



КОМУНІКАЦІЯ З ВЕТЕРАНАМИ І ВЕТЕРАНКАМИ

Методичні рекомендації «Комунікація з ветеранами і ветеранками» підготовлені в межах проєкту «Гаряча лінія кризової та юридичної підтримки», реалізованого Українським ветеранським фондом Міністерства у справах ветеранів України завдяки програмі «Український Фонд Швидкого Реагування», яку втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

Ці методичні рекомендації розроблені для усіх, хто спілкується з ветеранами і ветеранками, задля підтримки їх на шляху реінтеграції до цивільного життя. Вони були укладені фахівцями і фахівчинями Гарячої лінії кризової підтримки на основі їхнього досвіду роботи на лінії та особистої практики психологічної роботи, зокрема в умовах повномасштабної війни в Україні.

Вміст методичних рекомендацій є виключною відповідальністю Українського ветеранського фонду і не обов'язково відображає погляди IREX та Державного департаменту США.

Використання матеріалів методичних рекомендацій можливе лише з дотриманням авторських прав, за умови посилання на збірник та Український ветеранський фонд.

Методичні рекомендації «Комунікація з ветеранами» / Український ветеранський фонд 2024. – XIII с.»



ВETERАНИ І СОЦІУМ

Ветерани та ветеранки – це особи, які завершили військову службу та мають бойовий досвід.

За попередніми підрахунками Міністерства у справах ветеранів, озвученими станом на 2024 рік, після війни в Україні очікується близько 5-6 млн ветеранів та ветеранок, а також членів їхніх родин.

Завершення військової служби означає, що людина повертається до цивільного життя, маючи досвід участі у бойових діях, «досвід війни». Іноді цей досвід є травматичним.

Під час повернення до цивільного життя і реінтеграції в суспільство, підтримка близьких та оточення є надзвичайно важливою для деякого з ветеранів / ветеранок, тому сьогодні постає необхідність опанувати допоміжні інструменти.

Одним із таких інструментів є комунікація.

Важливі аспекти у спілкуванні з ветеранами і ветеранками

ЛЮДЯНІСТЬ

Кожна людина заслуговує на повагу. Сьогодні ветерани і ветеранки є невіддільною частиною нашого суспільства. Майже у кожного в найближчому оточенні є людина, яка має бойовий досвід.

Завершення військової служби означає, що ці люди цивільні та не носять військової форми, а тому ідентифікувати їх складно.

Якщо хтось поруч із вами вирізняється поведінкою, привертає вашу увагу (і це не обов'язково може бути ветеран чи ветеранка) – згадайте про важливу морально-етичну цінність – людяність – і лише тоді розпочинайте спілкування.

ТОЛЕРАНТНІСТЬ

Ветеранам і ветеранкам потрібен час, щоб адаптуватися до цивільного життя. Поставтеся до цього з розумінням.

Кожен ветеран чи ветеранка проходять власний шлях повернення до цивільного життя: потрібен час, щоб впоратися з психологічним станом та емоційними наслідками війни, знайти нові сенси в цивільному житті, повернутися до цивільних соціальних ролей (батька / матері, чоловіка / дружини, сина / доньки тощо), напрацювати нові моделі поведінки і способи мислення, які докорінно відрізняються від тих, які допомагали вижити під час бойових дій. Тривалість такого періоду для кожного ветерана і ветеранки є індивідуальною.

У цей період для деяких ветеранів і ветеранок може бути характерна загостреність емоційних реакцій. Проте, якщо цивільні з розумінням ставляться до причин такої поведінки, нескладно бути стриманими у спілкуванні і з розумінням дібрати ті слова, які не будуть розпалювати конфлікт чи підсилювати негативні емоції.

У цей період для деяких ветеранів і ветеранок може бути характерна загостреність

емоційних реакцій. Проте, якщо цивільні з розумінням ставляться до причин такої поведінки, нескладно бути стриманими у спілкуванні і з розумінням дібрати ті слова, які не будуть розпалювати конфлікт чи підсилювати негативні емоції.

