

Молодіжна рада Профспілки залізничників і транспортних будівельників
України. Представництво Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні

Як сприяти адаптації ветеранів та ветеранок при поверненні на роботу. Вчимося створювати середовище довіри і підтримки

Посібник для профспілкових співробітників, для фахівців, які працюють з ветеранами, для колег та тих, хто бажає сприяти успішній адаптації ветеранів/ветеранок російсько-української війни до цивільного життя



Зміст

Вступ

I Розділ

1. Взаємодія з ветераном/ветеранкою	5
2. Хто такі ветерани/ветеранки	8
3. Про що слід пам'ятати під час взаємодії	9
4. Які основні запити й потреби ветеранів	11

II Розділ

1. Як інтегрувати ветеранів до трудового колективу: інклюзивне середовище без стигми та дискримінації	13
2. Тенденції корпоративної культури АТ «Укрзалізниця»	17
3. Як навчити етичній комунікації	19
4. Як розпочати розмову з ветераном	21

III Розділ

1. Психологічна підтримка, первинна психологічна допомога	22
2. Як допомагати ветеранам адаптуватися до цивільного життя	22
3. Рекомендації для успішного працевлаштування та поліпшення психологічного стану ветеранів	24
4. Вправи для самодопомоги за різного психологічного стану	27

IV Розділ

1. Права та гарантії учасникам бойових дій, передбачені галузевою угодою, колективними договорами та законодавством України	29
---	----

V Розділ

1. Як співпрацювати з ветеранськими організаціями та громадськими установами для забезпечення повноцінної підтримки ветеранів	32
2. Перелік контактів і гарячих ліній ветеранських організацій та центрів психологічної підтримки	36
3. Перелік використаних джерел	38
4. Термінологія посібника	39

«Чи повинні військові підлаштовуватися під цивільне життя? А, можливо, такі цивільні мають нарешті усвідомити, що в нашій країні війна?» — такі риторичні запитання нерідко лунають від людей у формі, і це свідчить про кризу комунікації та нестачу взаєморозуміння між представниками українського суспільства й тими, хто це суспільство захищає зі зброєю в руках. Невже це природний стан речей? Авжеж, ні. Важкі, героїчні та непередбачувані перші місяці повномасштабної війни показали нам, що буває, коли народ і військо спільними зусиллями дають опір окупантам. Так і донині — що ближче людина до лінії активних бойових дій, тим сильніше відчуває цю синергію українців. Сили оборони не бездушна й безлика машина, а військо, що складається зі звичайних мобілізованих українців, кожен з яких має свою унікальну історію, цивільну професію, сім'ю і, головне, — бажання повернутися до мирного життя.

Успішна адаптація ветеранів війни до цивільного життя та (ре-) інтеграція в трудовий колектив можлива за умови багаторівневої підтримки з боку суспільства та безпосередньо на робочому місці. Усвідомлюючи соціальну відповідальність перед вчорашніми військовими, які зробили значний внесок у захист України, ми, як представники Профспілки залізничників і транспортних будівельників України, хочемо надавати їм не лише моральну підтримку, але й практичну допомогу в соціальній адаптації.

Зважаючи на специфіку своєї діяльності у ролі представників трудових колективів, лідери профспілки мають досвід у спілкуванні зі своїми членами, зокрема й у складних ситуаціях. Вони володіють необхідними знаннями та навичками для формування надійного середовища, що підтримує. Оскільки ветерани війни схильні до психологічних травм через пережите на передовій, профспілці необхідно включити аспект взаємодії з цією категорією працівників для навчання свого активу. Це допоможе налагодити ефективну взаємодію з ними та сприятиме створенню емоційного оточення, яке підтримуватиме ветеранів на робочому місці

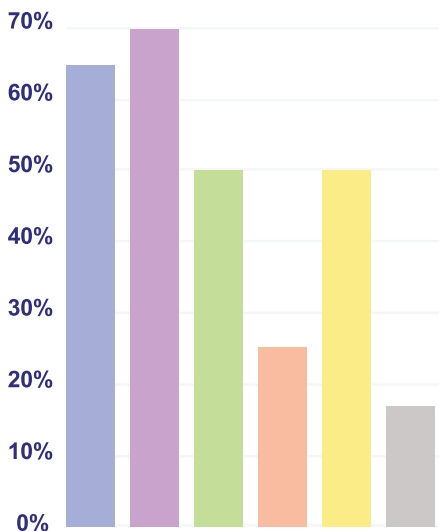
Активному включенню в соціум кожного героя-залізничника, що звільнився зі служби в Силах оборони України, сприяє комфортне повернення до цивільної роботи. Створення атмосфери поваги та довіри в колективі підкреслить важливість внеску ветеранів у розвиток суспільства та підтвердить, що їхні зусилля під час війни мають визнання. Належні умови для адаптації ветеранів війни й забезпечення їм підтримки та поваги у трудовому колективі — саме те, що до снаги Профспілці залізничників і транспортних будівельників України.

I Розділ

Взаємодія ветераном, ветеранкою

В Україні попереду ще довгий шлях до подолання упереджень щодо людей, які пройшли горнило війни. Проте набувати навичок ефективної комунікації з ветеранами варто вже сьогодні. Не схибити під час першої зустрічі дуже важливо й для подальших стосунків у колективі, і для психічного здоров'я учасника бойових дій. Вивчення портрета та потреб ветерана чи ветеранки сприяє розробці дієвих практик їхнього ментального повернення їхнього з поля бою і наближає нас до побудови інклюзивного суспільства.

За інформацією, яку отримала Молодіжна рада Профспілки залізничників і транспортних будівельників України під час анкетування залізничників «Підтримка ветеранів та ветеранок», поінформованість працівників залізниці щодо програм підтримки та потреб ветеранів недостатня. Понад 50% серед представників опитаних підрозділів не знають про програми підтримки ментального здоров'я ветеранів, а майже 70% не володіють інформацією про особливості інтеграції ветеранів та ветеранок до трудових колективів, попри те, що понад 65% опитаних мають у колективах демобілізованих працівників, 25% з них мають у родині ветеранів, 50% є членами родин військових, що захищають Україну нині, а в родинях 17% працівників є загиблі.



50% опитаних підрозділів не знають про програми підтримки ментального здоров'я ветеранів

70% не володіють інформацією про особливості інтеграції ветеранів та ветеранок до трудових колективів

65% опитаних мають у колективах демобілізованих працівників

25% мають у родині ветеранів

50% є членами родин військових, що захищають Україну нині

17% родин працівників працівників мають загиблих родичів

Тож програми з інформування працівників та вивчення потреб ветеранів і ветеранок варто впроваджувати більш активно, особливо враховуючи той факт, що опитування продемонструвало загалом позитивну динаміку щодо бажання отримувати додаткові знання для етичного спілкування з ветеранами у понад 50% учасників анкетування.

Отримана статистика демонструє напрям руху в комунікації вдячного ставлення до людей, що повернулися з війни, і водночас визнання їхніх людських якостей та професійних здібностей.

Відповідно, під час розробки технік, рекомендацій та інформаційних кампаній щодо взаємодії між ветеранами війни та частиною трудового колективу, що не брала участь у бойових діях, доцільно зважати на рівень поінформованості й робити такі заходи гнучкими та спрямованими на розв'язання конкретних питань.

Готуючись до зустрічі з ветераном чи ветеранкою, варто не забувати про важливість кордонів. Не треба намагатися з'ясувати деталі участі в бойових діях, порушувати особисті теми чи такі, що можуть травмувати. Краще зосередитися на сфері їхніх професійних потреб чи навичок, за винятком випадків, коли відверта розповідь — це власне бажання самої людини. Але навіть у такому випадку все, що можуть робити співрозмовники військових — уважно слухати. У жодному разі не варто намагатися порівнювати досвід військових зі своїм цивільним — хай яким-би схожим він не видавався, на перший погляд. Не слід нав'язуватися з підтримкою та опікою, якщо людина сама не звертається по конкретну допомогу чи пораду.

