

Мова
СЬОГОДЕННЯ

КОМУНІКАЦІЯ З ВЕТЕРАНАМИ

СТЕРЕОТИПИ



"Всі ветерани
мають ПТСР"

"Всі ветерани бажають
повернутися на службу"

"Військові не здатні
адаптуватися до цивільного
життя"

"Ветерани не можуть працювати в
команді з цивільними"

"Військові завжди готові до
насильства"

"Військові завжди повинні
бути сильними і не показувати
слабкості"

РЕАЛЬНІСТЬ

Згідно з різними дослідженнями, відсоток ветеранів АТО/ООС, які страждають на посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), варіюється в межах 32-40%. Інше дослідження вказує, що близько 27,7% українських ветеранів мають діагноз ПТСР.

Деякі ветерани бажають повернутися, але багато з них прагне нових можливостей у цивільному житті.

Багато ветеранів успішно інтегруються в суспільство, займаючи керівні посади та будуючи кар'єри.

Ветерани мають чудові навички командної роботи, розвинені під час служби, і часто вносять значний вклад у колективи.

Військові проходять тренування, щоб уникати насильства і застосовують його лише в крайніх випадках та за наказом.

Військові, як і всі люди, потребують підтримки і мають право на слабкість та емоційний відпочинок.

ТЕМИ- ТРИГЕРИ

ВІЙНА

ПОЛІТИКА

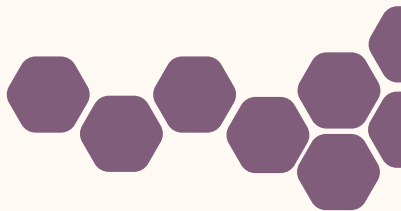
РЕЛІГІЯ

МОВА

ПРАВІЙ/ЛІВИЙ
ДВІЖ



ПАМ'ЯТАЙМО, ЩО



**Людина може сама
починати говорити
на ці теми.**

01

02

**Кожен має право
на свою думку.**

**Немає потреби
переконувати в
протилежному —
достатньо вислухати.**

03



МОДЕЛЮВАННЯ СИТУАЦІЇ ТА РІШЕННЯ

З кожною людиною, не зважаючи на її попередній досвід, можуть ставатись непорозуміння та дискомунікація.

Наступні приклади демонструють, якою інколи буває світоглядна прірва між цивільним та мілітарі ком'юніті.



1 Різка реакція ветерана на гучний шум під час заходу ОГС

Ситуація:

Під час тренінгу чи зустрічі, організованої ОГС, голосно вмикається колонка або відбувається інший голосний звук в приміщенні, що викликає стресову реакцію в ветерана.

Вирішення:

- **На місці:** Модератор вибачається, коротко пояснює ситуацію та пропонує ветерану перепочити в спокійному місці.
- **Довгостроково:** Врахувати можливість зменшення гучних звуків, розробити правила поведінки з обладнанням та провести навчання з стабілізації для всіх членів команди.

2 Інформаційна кампанія ОГС

Ситуація:

Організація запускає інформаційну кампанію щодо послуг для ветеранів, але не отримує очікуваного відгуку через невдалий підхід у виборі каналів комунікації.

Вирішення:

- **Організація** проводить консультації з ветеранами, щоб дізнатися, які канали комунікації та формати їм зручні.
- **Довгостроково:** Впроваджує регулярне опитування цільової аудиторії, адаптує контент під специфічні потреби ветеранів.

3 Некоректні запитання від інших учасників заходу

Ситуація:

Інший учасник тренінгу ставить ветерану нав'язливі чи некоректні запитання (наприклад, про бойовий досвід).

Вирішення:

- **На місці:** Модератор втручається, коректно припиняє обговорення та наголошує на правилах взаємоповаги.
- **Довгостроково:** Організувати етичні тренінги для учасників ОГС, де пояснюватимуть, як спілкуватися з ветеранами.

4 Використання військової символіки без погодження

Ситуація:

ОГС проводить захід із використанням військової символіки, яка може обурити ветеранів через її некоректне застосування.

Вирішення:

- **На місці:** Представник організації вислуховує зауваження ветерана, вибачається та обіцяє врахувати ці аспекти в майбутньому.
- **Довгостроково:** Перед використанням військової символіки консультиватися з ветеранськими організаціями та залучати експертів до оцінки дизайну.

