інших цільових аудиторій треба «йти самим».

Респонденти говорили про своєрідність та унікальність в роботі тої чи іншої громади із ветеранською спільнотою. Один з таких кейсів — Львівська громада, що започаткувала власні практики вшанування пам'яті і меморіалізації, через сайт міської ради, де з'являються імена полеглих, з якими прощається місто. Винниця, в свою чергу, одне з перших місць, де о 9.00 на хвилину пам'яті зупинялось все місто. Природньо, що оскільки немає загального бачення, міста та громади починають шукати свої власні способи, як реалізувати цю політику. На думку респондентів, що потрібно **відходити від «суцільної героїзації» у бік диференційованого підходу**. Потреби людини залежать від конкретно її досвіду, а побудова правильної комунікації нерідко заснована просто на повазі, гідності і ввічливості, людяного ставлення.

Ще один важливий чинник — наявність фінансових можливостей (на що реально вистачить коштів) і розуміння, як і на що ці кошти спрямувати. **Ідеальна модель**, на думку респондентів, мала би виглядати наступним чином: громади мали би налагодити взаємодію із іншими надавачами послуг, недержавним сектором та гро-

мадськими організаціями, зробити оцінку потреб і уникнути дублювання послуг, тримати в полі зору членів сімей ветеранів і розуміти, скільки взагалі в них буде людей з якими потрібно буде працювати. Фактично ж, на думку респондентів, деякі громади навіть не розуміють, що сім'ї ветеранів є повноцінними бенефіціарами ветеранської політики.

«Тобто, їх важливо помічати і включати в свої програми підтримки ще на етапі служби воїна. І це основоположна річ. Я знаю, що зараз багато громад працюють над стратегіями своїми. Але власне довгий час це було десь добре, десь ні через відсутність загальної рамки координаційної, на яку можна опиратися. Бо ми знаємо, що все має певну логіку, побудова стратегії має підпорядковуватися умовно документам вищого рівня. Це важливо» (Ольга, ветеранський простір, Київ)

З одного боку, розмір громади має значення, оскільки між різними за розміром громадами різняться інформаційна та фізична доступність послуг, кардинально різне фінансування та бюджети на місцях. З іншого боку, не всі громади розуміють як діяти і з чого почати. За окремими спостереженнями, є певний регіональний і навіть районний поділ, коли якість взаємодії громади з ветеранськими спільнотами залежить від місцевої влади, і на жаль зусиль місцевих активістів недостатньо щоб переломити ситуацію (менше дій на Сході України і в Одесі).

«І виходить так, що воїни, які прослужили умовно разом, але повертаються в різні громади, можуть отримати різні об'єми підтримки. Просто банально від різних спроможностей і можливостей громади, куди вони повертаються. Так само у громадах є різна інформація, точніше, не у всіх громадах є точна інформація про кількість ветеранів і ветеранок, які повертаються. Є менші громади, які кажуть, що вони всіх знають напам'ять, зі всіма поспілкувалися і точно знають, що треба родинам. Є зовсім інші історії, зовсім інші приклади, коли або немає даних, або не здійснюється оцінка потреб» (Ольга, ветеранський простір, Київ)

Одним з рішень описаних вище проблем, на думку респондентів, могли би стати мобільні бригади. В деяких селах є ветерани, про яких навіть ніхто не знає, і які можуть перебувати в складних життєвих обставинах. Тож варто було би надавати адресну допомогу, і таким чином залучати та охоплювати більше ветеранів. Проте залишається відкритим питання масштабування такого досвіду, і чи наявні для цього ресурси в громаді.