«Ла Страда Україна» у партнерстві з низкою жіночих організацій розробили аналітичні матеріали з переліком запитань, що можуть викликати у ветеранів та ветеранок непередбачувану реакцію впродовж щонайменше кількох місяців після повернення. У таблиці на наступній сторінці наведені кілька найбільш чутливих і навіть дещо безглузвих запитань, які не варто ставити ветеранам (червоний знак заборони), а також запитання, які можна визначити як нейтральні (зелена «галочка»).

- | | |
|---|---|
|  Коли завершиться війна? |  Як у вас там було з побутом? |
|  Чи брав/брала когось у полон?
(А як це було? Що ви з ними робили?
Помстився за Бучу, Ізюм, Оленівку?) |  Яка їжа там подобалася тобі найбільше? |
|  Чи ти вбивав/вбивала?
(Скількох застрелив/застрелила?
Підривав/підривала танки?) |  Що тебе там захоплювало
в нечасті години дозвілля? |
|  Скільки ти заробляв/заробляла?
(На що витрачав/витрачала?
Скільки назбирав/назбирала?) |  Яких ти бачив/бачила там тварин?
А у вас жили тварини? |
|  Чи було тобі страшно? |  Які найсмійніші позивні були
у твоїх побратимів? |
|  Чи не шкодуєш, що пішов/пішла служити? |  Чи траплялися з тобою якісь кумедні історії? |
|  Як і чим по вас стріляли? | |

Якщо людині важко підтримувати розмову, це нормально. Почніть із власної розповіді, а потім, якщо співрозмовник почуватиметься комфортно, зможе долучитися і підтримати запропоновану тему.

За можливості перед зустріччю варто дізнатися про досвід ветерана/ветеранки та врахувати його під час співбесіди. Також важливо з'ясувати, скільки часу на адаптацію до цивільного життя мав демобілізований співробітник чи претендент на вакансію. Варто зауважити, що для цього процесу потрібно щонайменше 3 тижні, оскільки наслідки травматизації можуть з'явитися не одразу.

Давно знайомий колега або підлеглий може здаватися після повернення із зони активних бойових дій ледь не іншою людиною. Це може проявлятися в новому баченні робочого процесу з боку ветеранів, а також у поведінкових та фізичних змінах — як видимих, так і непомітних, на перший погляд.

Для інтеграції колишніх військових до цивільного життя у трудовому колективі варто створювати умови, за яких вони не будуть почуватися зайвими й не матимуть бажання уникати колег. Водночас не варто огортати їх надмірною увагою — натомість варто забезпечити час і місце для усамітнення та саморефлексії, якщо є такий запит.

Хто такі ветерани?

Ще не так давно в уяві чималої кількості українців образ ветерана асоціювався з роздратованою втомленою людиною, яку ліпше обійти стороною. Образ ветеранки майже не існувало. В антитерористичній операції 2014-2022 років брали участь переважно добровольці, тому, можливо, державна політика в просуванні позитивного образу ветерана була неефективною, а голоси представників громадських організацій та рухів не надто гучними. Нині майже в кожній родині є військовослужбовець або ветеран, через що оточення навчилося бачити в них передусім людину зі своїм характером і слабкостями, зі своєю силою і талантами.

Ветеран чи ветеранка — це людина, що має досвід участі у військових діях або бойових операціях, яка повернулася до мирного життя після служби у Силах оборони. Вік ветеранів сьогодні варіюється від 18 і до понад 60 років. Російсько-українська війна розширила також і гендерні межі. Як повідомляє медіацентр Міністерства оборони, кількість жінок у війську з початком повномасштабного російського вторгнення зросла на 40 %, і станом на січень 2024 року склала понад 62 тисячі осіб. Близько 4000 жінок служать на передовій.

Про що слід пам'ятати під час взаємодії

Під час співбесіди з ветераном чи ветеранкою важливо завжди пам'ятати, що перед вами не кришталева ваза, а людина. З її травмами, різними особливостями чи навіть із примхами та дивацтвами, але передусім людина.

Слід обов'язково враховувати досвід участі в бойових діях, а він досить різний: від штабної роботи й нечастих виїздів до зони бойових дій — до тривалого перебування під рясними обстрілами. Наслідки поранень різної тяжкості, втрати частин тіла, полон — усі ці чинники варто брати до уваги та створювати інклюзивні простори на робочих місцях ветеранів.

Складність стану людини, яка тривалий час перебувала у полоні, полягає в тому, що вона може бути надто вразливою, тому або закриватиметься і не підпускати до себе жодну людину, або ж навпаки — не відчуватиме кордонів. Варто ставитися з розумінням до почуттів людини, зайвий раз не торкатися без дозволу та не виснажувати її запитаннями. Довідник безбар'єрності, розроблений в межах програми «Без бар'єрів» за ініціативи Олени Зеленської, містить низку простих, але дієвих рекомендацій.

«Людам, які комунікують з тими, хто пережив полон, варто знати такі правила спілкування.

- висловлювати повагу до досвіду, отриманого в полоні;
- залучати до планування діяльності;
- завжди залишати за людиною право вибору і давати час зробити цей вибір;
- проявляти емпатію і не бути байдужим;
- з розумінням ставитися до порушення часових меж і кордонів з боку людини, яка пережила полон, проте слід відрізняти подібні дії від свідомих маніпуляцій;
- визнавати, що ви не маєте подібного досвіду і не можете до кінця розуміти, що пережила людина;
- допомагати переводити акцент з проблеми на її розв'язання; звертати увагу на деталі, реакції у поведінці та прояснювати, запитувати, що могло б зробити простір комфортнішим;
- якщо людина сама починає розповідь про полон, не слід ставити провокативних запитань, які поглиблюватимуть її занурення в історію. Проявляти емпатію, висловлювати свою повагу, бути чесними. Можна і потрібно говорити про свої почуття. Якщо розповідь занадто емоційна — допомогти людині повернутися до моменту «тут і тепер». Мотивувати звернутися до психолога;
- більше говорити з людиною про сьогодення, події найближчого минулого, про її фізичний стан і самопочуття;
- дотримуватись обіцянок.»

Важливо також з'ясувати, скільки часу на адаптацію до цивільного життя мав демобілізований співробітник. Варто зауважити, що для цього процесу потрібно щонайменше 3 тижні — той час, за який може розвинутися гострий стресовий розлад після участі в бойових діях.

Однак наслідки травматизації не завжди з'являються одразу. Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) може виникнути за місяць після травми або ж у результаті недіагностованого гострого стресового розладу. За усталеною статистикою, яку подають як медіа, так і МОЗ та ВООЗ, на ПТСР можуть страждати понад 20% осіб з-поміж тих, хто пережив травму. Проте цей розлад виліковний. Тож ветерани, які знаходяться у групі ризику внаслідок фізичних травм, відчуття втрати й занепокоєння щодо майбутнього, потребують уваги та підтримки для запобігання розвитку ПТСР або ж термінового фахового призначення терапії у разі його виникнення.

Необхідно також враховувати можливі наслідки акубаротравм (контузій). Підприємство має забезпечувати супровід та підтримку на перших етапах професійної діяльності ветеранів і (ре-)інтеграції їх до колективу.

Слід пам'ятати, що ПТСР трапляється не в усіх, а тільки у тих, хто за різних причин не зміг адаптуватися після повернення із зони активних бойових дій. Якщо підтримувати довірливі відносини з ветеранами й залучати їх до спільних справ, це допоможе суттєво зменшити ризик виникнення ПТСР.

Які основні запити й потреби ветеранів?

Після ознайомлення з усіма історіями повернень ветеранів та ветеранок до роботи можна зробити висновок, що основними запитами є забезпечення відчуття власної гідності та справедливості, перебування в колі однодумців, реалізація себе в новій діяльності.