5 Адаптація ветерана після повернення на роботу

Ситуація:

Ветеран після повернення з війни повертається до своєї роботи в ОГС, але стикається з труднощами адаптації, зокрема з великою кількістю одночасних завдань та офісним середовищем.

Вирішення:

- **На місці:** Керівництво проводить індивідуальну зустріч для обговорення умов повернення, поступового навантаження та можливих варіантів підтримки.
- **Довгостроково:** Розробляється політика підтримки працівників-ветеранів, включаючи можливість гнучкого графіку або менторської підтримки.

6 Некоректні запитання від колег

Ситуація

Колеги цікавляться військовим досвідом ветерана, ставлять некоректні запитання (наприклад, «Як там було?», «Чи доводилося стріляти?»), що викликає дискомфорт.

Вирішення:

- **На місці:** Керівник або HR-спеціаліст пояснює колективу, що подібні питання можуть бути недоречними, і наголошує на повазі до особистого простору.

- **Довгостроково:** В організації запроваджуються тренінги з етики спілкування та інклюзивного робочого середовища для всіх співробітників.

7 Важка реакція ветерана на стресові ситуації в офісі

Ситуація:

Під час гучного обговорення чи конфліктної ситуації ветеран реагує надто різко або виходить із приміщення, щоб уникнути суперечки.

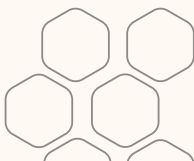
Вирішення:

- **На місці:** Колеги та керівництво з повагою ставляться до реакції ветерана, дають йому можливість повернутися до розмови, коли буде комфортно.
- **Довгостроково:** Організація створює політику стрес-менеджменту та підтримки співробітників у складних ситуаціях.

8 Труднощі з бюрократичними процесами після повернення

Ситуація:

Ветеран повертається на роботу, але стикається з проблемами оформлення відпустки за період служби або відшкодування виплат.



Вирішення:

- **На місці:** HR-фахівець допомагає ветерану правильно оформити всі документи та оперативно врегульовує питання.
- **Довгостроково:** Організація адаптує свої внутрішні процедури для швидкого вирішення таких питань у майбутньому.

9 Непорозуміння щодо стилю роботи ветерана

Ситуація:

Ветеран звик до чіткої ієрархії та швидкого прийняття рішень у війську, що може суперечити більш демократичному та гнучкому стилю роботи ОГС.

Вирішення:

- **На місці:** Керівник або ментор організації пояснює особливості командної роботи в ОГС і поступово допомагає адаптувати стиль взаємодії.
- **Довгостроково:** ОГС розробляє внутрішню систему адаптації для ветеранів, яка передбачає супровід і підтримку в перші місяці після повернення.

10 Відчуття ізолюваності серед колективу

Ситуація:

Ветеран, повернувшись на роботу, відчуває відчуженість від колективу через зміну життєвого досвіду та складність у поверненні до соціального спілкування.

Вирішення:

- **На місці:** Колеги проявляють ініціативу у залученні ветерана до командних активностей, ненав'язливо підтримують комунікацію. Робити це потрібно без нав'язування. Якщо ветеран не зацікавлений в долученні до життя команди - дайте йому час.
- **Довгостроково:** ОГС організовує неформальні зустрічі та заходи для покращення соціальної взаємодії між співробітниками.



КРИЗОВІ СТАНИ

Зовнішні тригери:

- Гучні та специфічні звуки
- Дотики
- Запахи
- Спалахи світла

Можливі реакції:

- Пришвидшене серцебиття
- Швидке поверхнєве дихання
- Тремор рук
- Оніміння (слабкість) в ногах
- Відчуття задухи
- Бліде обличчя
- Втрата контролю над тілом
- Панічна атака
- Втрата свідомості

ЯК ПІДТРИМАТИ

- Враховувати можливі зовнішні подразники
- Намагатись запобігати емоційним зривам
- Знайти та використовувати способи стабілізації
- Знати та використовувати протокол дій при панічних атаках
- Знати і розрізняти емоційні стани



КОНТАКТИ



Юридичні послуги:

068 924 32 34



Психологічні послуги:

097 595 33 50



Директорка організації:

098 513 73 11

Левицька Богдана



charity.vo.vesta@gmail.com

Ми в соцмережах:



Facebook



Instagram

Брошура розроблена БФ «Веста»
за підтримки Ісар Єднання