ГІДНІСТЬ

Потреба у гідному ставленні – особливо важлива для ветеранів та ветеранок.

Гідність – це одна із найважливіших цінностей, яку захищають і виборюють військовослужбовці, тому для ветеранів і ветеранок потреба у гідному ставленні є надзвичайно важливою.

Гідне ставлення – це повага до досвіду ветерана чи ветеранки.

Не жалійте та не намагайтеся виявити співчуття, тому що це може розцінюватися як знецінення досвіду ветерана чи ветеранки. Для ветерана / ветеранки ваша жалість може бути свідченням вашої невпевненості у спроможностях людини, яка насправді є експертом / експерткою у виживанні в екстремальних умовах.

Також знецінююча підтримка може виражатися фразою «Тримайся!», чи подібними.

Якщо є бажання та ресурс підтримати, то варто запитати у самого ветерана чи ветеранки: "Чим я можу тобі допомогти?, Чим можу бути корисним / корисною?, Як я можу тебе підтримати?".

ОСОБИСТІ КОРДОНИ

Ветерани і ветеранки, як і всі люди, мають право захищати особисті кордони.

Поважати особисті кордони іншої людини під час комунікації – означає бути обережними із запитаннями особистого характеру, а також із питаннями, що можуть викликати дискомфорт, негативні переживання чи навіть травмувати людину.

Якщо ви ставите некоректні запитання ветеранам та ветеранкам з власної цікавості чи з будь-яких інших причин, то будьте готові отримати відсіч у вигляді емоційної реакції або грубої відповіді. Такими некоректними запитаннями є: «Чи вбивав / вбивала ти людей?», «Чи багато побратимів / посестер загинули?», «Чи було тобі страшно?», «Навіщо ти туди пішов / пішла?», «Коли закінчиться війна?». Також недоречно випитувати інформацію про місця дислокації та види озброєння.

Пам'ятайте, що ветерани і ветеранки не зобов'язані ділитись своїми переживаннями, почуттями та власною історією.

РОЗМОВА

Краще, коли ініціатором спілкування є ветеран чи ветеранка, проте не варто спеціально старатися уникати спілкування з ними.

Ветерани і ветеранки, як і інші люди, не завжди виявляють бажання спілкуватися, відповідати на запитання. На це може бути багато причин: їм важко спілкуватися з цивільними особами, які не знають і не розуміють, що вони пережили; особливо, коли цивільна людина починає висловлювати власні судження про війну, давати оцінку діям військових. Це може сприйматися болісно і відчуватися як знецінення.

З огляду на зміни у психологічному стані, він чи вона можуть потребувати усамітнення, а комунікація в цей момент посилюватиме емоційну напругу.

Головне правило – йти за людиною та її потребами. Не втручайтеся в особистий простір ветерана чи ветеранки, і нехай вони вирішують – ініціювати розмову чи припинити її.

Якщо ж ветеран чи ветеранка самі прагнуть спілкування – будьте активними слухачами та слухачками, утримуйтеся від оціночних суджень чи критики. Дайте можливість висловити думку, не тисніть, якщо співрозмовник / співрозмовниця не хоче про щось розповідати.

Якщо ветеран чи ветеранка під час спілкування раптово замовкає і заглиблюється у власні думки, не варто намагатися повернутися до розмови, можна просто помовчати разом.

ЧУТЛИВІ ТЕМИ

Утримайтеся від розмов на чутливі теми.

Війна – це особливий досвід. Ви не можете знати, який він у ветерана чи ветеранки, не знаєте, що може викликати травматичні спогади чи емоційну реакцію, тому доречно уникати чутливих тем для розмови. Такими темами є: війна, політика, справедливість-несправедливість, почуття провини, смерті побратимів та посестер, смерті цивільних, поранення та обставини його отримання.