Опитування «Підтримка ветеранів та ветеранок», яке провела Молодіжна рада Профспілкової організації залізничників і транспортних будівельників України серед працівників залізниці, виявило як позитивні моменти підприємства у роботі з ветеранами та ветеранками, так і низку донині не розв'язаних проблем.

Зокрема серед нагальних потреб ветеранів та ветеранок:

- підтримка ментального здоров'я;
- розв'язання проблем із фізичним здоров'ям;
- медична та психологічна допомога;
- інклюзивний робочий простір;
- пошуки спільної мови та порозуміння з колегами.

Бентежить також втрата інтересу ветеранів та ветеранок до раніше виконуваної роботи, на що варто звернути увагу передусім менеджерам з персоналу Укрзалізниці, й більш активно впроваджувати перенавчання та інші профорієнтаційні заходи. Потреби дещо різняться залежно від підрозділу, проте найчастіше таки перетинаються, що говорить про необхідність системного підходу до їх вирішення.

Результати опитування Молодіжної ради перегукуються з інформацією із загальнонаціонального опитування «Образ ветерана в українському суспільстві», яке проводила група «Рейтинг» 5-7 вересня 2023 року. У їхніх матеріалах зазначається, що серед проблем ветеранів російсько-української війни в трійці перших із найбільшим ступенем ризику опинилися психоемоційна нестабільність, проблеми з фізичним здоров'ям та труднощі в отриманні медичної допомоги. Значущо виявилася й проблема відсутності інклюзивного простору та адаптованих робочих місць для осіб з інвалідністю.

Досвід участі в бойових діях у переважній більшості випадків травматизує, тому основні потреби ветеранів можуть включати доступ до психологічної підтримки та медичної допомоги. А також не слід забувати про потребу у визнанні та повазі за їхні внески в захист держави. Значний запит є і щодо професійної підготовки та перепідготовки для реалізації цивільної кар'єри й соціальної інтеграції.

Важливо врахувати той факт, що за час служби ветерани можуть частково втрачати кваліфікацію за довоєнною цивільною професією. Проте вони набувають нових важливих та цінних навичок, які варто розвивати й використовувати. Позитивний результат матиме індивідуальний підхід у визначенні потреб та формуванні відповіді як з боку фахівців, що сприяють (ре-) інтеграції ветеранів, так і суспільства загалом.

Одразу після звільнення в запас чи виходу на пенсію ключовою потребою для більшості ветеранів є реабілітація і відновлення. Яким чином буде організований цей процес, залежить від висновків лікарів, адже під час військової лікарської комісії визначається потреба в лікуванні, вузькопрофільному дообстеженні або ж відсутність такої необхідності, коли достатньо обмежитись психологічною підтримкою та фізичними вправами. Головною умовою для реабілітації, особливо для психологічної допомоги, має бути особисте бажання ветерана.

Війна — це не лише випробування, а й можливість набути нового досвіду. У критичних ситуаціях військовим доводиться виконувати чимало функцій, які, на перший погляд, здаються незбагненими. Тому чимало з них повертаються з навичками критичного, аналітичного та інноваційного мислення, з новими здібностями та потягом до навчання і вдосконалення, з ідейним потенціалом та соціальним впливом, зі здатністю до використання технологій та програмування, до проєктного планування, таймінгу та злагодженої роботи в команді.

Цей потенціал буде активно використовуватись в АТ «Укрзалізниця». Зокрема, уже сьогодні ведеться підготовка ветеранів до охорони залізничної інфраструктури за допомогою дронів у межах програми МФ «Відродження» та Центру підготовки операторів БПЛА «Крук», також готуються інші проєкти з професійного розвитку та перекваліфікації. Менеджмент Укрзалізниці констатує цінність кожного працівника, який повертається до цивільного життя.

II Розділ

Як інтегрувати ветеранів до трудового колективу: інклюзивне середовище без стигми та дискримінації

На початку 2024 року в АТ «Укрзалізниця» оголосили про впровадження системи адаптації та комплексної підтримки ветеранів, проте для початку вчорашніх військових варто інтегрувати до трудового колективу з урахуванням чинників, що розділяють два дуже різні світи — війни й цивільного життя.

Успіх адаптаційної програми багато в чому залежить від якостей лідерів, готовності керівництва своїм прикладом демонструвати важливість та спрямованість заходів, а також вчасного надання організаційної підтримки. Серед питань, які мають бути враховані в процесі інтеграції: розмір заробітної плати та баланс між зарплатою військового та цивільного, підтримка та самодопомога, навчальні, ціннісні, комунікаційні, пристосування фізичного простору тощо.

Також одну з ключових ролей у створенні сприятливого середовища та успішної інтеграції ветеранів і ветеранок до трудового колективу відіграють працівники відділів кадрів, представники профспілки, фахівці «адвокаційного центру ветерана» та працівники соціальних відділів. Важливо розуміти, що ветерани мають різний досвід, який міг посприяти розвитку організаторських навичок, дисципліни, навичок командної роботи та лідерства, зокрема у стресових ситуаціях. Водночас для повноцінної (ре-) інтеграції варто враховувати низку критичних аспектів:

1. Сприяння інклюзії, комунікації та взаємодії

Це може включати організацію інформаційних сесій, де ветерани мають змогу ділитися своїм досвідом та говорити про потреби. Просвітницькі заходи в колективах, куди (ре-) інтегруються ветерани та ветеранки, допоможуть позбавитися упереджень серед співробітників щодо поведінкових чи професійних якостей. Необхідно створювати максимально сприятливі умови для адаптації та комфортної роботи ветеранів з інвалідністю. Про рівень їхньої інтеграції говоритиме рівність можливостей для усіх працівників. Об'єднавче діють на колектив також спільні культурні й розважальні заходи, під час яких розкривається додатковий потенціал чи приховані таланти.

2. Усвідомлення військового досвіду

Фахівці, які працюють з ветеранами, мають розуміти та враховувати особливості їхнього військового досвіду. Правильно визначені потреби та виклики сприятимуть встановленню атмосфери довіри й взаємопідтримки в колективі.

3. Адаптація до робочого місця

Варто заздалегідь підготуватися до того, що хтось із працівників може повернутися в іншому фізичному стані. Забезпечення адаптованого робочого місця для ветеранів це не додаткова зручність, а нагальна потреба, що дозволяє звести до мінімуму тригери війни й швидко влитися в колектив. Необхідно врахувати можливість гнучкого графіка роботи, фізичної адаптації та доступу до ресурсів. Під ресурсами передусім маються на увазі внутрішні навчальні програми або ж можливість отримувати нові кваліфікації за межами підприємства, а також майданчики чи приміщення для занять спортом та релаксу.

4. Підтримка психологічного благополуччя

Ветерани на робочому місці можуть стикатися з психологічними викликами з різних причин. Іноді певні предмети чи дії можуть нагадувати про події з минулого. Важливо створити безпечне середовище, де ветерани можуть звертатися за підтримкою. Великим підприємствам бажано взяти в штат психолога, а малим бізнесам — залучати фахівців ззовні. Для глибшого порозуміння у колективі, особливо якщо він нечисельний, можна періодично організовувати групові сесії з психологом для усіх членів колективу, які дадуть попередню згоду.

5. Запобігання стигмі

Популяризація позитивного та водночас індивідуального підходу до ветеранів — це кропітка щоденна робота як кадровиків, так і керівництва разом з усім колективом. Одна з усталених стигм у суспільстві, ніби всі без виключення ветерани мають ПТСР. Це не так, адже кожен ветеран має власний воєнний досвід і власну реакцію організму на пережите. Таврування у будь-який спосіб породжує непорозуміння, що призводить до кризових ситуацій у колективі. Для їх подолання потрібні додаткові зусилля.

З упередженнями щодо воєнного досвіду ветерана, досвіду перебування у полоні, інвалідності чи індивідуальних особливостей варто наполегливо працювати, якщо такі прояви є у колективі. У США проблема стигматизації могла призвести до низки самогубств серед ветеранів: за інформацією благодійного фонду Face the Fight від 2001 року загинуло близько 120 тисяч колишніх військових, понад 50% з яких не мали психічних хвороб. У США ведуть боротьбу з цією проблемою за допомогою освіти та просвіти.