«...У нас є тут недалеко, кілометрів 40, село, в якому живе мама, в якій 40 кілограмів ваги, і в неї є два сина. Один син воює, а другий після поранення з пластинами в голові. Лікарі говорили взагалі, що він не буде ходити. Але вони були на реабілітації, до тих пір, поки були кошти. Потім їх виписали, сказали: їдьте додому, він не буде ходити. Але ж хлопчик займався, і він уже потрошку почав ходити навіть. Хоч з паличками, але він ходить. І звернулася мама про допомогу у біговій доріжці. Звісно, якби у нас була можливість возити його до нас у центр, це було б добре. Але, на жаль, такої можливості у нас немає» (Інна, ветеранський простір)

4. Рекомендації та прогнози

Говорячи про прогнози на майбутнє, респонденти в різних контекстах повертались до однієї ж і тої проблеми, — надзвичайно високого ризику соціальних конфліктів, розколів та вибухів (в тому числі з фізичною агресією та можливим сплеском кримінальної активності). Відзначалося, що проблеми післявоєнного цивільного суспільства будуть накладатися на проблеми з якими доведеться зіштовхуватись ветеранам та ветеранкам. «Ми будемо боротися за краще місце в суспільстві, ніж нам готові дати», — так охарактеризував свої очікування один з опитаних ветеранів. Таким чином, вже зараз актуалізується необхідність створювати механізми цивілізованого розв'язання потенційних конфліктів. Більшість опитаних зійшлися на думці, що конфлікти між ветеранами та суспільством неодмінно матимуть місце.

«Ще ніде ветерани красиво, мирно, м'яко в суспільство не поверталися.... Я не виключаю, що в Україні серед усіх фахівців з діалогу і медіації з'явиться окремий клас — медіатор між ветеранами і суспільством. І що це буде дуже затребуваний фахівець....» (Євген, ветеран)

«Дай бог, ми виграємо, все буде класно, і почнуться у нас сумні чорні часи. І ці часи будуть тривати років 10 мінімум, допоки або ветерани не повимирають, або їм нормальних умов не дадуть» (Федір, ветеран)

В зоні ризику, на думку деяких респондентів, опиняться військові, що за різних причин не зможуть продовжити службу, і водночас не зможуть знайти себе в післявоєнному суспільстві. Ветерани порівнюють післявоєнну Україну з Афганістаном, але в значно більших масштабах і жорсткіше, через більшу чисельність самих учасників війни.

«І ці люди будуть на узбіччі. І тут два варіанти. Або зупиниться машина і підбере їх, або вони дістануть автомати і розстріляють цю машину, і самі сядуть за кермо» (Федір, ветеран)

У своїх рекомендаціях деякі опитані підкреслювали важливість інституціоналізації ветеранської спільноти у вигляді профільних організацій та громадських рухів. Профспілки, об'єднання, клуби, взаємодія ветеранів із суспільством та між собою могли би сприяти більш швидкій адаптації, дозволяли би комунікації ветеранів та суспільства відбуватися **на більш рівних умовах.**

Один з респондентів зауважив, що суспільству не можна «гратися в гойдалки». Наприклад, коли після 2023 року ментально українці повірили в перемогу і перестали підтримувати військових, це спричинило глобальні втрати, оскільки, з певного моменту, вже не вистачало мотивованих людей, які могли би навчити інших і таким чином запобігти значним втратам. Додатково, ветеранська політика може бути не про пільги чи преференції, а саме про доступ до можливостей. І дуже важливо сприяти забезпеченню рівного доступу до можливостей та забезпечити існування реальних та дієвих механізмів вирішення конфліктів, на різних рівнях.

Додаток

Шкала оцінок щодо надання послуг ветеранам та ветеранкам

№	Назва послуг	Відповіді
1.	Медичні послуги	
	Затребувані	9,5
	Доступні	5,1
	Пріоритетні	8,7
2.	Психологічна підтримка	
	Затребувані	8,9
	Доступні	6,7
	Пріоритетні	8,9
3.	Перекваліфікація, навчання	
	Затребувані	8,3
	Доступні	6
	Пріоритетні	7,5
4.	Працевлаштування	
	Затребувані	7,7
	Доступні	7
	Пріоритетні	8,4
5.	Власний бізнес	
	Затребувані	8
	Доступні	6,2
	Пріоритетні	8
6.	Житло	
	Затребувані	8,5
	Доступні	4,5
	Пріоритетні	8,2
7.	Юридичні послуги	
	Затребувані	8,9
	Доступні	6,9
	Пріоритетні	8,6
8.	Громадська та політична активність	
	Затребувані	9,3
	Доступні	6,5
	Пріоритетні	8,1
9.	Дозвілля	
	Затребувані	8,3
	Доступні	7,6
	Пріоритетні	8,3