Якщо ж ветеран чи ветеранка самі розпочали розмову, намагайтеся уникати надто емоційно забарвленої дискусії. Будьте толерантними до позиції чи думки людини, не намагайтеся переконувати в іншому. Кожен та кожна має право на власну думку та інколи доречним є залишитися зі своєю.

ЗАПИТАННЯ

Спитайте, чи можна запитати.

Якщо ви цивільна людина і не маєте бойового досвіду, то у спілкуванні з ветераном чи ветеранкою варто дуже обережно ставити запитання. Некоректне запитання може стати причиною травматичних спогадів та негативних емоцій.

Є ряд запитань, які по суті неетичні і їх необхідно уникати: це питання, які стосуються подій війни («Чи довелося вбивати?»); питання, на які неможливо дати точну відповідь («Коли закінчиться війна?»), питання, які порушують особисті кордони («Тобі було страшно?»).

Якщо ви хочете поставити запитання, яке, на вашу думку, не порушує кордони людини і є етичним, бажано уточнити у ветерана чи ветеранки, чи є теми, на які він чи вона не хочуть говорити, чи можете ви запитати.

Помічаєте під час розмови, що ветерану чи ветеранці некомфортно говорити, запитайте, чи все добре, скажіть, що він чи вона можуть не відповідати.

ВІДПОВІДІ

Будьте чесними, якщо не знаєте відповіді.

Ветерани та ветеранки також можуть ставити запитання. Ви не завжди можете мати відпо-

відь. І це нормально.

Така ситуація у когось може викликати ступор, мовчання чи, навпаки, гарячковий пошук відповіді, намагання якось вийти із ситуації. Це не сприяє комунікації, а, навпаки, призводить до напруги.

Чесність і щирість – запорука збереження довіри між співрозмовниками / співрозмовницями. Чесно скажіть, що ви не знаєте відповіді на це питання. Важливо відповідати через «я-повідомлення», тобто говорити відверто і лише за себе.

ПОДЯКА

Дякуйте, не порушуючи особистих кордонів.

Вдячність – одне з найбільш позитивних і ресурсних почуттів. Безперечно, ветерани і ветеранки заслуговують і хочуть відчувати вдячність та повагу від суспільства, тому бути вдячними і дякувати їм можна і треба.

Однак насамперед варто пам'ятати про особисті кордони людини. Не варто незнайомій людині говорити багато слів, тиснути руку чи обіймати. Ви не знаєте її досвіду та особливостей (у декого це може викликати хвилювання і дискомфорт).

Якщо хочете подякувати незнайомій людині (ветерану чи ветеранці), то найкраще використати невербальну комунікацію: щирий погляд, вдячна посмішка чи кивок головою, прикладена рука до серця.

Якщо ж спілкування з людиною ближче, то краще сказати про свої почуття: «Я тобі вдячний / вдячна».

ОЧІКУВАННЯ

Завищені очікування – привід для розчарувань.

У своєму оточенні та у суспільстві загалом, ветеран чи ветеранка можуть стати заручниками ситуації надмірної ідеалізації та героїзації, коли від них і у цивільному житті очікують чогось особливого, героїчного: здатності швидко розв'язувати проблеми, навести порядок тощо.

Завищені очікування та створення образу, який не відповідає дійсності, призводить до розчарувань з боку суспільства та рідних.

При цьому для ветерана чи ветеранки необхідність відповідати образу героя створює напругу і заважає процесу адаптації до цивільного життя.

Безперечно, ветерани і ветеранки – це люди з унікальним досвідом, але водночас це просто люди, які повертаються до цивільного життя. Вони не зобов'язані брати на себе більше відповідальності, ніж ті, хто не має бойового досвіду, і робити щось особливе у цивільному житті.

ПОМИЛКИ

Помилитися і попросити вибачення – це нормально.