6. Підтримка ветеранських ініціатив

Варто підтримувати та розвивати організаторські здібності ветеранів, зокрема долучатися до їхніх ініціатив, якщо вони бажають влаштувати корисні активності для колективу. Сприяння участі ветеранів у внутрішніх програмах та заходах може пришвидшити інтеграцію й зміцнити їхній зв'язок із колективом. Заходами, що сприяють взаємодії між ветеранами та іншими співробітниками, можуть бути спільні обіди, тренінги або волонтерська діяльність.

7. Співпраця з ветеранськими організаціями

Обов'язково до планів підприємства варто внести співпрацю з ветеранськими організаціями, які надають підтримку та ресурси. Більшість з них вже мають багаторічний досвід взаємодії з ветеранами, підприємствами, різними рівнями влади та громадським сектором. Низка таких організацій регулярно досліджує різні аспекти життя ветеранів, вплив суспільної думки та хвороб, види адаптації та ефективність тих чи інших методів (ре-) інтеграції, а їх аналітика дозволяє досягати очікуваних результатів. Перелік та контакти таких організацій ви знайдете в останньому розділі цього посібника.

8. Моніторинг та оцінка

Регулярна оцінка ефективності кожної з ініціатив щодо інтеграції ветеранів дозволить вчасно вносити корективи за необхідності, і таким чином підтримувати добрі стосунки. Це запорука досягнення мети у створенні інклюзивного сприятливого середовища в колективі та на підприємстві загалом. Такий контроль нескладно вести за допомогою різних онлайн-систем управління проєктами або ж у інший зручний спосіб, зокрема можна заносити події та зауваження до записника та аналізувати їх щотижня.

Під час досліджень 2018-2019 років американські викладачі менеджменту з університету Дюка, університетів штатів Оклахоми та Північної Кароліни виявили цікавий факт, який описали у своїй роботі «Military veterans are morally typecast as agentic but unfeeling: Implications for veteran employment». За їхніми спостереженнями, чимало кадровиків через переконливу соціальну рекламу та усталену громадську думку, наділяли ветеранів якостями супергероїв, здатних планувати та доводити справу до кінця, тобто вважали їх моральними взірцями. Відповідно, керуючись усталеним типажем, вони надавали пропозиції роботи, але працювало це не завжди.

Проте нерідко ветерани, повертаючись до довоєнної професії, через вищий рівень організованості та відповідальності після проходження служби стають більш ефективними працівниками саме на своєму робочому місці. Дослідження викладачів з університетів Вірджинії та Техасу демонструє цінність ветеранів на менеджерських посадах, зокрема позитивним вважають досвід їх залучення до фінансового менеджменту. Американці констатують загострене почуття справедливості в чималій кількості колишніх військових.

Вплив на професійні якості ветеранів російсько-української війни досліджує Український ветеранський фонд. За їхніми даними 31% опитуваних після звільнення зі служби планують розвивати власну справу, а 27% — повернутися на своє робоче місце. Майже 15% ветеранів бажають перекваліфікуватися й змінити роботу.

На цьому етапі відділи кадрів повинні пропонувати бажане навчання, щоб не втрачати цінних співробітників. Саме такі завдання ставлять перед працівниками АТ «Укрзалізниця» її менеджери. Окрім навчання, необхідно створити комфортний робочий простір — він має бути дружнім до ветерана/ветеранки. Створюючи гідні умови з інклюзивним робочим середовищем, підприємство дозволяє кожному працівникові зосереджуватися на своїй роботі, що значно знижує рівень конфліктності.

Тенденції корпоративної культури АТ «Укрзалізниця»

З початком широкомасштабної військової агресії російської федерації проти України понад 10 000 працівників АТ «Укрзалізниця» приєдналися до лав Збройних Сил України, щоб боронити незалежність держави. Станом на початок березня 2024 року близько 1190 залізничників звільнились зі служби, з них 870 проходять або вже пройшли шлях повернення з військової служби до роботи.

Різне розуміння проблематики та підходів до працевлаштування ветеранів призводить до створення нерівних умов для колишніх військових у різних структурних підрозділах однієї компанії. Комунікація між АТ «Укрзалізниця», як роботодавцем, та мобілізованими працівниками й ветеранами війни щодо їхніх перспектив повернення на робоче місце та наявних можливостей — хаотична, неоднорідна та ускладнена, тому що комунікацію здійснюють працівники з різними поняттями та повноваженнями (керівник підрозділу, кадровик, начальник відділу тощо). Відсутність скоординованості дій керівників підрозділів та розгалужена структура товариства (орієнтовно 800 підрозділів) породжують відсутність єдиної системи управління цим процесом.

З метою розв'язання викладених проблем, правлінням АТ «Укрзалізниця» затверджено єдину Ветеранську політику акціонерного товариства «Українська залізниця», яка містить комплекс чітких інструментів для роботи з ветеранами та якісно використовуватиметься на усіх рівнях організаційної структури АТ «Укрзалізниця».

Основною метою Ветеранської політики АТ «Укрзалізниця» є зниження рівня безробіття та соціальної ізоляції серед працівників залізниці, які пройшли військову службу, шляхом усунення наявних фізичних, ментальних та інституційних бар'єрів, а також створення необхідних умов для роботи на базі підрозділів АТ «Укрзалізниця». Цей документ визначає корпоративну політику щодо ветеранів війни та їхніх сімей, формує стабільні та довгострокові умови для повернення та адаптації ветеранів до цивільного життя, надає можливості професійної реалізації, а також чітко визначає необхідні заходи на основних етапах шляху працівника з моменту початку його військової служби до повернення на роботу.

Чітко визначено корпоративне поняття ветерана війни:

Ветеран-залізничник – працівник Товариства, який у період дії правового режиму воєнного стану був увільнений від роботи на час проходження військової служби та після звільнення з військової служби розпочав роботу в АТ «Укрзалізниця». До цього статусу прирівнюються працівники, які отримали статус «Учасник бойових дій», «Особа з інвалідністю внаслідок війни» до 24.02.2022, та новоприйняті працівники зі статусом «Учасник бойових дій», «Особа з інвалідністю внаслідок війни».

Супроводом реалізації Ветеранської політики опікується Центр адвокації — команда працівників, сформована у складі Департаменту соціальної політики, яка у разі потреби залучає фахівців різних компетенцій, котрі за погодженням спільно супроводжують процес повернення ветерана-залізничника на робоче місце. Центр адвокації виконує роль посередника між ветераном-залізничником та системою Товариства. Ключові функції: супровід поранених працівників Товариства на етапі лікування/реабілітації, надання консультацій, інформаційна підтримка, психологічна підтримка, організація заходів із професійної реінтеграції ветеранів-залізничників, які за станом здоров'я не можуть повернутися на свою попередню посаду.

Водночас з метою забезпечення можливості професійної реалізації та адаптації всіх ветеранів, створення інклюзивного підходу до адаптації ветеранів в компанії, а також розвитку ветеранського потенціалу встановлено стратегічні цілі та план їх реалізації. Усі зазначені вище цілі та завдання акумульовані в Збалансованій стратегії адаптації та розвитку ветеранів АТ «Укрзалізниця» на 2024-2029 роки. У Збалансованій стратегії прописані стратегічні проєкти, тож вона стане основою для реалізації Ветеранської політики в компанії на рівні всіх структурних підрозділів.

Можливості програми:

- підтримка військових під час мобілізації та служби;
- допомога у разі отримання поранення;
- медичні, психологічні, юридичні консультації ще до початку поновлення на роботі;
- врахування потреб ветерана у формуванні алгоритму визначення посади та функціоналу;
- фінансова допомога та пільги, збереження середнього заробітку;
- консультації для керівників та колег ветерана з метою порозуміння та відновлення зв'язків;
- соціально-психологічні тренінги з якісної комунікації задля сприяння успішній реабілітації працівника;
- доступ до психологічної підтримки для подолання емоційних труднощів у разі потреби.

