

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах
ветеранів України

_____ 2025 року № _____

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо ефективної та етичної взаємодії
зі звільненими з полону ветеранами

1. Спілкування з ветеранами війни, особами, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, військовослужбовцями, які брали безпосередню участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України (далі – ветерани), особливо тими, хто звільнений з полону, вимагає глибокого розуміння та спеціальних навичок. Це не просто формальна взаємодія, а комунікація, що базується на довірі, повазі та емпатії.

2. Ці Методичні рекомендації розроблені на основі досвіду психологів та існуючих практик та допоможуть ефективно та етично взаємодіяти із ветеранами державним службовцям та особам, які проходять службу в органах місцевого самоврядування, представникам бізнес-середовища, працівникам соціальних та медичних установ, фахівцям із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, освітянам, громадським діячам та волонтерам, а також усім, хто взаємодіє із ветеранами, що звільнені з полону.

3. Перш ніж почати спілкування з ветераном слід усвідомити, що поведінка ветерана є наслідком його травматичного досвіду, а не ставленням до оточуючих.

4. Під час спілкування з ветераном рекомендується дотримуватись наступних принципів:

1) травмоінформований підхід: взаємодія має бути заснована на розумінні того, що ветеран, який звільнений з полону, постійно перебуває в стані підвищеної тривожності. Його реакції можуть бути захисним механізмом;

2) повага до гідності: спілкуйтеся як з рівною людиною. Не висловлюйте жалю, надмірної героїзації чи поблажливості. Це може знецінити його досвід;

3) створення безпеки: завдання – забезпечити фізичну та емоційну безпеку. Це означає не лише захист від зовнішніх загроз, а й створення комфортного, передбачуваного середовища;

4) ненав'язливість: завжди давайте особі право вибору та контролю. Не намагайтеся нав'язувати розмову, допомогу чи дії.



Сертифікат з ААА9288338EBC00304000000E7F2390055DFD800
Підписувач Калмикова Наталія Фернандівна
Дійсний з 12.09.2024 0:00:00 по 11.09.2026 23:59:59



5) принцип “Я-повідомлення”: замість нав’язливих запитань, використовуйте формулювання, що демонструють готовність допомогти. Наприклад, замість “Що у Вас сталося?” краще сказати “Я тут, щоб допомогти Вам вирішити Ваше питання”.

Замість запитань, які можуть звучати як тиск, формулюйте свої наміри. Наприклад: “Я можу надати Вам інформацію про Ваші пільги” замість “Чи знаєте Ви про свої пільги?”;

6) активне слухання: дозвольте людині висловитися, не перебиваючи. Підтримуйте візуальний контакт (якщо це комфортно), кивайте, робіть короткі уточнення, що показують вашу залученість. Це створює відчуття, що її чують і поважають;

7) створення безпечного простору: забезпечте конфіденційність розмови. Якщо є можливість, спілкуйтеся в окремому приміщенні, де немає сторонніх людей та шуму. Це допомагає знизити стрес і сприяє відкритості;

8) терпіння: не поспішайте. Дайте людині час сформулювати думку, якщо вона затинається чи замовкає. Тиша може бути такою ж інформативною, як і слова.

5. Ветерани можуть мати як видимі, так і невидимі психологічні травми. Їхня поведінка може відрізнятися від поведінки цивільних.

6. Особливості взаємодії з ветеранами:

1) уникайте надмірної героїзації: не варто постійно наголошувати на “героїчності” чи “подвигу” ветеранів. Це може бути сприйнято як знецінення їхнього досвіду. Замість цього, краще використовувати фрази, які виражають щире повагу: “Дякую Вам за службу”, “Ми цінуємо те, що Ви робите”;

2) будьте готові до реакцій: ветерани можуть бути більш стриманими, різкими, емоційними або, навпаки, занадто спокійними. Їхня поведінка – це наслідок пережитого досвіду, а не ставлення до вас. Реагуйте спокійно і професійно;

3) використання мови: звертайтеся до людини на власне ім’я, якщо вона представилася. Використовуйте нейтральну та поважну термінологію. Не використовуйте військовий сленг, якщо не впевнені в його коректності;

4) фокус на конкретиці: якщо людина звернулася з певним питанням, сфокусуйтеся на його вирішенні. Дайте чіткий і послідовний алгоритм дій. Це допомагає відчути контроль над ситуацією та знижує тривогу;

5) визнання цивільного досвіду: пам'ятайте, що перед вами не лише ветеран, але й людина, яка має родину, професію та інтереси. По можливості, підкреслюйте, що її повернення до цивільного життя є важливим для суспільства.