Ніхто не застрахований від помилок у спілкуванні з іншими людьми: може виникнути непорозуміння, словами можна образити і завдати болю, можна занадто агресивно доводити власну думку, а жарт може бути некоректним. Це стосується і спілкування з ветеранами чи ветеранками також.

Що робити, якщо сталася прикра ситуація? Помилятися – це цілком нормально, проте, важливо визнати свою неправоту, перепросити та сказати про свої почуття: «Мені соромно / прикро, що я поставив / поставила некоректне запитання чи своїми словами образив / образила».

Усвідомлення власної помилки і щире вибачення знизить рівень напруги у спілкуванні та продемонструє вашу повагу до ветерана чи ветеранки.

РІДНІ ВЕТЕРАНІВ І ВЕТЕРАНОК

Досвід війни має негативний вплив не лише на військових, але й на їхніх рідних, тому що саме родина найпершою зустрічає ветеранів та ветеранок.

Підтримка рідних може стати надзвичайно ефективним захистом від негативного впливу війни та ресурсом для відновлення, але за умови, що рідні зможуть пройти з розумінням та любов'ю шлях адаптації ветерана чи ветеранки, знайти потрібні слова в процесі комунікації.

ЧАС

Дайте час собі та рідній людині, яка повернулася з війни.

Час змінює всіх людей, проте війна – значно більше. Інколи рідні сприймають повернення військового / військової як продовження попереднього життя. Однак військовий / військова, який / яка повернувся, – уже інший (цінності, звички, поведінка, мова, режим тощо). Але і в родині за цей час теж могло щось змінитися. Рідні багато чого не знають про військового / військовою, а він / вона – не знає про все, що відбулося за цей час в родині.

Спробуйте познайомитися знову. Дайте час на таке знайомство, будьте стримані в запитаннях, коментарях, пізнавайте себе нових. Налаштуйтеся на те, що певний час доведеться попрацювати над налагодженням стосунків та комунікації.

Варто проявляти терплячість і не намагатися прискорювати адаптацію рідної людини, даючи поради, які можуть бути недоречними, чи бути нав'язливими в спілкуванні.

БЕЗПЕЧНЕ СЕРЕДОВИЩЕ

Наповнюйте простір любов'ю, повагою та підтримкою.

Для заспокоєння, зцілення і подальшого успішного зростання ветеранам і ветеранкам потрібне внутрішнє відчуття безпеки. Таке відчуття з'являється в просторі, де їх приймають, люблять, поважають і вірять в них, в просторі, який забезпечує їм можливість бути почутими.

Насамперед варто прислухатись до того, що говорить рідна вам людина; бути щедрим / щедрою на слова любові. Турботу варто виявляти через пропозиції, залишаючи за ветераном чи ветеранкою право вибору.

Спілкування в безпечному просторі – обережне, невимогливе, ненав'язливе та без тиску. Не варто порівнювати людину з тією, якою вона була раніше, або з іншими людьми. Прийміть факт змін.

Гіперопіка і гіпертурбота рідних також перешкоджають повноцінному поверненню ветерана чи ветеранки до цивільного життя. В цьому випадку вони можуть відчувати, що рідні не вірять у їхню спроможність впоратися з ситуацією чи проблемами.

Питайте, чи потрібна допомога, і звертайтеся по допомогу до ветеранів чи ветеранок також.

ПРОГОВОРЮЙТЕ ПОЧУТТЯ ТА ЕМОЦІЇ

Говоріть про те, що відчуваєте, які емоції переживаєте.

У цивільному житті ми не завжди висловлюємося точно і просто. Інколи ми намагаємося спілкуватися без слів: можемо натякати, говорити алегорично, використовувати невербальну комунікацію (міміку, пози, жести), особливу інтонацію, але бажаним результатом є розуміння нас іншою людиною.