Як навчити етичній комунікації

Розвивати культуру спілкування, яка сприяє розумінню потреб ветеранів, дуже важливо. Розробка і впровадження антидискримінаційної політики й практик запобігання стигматизації на підприємстві займає значне місце серед усіх робочих питань у процесі (ре-) інтеграції ветеранів та ветеранок.

Етична комунікація в будь-якому колективі впливає на глибину розуміння потреб одне одного. Ключовою ланкою, що допоможе налаштувати співробітників на ненасильницьку комунікацію і сприятиме взаємному порозумінню та повазі, може стати спільно ухвалений Етичний кодекс.

Керівництво має забезпечити колектив навчальними програмами та спільними тренінгами. В Україні є чимало ефективних тренерів з ненасильницької комунікації та практичних курсів, призначених для групової роботи трудових колективів.

Сприятливе інклюзивне робоче середовище — запорука плідної роботи колективу та сталого розвитку підприємства. Тому слід заохочувати працівників до відкритого діалогу з ветеранами шляхом створення доброзичливої атмосфери для обговорення їхнього досвіду, проблем і цілей.

Практичні поради у спілкуванні з ветераном:

- Вибудовуйте комунікацію за принципами взаємодії, ключовий з яких — «не нашкодити».
- Поважайте його/її право на мовчання та утримуйтеся від запитань про травматичні події, які він/вона не бажає обговорювати.
- Підтримуйте його/її відчуття безпеки, спокою та стабільності.
- Якщо він/вона починає розповідь, будьте уважними. Продемонструйте свою зацікавленість та емпатію до його/її досвіду.
- Уникайте заяв на кшталт «я тебе зрозумію», оскільки ви не маєте ідентичного досвіду.
- Ставтеся до нього/неї з увагою. Враховуйте, що він/вона не завжди може виражати свої потреби чітко.
- Пропонуйте свою допомогу, але не наполягайте, якщо він/вона відмовляється.

Приклад розмови між колегами:

«Доброго ранку/вітаю!»

Нам сьогодні доручили таке завдання: <знайти і усунути несправність у гальмівній системі/провести аналіз ефективності роботи структурних підрозділів/>. Мені потрібно, щоб ти взялася за пошук причини несправності/збір даних. Візьмешся?»

«Спробуй перевірити ще раз за допомогою ось цього методу / збережи всі дані в чернетці і спробуй ще раз внести їх в аналітичну програму».

«Давай разом переконаємося, що несправна саме ця частина ось так, далі визначимо метод усунення ось такий, інструменти знаходяться ось тут і правила їх використання ось такі/необхідно об'єднати всі отримані дані в ось такий спосіб та завдяки цій аналітичній програмі отримати результат»/«Коли виникають ускладнення, ми діємо ось так».

«Я очікую, що ти зможеш усунути несправність ось у такі терміни, і щодня буде доповідь про те, як ідуть справи і які є складності»/«Буде добре, якщо отримані дані ти викладеш у такий спосіб і в такому порядку».

Як розпочати розмову з ветераном

У питаннях комунікації з ветеранами та ветеранками рекрутери, кадровики чи соціальні працівники мають розуміти, що визнання бойового досвіду є значною підтримкою. Якщо ви відчуваєте таку потребу, висловіте щире подяку учорашньому військовому в перші хвилини зустрічі. Це мінімально можливий знак поваги захисникам за їхню самопожертву, а також найшвидший спосіб налагодити зв'язок. Звичайне «дякую за вашу службу» або «дякую вам за захист» значно скорочує відстань та налаштовує на комфортне спілкування.

Одним із найпростіших способів зав'язати розмову з ветераном на бажану або важливу тему є розповідь співбесідника про власний досвід. Це може бути тема професії співбесідника чи цивільної професії ветерана. Корисно буде віднайти спільні інтереси поза військовою службою. Наприклад, захоплення, мрії, теми сім'ї. Можливо, ветеран чи ветеранка має пам'ятні історії й бажає ними поділитися, розповісти про отримані навички та знання. Важливо демонструвати щирий інтерес до їхніх спогадів. Водночас варто враховувати, що далеко не всі ветерани наважуються розповідати про свій бойовий досвід, тож треба пам'ятати про повагу до кордонів і не примушувати ділитися спогадами. Утім, якщо людина готова до відвертості, слід дозволити їй керувати бесідою. До розмови потрібно підходити з повагою, співпереживанням та щирим бажанням підтримувати.

Не обов'язково чекати на окремий запит від ветеранів про ті чи інші послуги або можливості, які надають державні сервіси, благодійні фонди та громадські організації. Необхідно повідомити їх про наявні ресурси, можливості для навчання та професійного зростання, усі види підтримки та допомоги, доступні для ветеранів у їхньому регіоні. Вони мають знати, що потрібні та важливі.

III Розділ

Психологічна підтримка, первинна психологічна допомога, вправи для самодопомоги за різного психологічно стану

Психологи відносять до ключових практик посттравматичного відновлення військових, що повернулися із зони активних бойових дій кілька місяців тому, сімейно-комунікативні, патріотичні й робочі, а доповнюють їх практики саморегуляції з використанням практик рефлексії. Якщо сталося так, що працівник з об'єктивних причин розпочав роботу без достатнього часу на відновлення, з ним краще працюватимуть патріотичні, сімейно-комунікативні з обов'язковим доповненням їх релаксаційно-відпочинковими, рефлексивними та робочими практиками.

Як допомагати ветеранам адаптуватися до цивільного життя

Для ефективного відновлення і повноцінної (ре-) інтеграції ветерана чи ветеранки до трудового колективу, окрім психологічних практик та допомоги фахівців, існує чимало способів самопідтримки. Тож якщо контакт вже встановлений, а людина не заперечує проти вашої участі, варто порадити їй виконувати:



Відновити режим харчування



Комунікувати з людьми, які надають підтримку



Ввести помірні фізичні навантаження



Поступово втілювати в життя новий розпорядок дня



Забезпечити якісний сон та дотримання гігієни сну



Приділяти час собі та речам, які приносять задоволення



Дозволяти собі хороший відпочинок

Психологи також радять ветеранам узяти до уваги низку простих, але перевірених порад:

Підготовка до переходу

Ретельно підготуйтеся до відновлення робочої діяльності, зосереджуючись на своїх цілях, навичках і здібностях. Визначте, які сфери роботи вам більш цікаві та відповідають вашим навичкам.

Підтримка

Не соромтеся звертатися до психологічної підтримки, якщо ви відчуваєте стрес або неспокій щодо повернення до роботи. Розмова з фахівцем може допомогти зрозуміти ваші почуття та вирішити можливі труднощі.

Поступове відновлення

Поступово відновлюйте робочий графік та обов'язки. Починайте з невеликої кількості годин на тиждень і поступово збільшуйте їх. Це дозволить вам адаптуватися до нових робочих умов та уникнути перевантаження.

Комунікація

Будьте відкриті до спілкування з колегами та керівництвом про ваші потреби й очікування. Важливо встановлювати здорові межі та комунікувати свої потреби.

Самопізнання

Вивчайте свої емоції та реакції на робоче середовище. Регулярно оцінюйте своє психічне становище та вживайте заходів для підтримки емоційного добробуту.

Використання ресурсів

Використовуйте доступні ресурси та програми підтримки для ветеранів на робочому місці. Це можуть бути психологічні консультації, програми навчання або групова підтримка.

Самостійна підтримка

Розвивайте стратегії самопідтримки, такі як медитація, фізичні вправи або хобі, що допомагають вам розслабитися та зняти стрес.

Постійний аналіз

Постійно оцінюйте вашу робочу ситуацію та психологічне самопочуття. Будьте готові реагувати на нові проблеми та шукати підтримку в разі потреби.