7. Звільнені з полону ветерани мають особливо чутливий досвід, який вимагає надзвичайної обережності та емпатії. У них може бути високий рівень тривожності, недовіра, проблеми з комунікацією. Ваше завдання – створити максимально безпечне середовище. Рекомендується спілкуватися з ветеранами, які були звільнені з полону, з урахуванням таких особливостей:

1) не ставте запитань про полон: категорично заборонено питати про умови перебування в полоні, тортури, інших бранців чи обставини звільнення. Це може ретравматизувати людину. Якщо вона сама захоче розповісти, уважно вислухайте, але не заохочуйте до подробиць;

2) звертайте увагу на невербальні сигнали: спостерігайте за мовою тіла, виразом обличчя, тоном голосу. Якщо бачите, що людина напружена, тремтить, уникає контакту – спробуйте з'ясувати, чи комфортно їй. Можливо, варто запропонувати перерву;

3) пропонуйте, а не нав'язуйте: запропонуйте допомогу чи каву/воду, але не наполягайте. Наприклад: “Якщо вам буде потрібна підтримка, я можу надати контакти нашого психолога”. Це дає людині вибір і зберігає її гідність;

4) розуміння панічних реакцій: майте на увазі, що гучний шум, різкий рух чи раптова поява сторонньої людини можуть викликати у ветерана панічну атаку. Заздалегідь попереджайте про можливі відволікаючі фактори.

8. Під час спілкування з ветеранами рекомендується уникати наступні теми:

1) не обговорюйте політику та військові стратегії: не ставте запитань на кшталт “Чи правильно ми наступаємо?” або “Чому так відбувається на фронті?”. Ваша роль – не обговорювати, а допомагати;

2) не знецінюйте їхній досвід: уникайте фраз типу “Я розумію, як Вам важко” або “Треба бути сильним”. Ви не можете по-справжньому зрозуміти їхній досвід. Краще сказати: “Я навіть не можу уявити, через що Вам довелося пройти. Я тут, щоб допомогти Вам із цим питанням.”;

3) не давайте “психологічних” порад: не намагайтеся бути психологом. Не говоріть “Просто заспокойтеся” або “Не думайте про це”. Ваша функція – надати послугу, а не психотерапію;

4) не порівнюйте: ніколи не порівнюйте досвід різних людей, ситуації на фронті чи збитки. Кожен досвід є унікальним і цінним;

5) визнання болю втрат: якщо ветеран говорить про загиблих побратимів, не намагайтеся змінити тему. Висловіть співчуття у поважній формі: “Я щиро співчуваю Вашій втраті”. Це демонструє вашу емпатію та повагу до його переживань.

9. У складній ситуації під час спілкування з ветераном рекомендується дотримуватись наступного алгоритму дій:

1) розпізнавання: якщо ви помітили, що людина дуже пригнічена, дезорієнтована, агресивна або говорить про самоушкодження, це є ознакою кризового стану;

2) забезпечення безпеки: залишайтеся спокійними. Не панікуйте. Не з’ясовуйте стосунків. Запропонуйте людині сісти, випити води;

3) переадресація: повідомте людину, що її питання може краще вирішити інший фахівець. Наприклад, “Це питання знаходиться у компетенції нашого соціального працівника/психолога. Я можу Вас з ним з’єднати.”;

4) комунікація та підтримка: тримайте під рукою контакти місцевих психологів, центрів підтримки ветеранів, гарячих ліній. Запропонуйте людині ці контакти та зачекайте, поки вона їх запише, або запишіть їх за неї;

5) фіксація: після спілкування зробіть коротку нотатку для себе про ситуацію (без деталей розповіді), аби передати інформацію колегам, що працюватимуть з цим ветераном, та врахувати це у подальшій роботі.

10. Дотримання цих Методичних рекомендацій допоможе не лише ефективно виконувати ваші професійні обов’язки, але й виявити повагу та людську підтримку тим, хто цього найбільше потребує.