Усім непросто розкодувати інформацію, яка передається в такий спосіб, проте, ветеранам і ветеранкам це робити складніше. Перехід до цивільного життя – це різка зміна більшості з визначальних факторів, які допомагали зберегти життя на війні. Спілкування на війні було чітке, зрозуміле, точне, тому головне правило комунікації у період адаптації – спілкуватись прямо, чесно, щиро, відверто та простими словами. Говоріть, про свої емоції та почуття.

За допомогою комунікації можна розв'язати проблеми, порозумітися, знайти вихід із ситуації чи компромісне рішення, натомість її відсутність руйнує стосунки.

ТАКТИЛЬНІ КОНТАКТИ

Повернення до звичних тактильних контактів потребує часу.

Бойові дії – це завжди про загрозу фізичного ушкодження тіла чи смерті, тому тактильні відчуття, як і реакція на них з боку інших людей, у військових може зазнати суттєвих змін. Це означає, що повернення до цивільного життя і у сфері тактильних контактів, які традиційно є невіддільною частиною комунікації в родині, може мати певні особливості.

Обійми, доторки та погладження можуть викликати неприємні емоції у ветерана чи ветеранки, людина може намагатись уникати будь-яких тілесних контактів.

Потрібен час, уважність і толерантність до потреб рідної людини. Також обов'язковим є словесний супровід ваших дій через запитання та пропозиції: «Я хотів / хотіла би тебе обійняти, чи можу це зробити?». Варто також сказати, чому це важливо для вас, що ви відчуваєте.

Наша комунікація часто супроводжується певною жестикуляцією. Для ветеранів та ветеранок це також може бути про потенційну загрозу, тому необхідно бути обережними в жестах, швидких рухах чи наближеннях.

Проте, потрібно включати тактильні контакти в процес комунікації, бо саме вони повертають ветерана чи ветеранку в реальний час, роблять спілкування близьким, а простір по-справжньому безпечним.

МАЙБУТНЄ

Мрійте та будуйте плани на майбутнє.

Мрії та плани на майбутнє – це один із ресурсів, який допомагає плекати нашу життєстійкість, це те, що дає нам нові життєствердні сенси, тому розмовляти про майбутні плани доречно. Це не обов'язково мають бути плани на далеку перспективу, можна планувати сьогоднішній вечір, найближчі вихідні чи родинне свято.

Участь ветерана чи ветеранки в плануванні життя сім'ї допоможе з їх адаптацією, вони відчують реальну включеність у родинні події. Планування – це завжди про певні перспективи, про продовження активного життя.

СПРОМОЖНІСТЬ І ЛІДЕРСТВО

Дайте можливість ветерану чи ветеранці бути лідером і підтримайте їх віру в себе.

Інколи щире бажання рідних підтримати і допомогти перетворюється у тотальну опіку та намагання взяти на себе розв'язання багатьох питань.

Добрі наміри родини (щоб відпочив / відпочила, не хвилювався / не хвилювалася) можуть відчуватися ветераном чи ветеранкою як недовіра з боку рідних (не вірять в те, що вони здатні самотійно впоратись; не бачать в них самодостатніх, спроможних особистостей). Таке ставлення рідних знижує самооцінку ветеранів та ветеранок, похитує віру у власні сили і можливості.

Заохочуйте проявляти лідерство у тих сферах, де ветерану / ветеранці це комфортно.

Насамперед лідерство ветерана чи ветеранки має бути у спілкуванні. Він чи вона визначають правила спілкування, особливо щодо тем, пов'язаних з його чи її бойовим досвідом.

У розв'язанні питань чи завдань, які виникають у цивільному житті, не варто одразу пропонувати свої варіанти і допомогу, краще запитати ветерана чи ветеранку, що він чи вона думає з цього приводу, що буде робити далі, чи потрібна допомога.

Підтримайте віру у власну спроможність ветерана чи ветеранки словами про те, що він або вона змогли вижити на війні, що вони мають величезний досвід боротьби і подолання труднощів, в якому можна знайти те, що допоможе у розв'язуванні питань цивільного життя.