Рекомендації для успішного працевлаштування та поліпшення психологічного стану ветеранів

У цьому розділі поради психологів стосуються роботодавців, адже саме керівництво може контролювати процеси і вчасно вносити зміни за потреби.

Створення сприятливого середовища

Забезпечте на робочому місці дружню атмосферу, що підтримує. Таке середовище допоможе ветеранам почуватися комфортно й заохочуватиме їх до ефективної роботи.

Проведення індивідуальних консультацій

Забезпечте ветеранам можливість звернутися до психолога або кадрового працівника для обговорення будь-яких питань чи проблем, що виникають у роботі. Це допоможе впоратися з можливими стресами та пристосуватися до нового середовища.

Тренінги та підтримка

Надайте ветеранам можливість приєднатися до тренінгів з адаптації до роботи та психологічної підтримки. Такі заходи допоможуть збільшити впевненість у собі та набути навичок пристосування. Психологи підприємства можуть розробити власні проєкти або ж залучити тренерів ззовні.

Гнучкий графік роботи

Розгляньте можливість надати ветеранам гнучкий графік роботи, особливо на початковому етапі. Це дозволить їм адаптуватися до нового графіку та зберігати баланс між роботою та особистим життям.

Комунікація та зворотній зв'язок

Забезпечте відкриту та ефективну комунікацію з ветеранами. Дайте зрозуміти, що їхня думка важлива для компанії. Надавайте зворотний зв'язок щодо їхньої роботи та відзначаєте досягнення.

Соціальна підтримка

Створіть можливості для взаємодії ветеранів з іншими колегами та спільнотою загалом. Соціальна підтримка та взаємодія можуть допомогти ветеранам відчувати себе частиною команди.

Планування кар'єрного розвитку

Проводьте індивідуальні консультації з ветеранами щодо їхніх кар'єрних цілей та можливостей розвитку. Допоможіть визначити шляхи для подальшого кар'єрного зростання.

Табу для успішної взаємодії:

1. Не змушуйте військового говорити. Ви можете сказати: «Мені хотілося б дізнатися про твоє життя там, але якщо ти не готовий чи не хочеш розповідати, я приймаю твоє рішення. Дай мені знати коли ти захочеш розповісти».
2. Не намагайтеся вказувати, що йому/їй треба робити, в наказовій формі, адже це принижує.
3. Не використовуйте штампи або усталені вирази: «Війна — це пекло» або «Якщо ти вже повернувся, можеш залишити все у минулому. Забудь». Замість цього краще скажіть, що ви турбуєтеся про нього/неї, ви любите його/її і будете поряд стільки, скільки потрібно.
4. Не поспішайте. Для «повторного знайомства» і відновлення стосунків потрібен певний час.
5. Не звинувачуйте й не засуджуйте за можливу реакцію та вираження емоцій.
6. Не заявляйте, що настав час припинити поводитися як на війні або, що час вилікує.
7. Не підходьте зненацька до ветерана чи ветеранки ззаду («сліпа зона»).
8. Не обіймайте й не торкайтеся тіла людини без її згоди.
9. Не радьте вживати будь-які антидепресанти без призначення лікаря-психіатра.
10. Не реагуйте агресією на агресію. Водночас не варто приховувати відчуття дискомфорту. Навпаки — говоріть про це відверто, але спокійно.
11. Не підтримуйте міфи щодо ПТСР.

Серед пов'язаних з ПТСР міфів варто згадати ті, що лунають найчастіше:

- ПТСР певною мірою є в усіх;
- ПТСР буває у людей зі слабкою психікою;
- ПТСР обов'язково з'являється після травматичної події;
- ПТСР буває лише у військових;
- ПТСР можна виявити відразу, бо усі відчувають його однаково;
- ПТСР робить людей небезпечними;
- ПТСР невиліковний, це хронічний стан.

Вправи для самодопомоги за різного психологічно стану

У 1990 році Пол Маклін впровадив концепцію мозку, розділеного на три системи (відомі як три частини мозку), які взаємодіють між собою, описавши кожную систему й розробивши відому модель, що називається триєдиною теорією мозку. Саме ця теорія є достатньо зручною в умовах військової служби та безпосередньої участі у бойових діях. Під час виживання Людський мозок та емоції (мозок Мавпи) відходять на другий план, натомість використовується Рептильний мозок, що дозволяє ухвалювати оптимальні для виживання рішення. А ось у цивільному, мирному житті, досить часто ці стратегії не працюють. Ба більше, вони нерідко виявляються шкідливими у стосунках з близькими та оточенням.

Тобто, під час повернення ветеранів та ветеранок до мирного життя емоції також повертаються, але здатність ними керувати послаблюється. І тут на допомогу приходить саморегуляція.

Саморегуляція — це процес управління своїм психоемоційним станом, який відбувається шляхом впливу людини на самого себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом та диханням.

Ефекти саморегуляції:

- ефект заспокоєння (усунення емоційної напруженості);
- ефект відновлення (ослаблення проявів втоми);
- ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності).

Способи саморегуляції:

- сміх, усмішка, гумор;
- роздуми про хороше, приємне;
- різні рухи на кшталт потягування, розслаблення м'язів;
- розглядання квітів у приміщенні, пейзажу за вікном, фотографій, інших приємних або дорогих серцю речей;
- уявне звернення до вищих сил (Бога, Всесвіту, великої ідеї);
- «купання» (реальне або уявне) у сонячних променях;
- вдихання свіжого повітря;
- читання віршів;
- висловлювання похвали, компліментів кому-небудь просто так.

Завдання

Дайте відповіді на запитання:

1. Що допомагає вам покращити настрій, «переключитися»?
2. Які з перерахованих вище способів ви можете використовувати?
3. Складіть перелік цих способів, додавши свої.
4. Подумайте, які з них ви можете використовувати свідомо, коли відчуваєте напруженість або втому.

У ветерана або ветеранки можуть виникати тригери та флешбеки, оскільки це характерно для людей, які пережили будь-яку травму. Особливо часто вони зустрічаються у тих, хто страждає на посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

Тригер — це подія або частина події, яка викликає негативну реакцію, нагадуючи про минулі травматичні події.

Що варто робити:

- Разом скласти список ключових тригерів, які впливають на колегу військового, і домовитися про спільні дії у разі їхньої появи.

- Намагатися обмежити можливість зіткнення з цими тригерами або знизити ймовірність їхнього виникнення.

Звернутися до нього/неї зі словами: «Уважно слухай мій голос. Я поруч. Дихай разом зі мною». На 1-2-3-4 — вдих через ніс, затримка дихання — 1-2, видих ротом — 1-2-3-4-5-6-7-8. Повторити 5 разів. Виконати вправу «5-4-3-2-1»: «Подивись навколо, назви 5 предметів різних кольорів; назви 4 відчуття в тілі; прислухайся і назви 3 звуки навколо; відчуй 2 запахи; відчуй або згадай 1 смак».

- Після вивчення списку тригерів знаходити способи, які можуть розірвати або зменшити їхній вплив (наприклад, якщо це запах — скористатися ефірною олією приємного аромату й почати її нюхати під час появи тригера).

Управління тригерами включає:

- Виконання вправ на розслаблення.
- Виконання дихальних вправ.
- Прийом відповідних медикаментів (за призначенням лікаря).
- Взаємодію з особами, які надають підтримку.
- Створення керованих списків пріоритетів.
- Уникнення додаткового стресу.
- Організацію життя таким чином, щоб уникнути контакту зі специфічними тригерами.

Що не варто робити:

- Панікувати.
- Критикувати або засуджувати людину.
- Сміятися з реакції.
- Підходити зблизька — на відстань менше витягнутої руки.

Флешбек — це психологічне явище, за якого в людини виникають раптові, зазвичай сильні, повторні переживання минулого досвіду або його елементів. Флешбеки можуть виникати в будь-який момент, навіть коли людина відчуває себе щасливою та розслабленою, а також у періоди поганого самопочуття або під час сну. Іноді певні подразники можуть виступати тригерами, які активізують флешбеки, «виводячи їх на світло». Це можуть бути запахи, звуки або навіть конкретні місця, пов'язані з травматичним досвідом.

Методи подолання флешбеків:

- Часте кліпання очима.
- Зміна положення тіла та глибоке дихання.
- Візуалізація безпечного місця та перехід до нього у свідомості.
- Активні рухи навколо, називання вголос об'єктів, що оточують.
- Утримання безпечного предмета та прослуховування заспокоїливого аудіозапису.
- Плескання в долоні, тупання ногами по підлозі.
- Промивання обличчя холодною водою та позитивні твердження про себе.
- Уявне розпилювання флешбеку очисним засобом або видалення з маркерної дошки.
- Малювання флешбеку на папері та його знищення або відкидання.

Рекомендації для працівників відділів кадрів та соціальних служб щодо самодопомоги у стресових ситуаціях

Методи подолання флешбеків:

- Слід розробити систему пріоритетів у своїй роботі. Роботу слід оцінити таким чином: зробити сьогодні; зробити цього тижня; зробити, коли буде час.
- Необхідно навчитися говорити «ні», коли досягнута межа, після якої людина вже не може взяти на себе більше роботи.
- Слід налагодити ефективні й надійні відносини з керівником.
- Поліпшувати стосунки з членами колективу, формальними та неформальними групами. Не скаржитись, обдумувати кожен свій крок.
- Уміло організовувати свій відпочинок.
- Вивчати відповідну літературу й отримані знання застосовувати на практиці.

Техніка заземлення «5-4-3-2-1»

(одна з найпростіших технік, яка допомагає зосередитися на миттєвості та відвернути увагу від стресу)

5 речей, які бачимо

Спробуйте помітити п'ять речей навколо себе, на які можна звернути увагу. Це може бути будь-що: квіти, сонце, предмети в кімнаті тощо.

4 звуки, які чуємо

Спробуйте виявити чотири звуки, які чуєте. Це може бути ваше дихання, муркотіння котика, шум за вікном тощо.

3 речі, які тримаємо в руках

Узявши три речі в руки, промовте в голос, що відчуваєте. Наприклад, якщо ви тримаєте чашку, опишіть її тепло, гладкість, вагу тощо.

2 запахи, які відчуваємо

Спробуйте виявити два приємних або різних запахи, які ви відчуваєте. Це може бути запах кави, ароматного чаю тощо.

1 смак, який відчуваємо

Відчуйте смак одного продукту чи предмету, який ви можете спробувати. Опишіть його вголос, намагаючись уважно відчути його смак.

Ця послідовність допомагає перенаправити увагу на зовнішні подразники й знизити рівень стресу та тривоги.

IV Розділ

Права та гарантії учасникам бойових дій, передбачені галузевою угодою, колективними договорами та законодавством України.

АТ «Укрзалізниця» за часів Антитерористичної операції у 2014 році включила до профспілкової галузевої угоди цілу низку пільг та заохочень для ветеранів війни, аби вони знали, що на них чекають, а робоче місце залишається за ними до демобілізації та реабілітації. Свої пільги й можливості ветеранам надають також на місцях за колективними угодами між керівництвом та регіональними і первинними профспілковими органами.

Нині ж за мобілізованими військовими зберігається частина заробітної плати та разова виплата під час мобілізації. Після демобілізації та повернення на робоче місце працівник може розраховувати на матеріальну допомогу в розмірі двох місячних тарифних ставок, компенсацію впродовж двох місяців витрат на проведення медичних оглядів під час прийняття на роботу та фінансування навчання чи перепідготовки. Також АТ «Укрзалізниця» підтримує державні ініціативи й застосовує на підприємстві усі визначені державою пільги.

Державні гарантії та пільги для ветеранів і їхніх родин безперервно доповнюються. Десь держава встигає за потребами, десь діє повільно, а десь демонструє необачність у рішеннях. Проте процес реалізації права ветерана чи ветеранки на комфортне захищене життя після служби поступово рухається. З держбюджету на місця надходять кошти кількох видів державної субвенції, зокрема на поліпшення житлових умов різних категорій ветеранів, а також на створення й підтримку інституту помічника ветерана.

До переліку пільг, на які ветерани можуть розраховувати вже сьогодні, згідно із Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», включені наступні:

1. Безплатне одержання ліків, лікарських засобів, імунобіологічних препаратів та виробів медичного призначення за рецептами лікарів.
2. Безоплатне зубопротезування.
3. Плата за комунальні послуги та опалення будинків.

4. Проїзд місцевим та міжміським транспортом.
5. Забезпечення житловою площею осіб, які потребують поліпшення житлових умов.
6. Відведення земельних ділянок для індивідуального житлового будівництва, садівництва та городництва.
7. Ремонт житлових будинків і квартир осіб, які потребують поліпшення житлових умов та забезпечення їх паливом.
8. Одержання позики на будівництво, реконструкцію або капітальний ремонт жилих будинків і подвірних будівель, дачних будинків і благоустрій садових ділянок.
9. Пільги зі сплати податків, зборів, мита та інших платежів до бюджету.
10. Підприємницька діяльність військовослужбовців.
11. Переважне право на вступ до закладів вищої, фахової передвищої освіти, право на позаконкурсний вступ до закладів професійної (професійно-технічної) освіти.
12. Позачергове безоплатне забезпечення автомобілем.

V Розділ

Взаємодія з організаціями та установами, що надають підтримку ветеранам: як співпрацювати з ветеранськими організаціями та громадськими установами для забезпечення повноцінної підтримки ветеранам

Представники різних громадських організацій неодноразово заявляли про готовність до взаємодії з державними органами та організаціями різного підпорядкування задля підтримки ветеранів та їхніх родин. Нині існує низка благодійних фондів та ГО, які пропонують консультації, пряму психологічну допомогу та можливості для самореалізації. Зокрема з працевлаштуванням можуть допомогти організації, які надають мінігранти на відновлення та створення бізнесу «з нуля», а також великі майданчики з пошуку роботи.

Сьогодні HR-агенції, зокрема Work.ua, організовують дослідження для вивчення попиту та готовності підприємств різної форми власності працевлаштовувати колишніх військових, а ветеранів — шукати в них роботу. За результатами одного з таких досліджень компанія дійшла висновку, що підприємства, які беруть на себе відповідальність адаптуватися під потреби ветеранів, стають дружніми до усіх працівників без виключень. Для перевірки готовності до таких змін у Work.ua розробили інструмент самооцінки, яким активно користуються їхні клієнти. Будь-яка програма, спрямована на зближення та налагодження комунікації, несе користь суспільству загалом.

Міжнародні фонди, зокрема IREX, надають фінансування організаціям на створення умов для реінтеграції ветеранів. Зокрема АТ «Укрзалізниця» має позитивний досвід участі у Програмі реінтеграції ветеранів IREX «Робота для ветерана є!», яка реалізувалася за підтримки Держдепартаменту США. За наявності 10 центрів професійного розвитку, державне підприємство однаково страждало від браку кваліфікованих кадрів, тож ветерани — неабиякий шанс для Укрзалізниці. У процесі реалізації проєкту з'ясувалося, що дисциплінованість ветеранів війни та системність мислення — саме ті якості, яких потребує ця сфера перевезень.

Держава має потужну структуру на найвищому виконавчому рівні. Міністерство у справах ветеранів України поступово розбудовується, наповнюється новими сервісами. Ці відділи допомагають розв'язувати різноманітні питання, які можуть виникати у ветеранів та членів їхніх сімей. Від допомоги в оформленні посвідчення та надання статусів до лікування та реабілітації, від соціальної адаптації до участі у спортивних змаганнях — усю цю інформацію, як і базу каналів для зв'язку в різних ситуаціях, можна отримати на сайті міністерства.