ВЕТЕРАНИ І ПРАЦІВНИКИ / ПРАЦІВНИЦІ УСТАНОВ

Процес адаптації ветеранів та ветеранок до цивільного життя має багато аспектів. Одним із них є необхідність у комунікації з працівниками різних установ. Ветерани і ветеранки відвідують медичні заклади, соціальні служби, пенсійний фонд, центри зайнятості та інші інституції.

У кожній установі потрібна відповідна комунікація з працівникам / працівницями: звернутися, сформулювати запит чи озвучити проблему, уточнити інформацію тощо. У випадку пошуку нового місця роботи – надати інформацію про себе (освіта, досвід) та дізнатися про умови роботи (заробітна плата, відпустка, графік).

Для ветеранів і ветеранок така комунікація суттєво відрізняється від спілкування в умовах бойових дій, тому може викликати хвилювання, скутість і незручність, труднощі у формулюванні запитань.

Обізнаність працівників / працівниць установ щодо особливостей спілкування з ветеранами та ветеранками дасть можливість якісно та компетентно надати відповідні послуги, допомогти ветеранам і ветеранкам успішно реінтегруватися в суспільство та пройти адаптацію до цивільного життя.

БАЗОВІ ЕТИЧНІ НОРМИ

Дотримуйтесь етичних норм, які передбачені професією.

За винятком бойового досвіду, ветерани і ветеранки – звичайні цивільні люди. Тому працівники установ можуть не одразу ідентифікувати їх саме як захисників та захисниць, але професії «людина-людина» завжди передбачають дотримання певних етичних норм у спілкуванні. Ці норми включають: ввічливість, увагу, коректність та повагу до особистих кордонів людини, дотримання культури розв'язання конфліктів тощо.

Якщо працівник установи розпочне спілкування з ветераном чи ветеранкою з дотриманням таких загальних етичних норм, то це допоможе налагодити конструктивне і позитивне спілкування.

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Спілкування має бути орієнтоване на вирішення конкретних завдань. Ділове спілкування – загальноприйнятий і важливий аспект діяльності працівника / працівниці установи, який буде доцільним у взаємодії із ветеранами та ветеранками.

Людина приходить в установу з певним питанням, проблемою чи запитом і саме на цьому варто зосередити увагу, не виходити за ці рамки.

Відповіді мають бути спокійними і аргументованими. Говоріть прямо, без двозначних формулювань чи вживання порівнянь. Якщо є сумніви щодо етичності вибору терміну, пов'язаного з бойовим досвідом людини, то про це можна запитати ветерана чи ветеранку.

Важливо контролювати власні емоції та бути стриманим / стриманою, а також дотримуватися емоційної нейтральності у словах: не «подвиг», а «бойовий досвід»; не «герой / героїня», а «військовослужбовець / військовослужбовиця».

Запитання мають стосуватися предмета звернення. Питання, що можуть образити людину, знецінити її досвід, принизити гідність, є неприпустимими. Якщо ветеран чи ветеранка не хочуть відповідати на поставлене запитання, поясніть причину такого питання і аргументуйте потребу у відповіді. Ставтеся до ситуації коректно і з розумінням.

Важливим аспектом ділового спілкування є вміння вислухати співрозмовника / співрозмовницю. Особливого значення активне слухання набуває у спілкуванні з ветеранами та ветеранками. Уважне і толерантне слухання означає не перебивати співрозмовника / співрозмовницю і не коментувати сказане, не дискутувати, навіть якщо маєте іншу думку.

Не варто ініціювати розмови, які виходять за межі звернення ветерана чи ветеранки, але бути толерантними, якщо така розмова буде розпочата співрозмовником / співрозмовницею.

Головне завдання працівника / працівниці установи – конструктивне і ефективне спілкування, спрямоване на розв'язання конкретних завдань.

БЕЗ ОЦІНОК

Не оцінюйте та не порівнюйте між собою досвід і дії ветеранів чи ветеранок. Кожен ветеран чи ветеранка отримали свій досвід, у кожного з них є власний шлях. Для працівника / працівниці установи не повинні мати значення особисті характеристики ветерана чи ветеранки. Увага має бути зосереджена на вирішенні конкретного завдання, з яким до нього / неї звернулися.

Працівники не повинні у жодному разі давати оцінку ветеранському досвіду. Судження, що мають оцінювальний зміст, як правило, починаються зі слів: «краще було б..», «не треба було...», «дарма ви...» і подібних. Це знецінює досвід ветерана чи ветеранки, принижує його чи її гідність.

Знеціненням також є порівняння з іншими: «зараз всім важко», «комусь ще гірше». Це може викликати почуття провини і сорому, утруднює можливість звернення ветерана чи ветеранки по допомогу в майбутньому.

ДОВІРА І БЕЗПЕКА

Довіра та безпека – основа ефективної комунікації. Війна – це постійна небезпека, загроза здоров'ю і життю. Довіра для тих, хто має бойовий досвід, – складне поняття, бо правило «не довіряти нікому» є життєво необхідним в умовах війни, тому ветеранам і ветеранкам може бути важко відчувати себе у безпеці, і ще важче – довіряти незнайомій людині.

Працівникам та працівницям установ потрібно з розумінням і толерантністю поставитись до того, що їм можуть не довіряти. Створення максимально безпечного середовища працівником / працівницею установи передбачає коректність в запитаннях, повагу до особистих кордонів людини, власну емоційну врівноваженість, толерантність і виваженість у висловлюваннях. Довіра у спілкуванні може з'являтися, коли ветеран чи ветеранка відчують щиру зацікавленість у розв'язанні його чи її питання, професійну компетентність працівника / працівниці та безпечність середовища.

Дотримання конфіденційності – також одна з умов довіри, надзвичайно важлива для ветеранів і ветеранок. Озвучення правила конфіденційності і подальше його дотримання – запорука позитивної комунікації та взаємодії.

КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКА / ПРАЦІВНИЦІ

Конструктивне спілкування з ветеранами та ветеранками потребує певних спеціальних знань. Для того, щоб спілкування з ветераном чи ветеранкою не викликало у працівника / працівниці установи дискомфорту, хвилювань чи негативних емоцій, важливо отримати знання про етичну комунікацію і правила взаємодії з людиною, яка має бойовий досвід (пройти навчання, тренінг, прочитати відповідну літературу чи публікації, поспілкуватися з фахівцями). Це дасть змогу не комунікувати під впливом міфів та стереотипів щодо ветеранів та ветеранок («всі мають ПТСР», «всі агресивні»), уникати чутливих тем та не ставити некоректні запитання.

Для ветеранів і ветеранок спілкування з працівниками установи, які мають такі знання, суттєво знижує стресовість ситуації, сприяє отриманню позитивного досвіду реінтеграції в соціум.

Методичні рекомендації «Комунікація з ветеранами» видані завдяки програмі «Український фонд швидкого реагування», що втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

Вміст є виключною відповідальністю **Українського ветеранського фонду** Міністерства у справах ветеранів України і **не обов'язково відображає погляди IREX та Державного департаменту США.**

0 800 33 20 29

Гаряча лінія
кризової та юридичної підтримки
для ветеранів та членів їхніх родин

Групи підтримки

Гарячої лінії кризової
та юридичної підтримки
для ветеранів та членів їхніх родин



Путівник для ветеранів і членів їхніх родин
у межах системи надання психологічної,
медико-психологічної та психіатричної
допомоги в Україні (збірник напрацювань та
адаптованих матеріалів досвіду діяльності
Гарячої лінії кризової підтримки
Українського ветеранського фонду)



"Як писати про ветеранів"

рекомендації для журналістів
від Українського ветеранського фонду



Методичний довідник
"Невидимі наслідки війни"