Підпорядковані міністерству Український ветеранський фонд та електронна база знань ветерана мають актуальні функції, які дозволяють отримати не лише інформацію про пільги та гарантії, а також вузькоспрямовану підтримку для осіб, котрі отримали інвалідність внаслідок війни, психологічну та інші види допомоги. Зокрема ветеранський фонд сприяє отриманню грантового фінансування на навчання, перекваліфікацію та реалізацію бізнес-ідей. Для розв'язання нагальних проблем і для звичайних консультацій у структурі Мінветеранів діє гаряча лінія.

Нову освітню послугу для ветеранів та ветеранок ввели у 2024 році Постановою Кабінету міністрів України від 30 січня 2024 р. № 104. Експериментальний проєкт із переходу від військової служби до цивільного життя ветеранів війни на базі закладів освіти засобами освіти, спорту та реабілітації координують Міністерство освіти і науки та Міністерство у справах ветеранів. Увійти до когорти перших п'яти університетів, що стали учасниками проєкту, може будь-який заклад вищої та фахової передвищої освіти України. Серед умов — доступність закладів освіти, можливість реабілітації, надання формальної і неформальної освіти з присвоєнням відповідних кваліфікацій, можливість залучення ветеранів до наукової роботи тощо.

Дніпропетровська ОВА ініціювала на території області реалізацію проєкту комплексного сервісу для ветеранів та ветеранок «Я — ветеран». Один з них запрацював у червні 2023 року на базі центру «Віза» у Кривому Розі. Можливість отримати понад 560 послуг в одному місці — це важливий крок назустріч захисникам.

Зв'язок із будь-якою установою чи організацією, що опікується (ре-) інтеграцією ветеранів та ветеранок, встановити нескладно. Усі контакти доступні на їхніх офіційних сайтах та сторінках у соціальних мережах. Цю інформацію мають також виконавчі органи в усіх населених пунктах України, Центри ветеранського розвитку на базі закладів вищої освіти, а також звичайні центри зайнятості.

Цей посібник також містить низку контактів, корисних як для працевлаштування, так і для отримання психологічної та іншої підтримки. Варто лише зателефонувати чи написати та викласти своє питання.

Перелік контактів і гарячих ліній ветеранських організацій та центрів психологічної підтримки

- 1. Центр адвокації Департаменту соціальної політики АТ «Укрзалізниці»:** +38044 4657085; +380444657819; +380634133732
- 2. Ветеранська гаряча лінія Міністерства у справах ветеранів:** 1549 (після вибору 9), цілодобово у режимі чат-бота, а безпосередньо з консультантом з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 20:00. Відповіді на запитання щодо соціального захисту, працевлаштування, медичної, санаторно-курортної реабілітації, психологічної та правової допомоги.
- 3. Гаряча лінія Міністерства оборони України:** 1545 (після вибору 9), робочі дні з 8:00 до 20:00. Соціальний захист, психологічна та правова підтримка ветеранів.
- 4. Гаряча лінія Українського ветеранського фонду, першомоментна допомога для ветеранів та їхніх родин у складних ситуаціях:** 0800332029. Контакти: +380980094872; info@veteranfund.mva.gov.ua.
- 5. Громадська організація «Юридична сотня».** В організації надають юридичну допомогу ветеранам, військовослужбовцям, членам сімей військовослужбовців та ветеранів, членам сімей загиблих військовослужбовців та ветеранів. Телефон: 0800308100; пошта: volunteerslh@gmail.com.
- 6. «Побратими»** — організація, яка спеціалізується на психосоціальній адаптації ветеранів. Вони надають підтримку ветеранам, курсантам, поліцейським, рятувальникам та їхнім родинам. Лінія підтримки доступна з усієї України щодня з 8:00 до 21:00 за телефоном +380673482868.
- 7. Центр психічного здоров'я та реабілітації «Лісова поляна»** спеціалізуються на розладах, пов'язаних з бойовим стресом та черепно-мозковими травмами. Консультацію можна отримати за номером +380734506000, або написати на пошту forestglade.vet@gmail.com.
- 8. Телеграм-канал «Офіс підтримки родин військовослужбовців»:** Допомагають оформити соціальні та пенсійні виплати, консультують стосовно пошуку безвісти зниклих та полонених, надають юридичні та психологічні консультації.

9. Телефон довіри: Цілодобова лінія допомоги, де працюють психіатри і психотерапевти: +380444561702 та +380444561725.

10. Центр психологічного консультування та травмотерапії «Open Doors»: Організують онлайн-сесії першої психологічної допомоги за американським стандартом військовослужбовцям, їхнім сім'ям та іншим людям, чиє життя зазнало впливу війни або інших травматичних подій. Контакти: +380973317246; +380635337397.

11. Lifeline Ukraine: Всеукраїнська гаряча лінія, створена для надання кризової психологічної допомоги ветеранам і членам їхніх сімей. Цілодобова гаряча лінія: 7333.

Асоціації та спілки професійних психологів і психотерапевтів:

Національна психологічна асоціація — <https://www.npa-ua.org/>

Українська Асоціація когнітивно-поведінкової терапії — <http://uacbt.org.ua/>

Українська спілка психотерапевтів — <https://usp.community/>

Асоціація психологів та психотерапевтів України — <https://appu.in.ua/>

Асоціація сімейних та дитячих психологів України — <https://www.npa-ua.org/initiatives>

Всеукраїнська психодіагностична асоціація — <https://vpa.org.ua/>

Нехай ці ресурси допоможуть усім, хто працює з ветеранами та їхніми родинami, вести ефективну комунікацію, надавати своєчасну підтримку та сприяти (ре-)інтеграції до цивільного життя.

Перелік використаних джерел

1. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/104-2024-%D0%BF#Text>
2. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text>
3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7342076/#bb0245>
4. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0749597818301171>
5. <https://mva.gov.ua/ua/veteranam/centri-veteranskogo-rozvitku>
6. <https://eveteran.gov.ua/>
7. <https://ukc.gov.ua/novyny-2/vzayemodiya-z-organizatsiyamy-pidpryyemstvamy-ta-ustanovamy/>
8. <https://veteranfund.com.ua/portrait-of-veteran/>
9. https://veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2023/09/rg_ua_veterans_1000_ua_092023_1_.pdf
10. https://veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2023/07/Zvit_pereshkodi_precevashtuvanii.pdf
11. <https://minjust.gov.ua/news/ministry/yak-sistema-bpd-nadae-dopomogu-viyskovoslujbovtsham-ta-veteranam-viyni>
12. <https://la-strada.org.ua/wp-content/uploads/2024/02/la-strada-veteran-brochure-question-and-themes-web.pdf>
13. <https://acmpukraine.com.ua/2023/10/04/ukmetodichni-rekomendacii-dlya-kerivnik/>
14. <https://wefacethefight.org/>
15. <https://zalp.org.ua/document/haluzeva-uhoda-mizh-derzhavnoiu-administratsiieiu-zaliznychnoho-transportu-ukrainy-ta-profspilkamy-na-2002-2006-roky-diiu-iaкои-prodovzhenoz-ostannimy-zminamy-i-dopovnnenniamy-vid-29-12-2018-r/>
16. https://veteranfund.com.ua/legal_consultations/social-garnt-pilgi/?fbclid=IwAR32RxqPcTB2f_C3Kvoyx3aimhEkovqAjCft0Edg3PRqYdZBmX2K5IibWR4
17. <https://mva.gov.ua/ua/pomichnik-veterana/opis-proyektu>
18. https://bf.in.ua/combat_exp/liudy-iaki-perezhyly-polon-shcho-varto-vrakhuvaty-pry-vzaiemodii/

Термінологія

Інклюзивний простір — сукупність умов, способів і засобів їхньої реалізації для спільної діяльності, розвитку та соціалізації людей з урахуванням їхніх потреб та можливостей.

Ненасильницька комунікація (ННК) — метод спілкування, розроблений американським психологом доктором Маршаллом Розенбергом, який ґрунтується на емпатії (емпатія — шанобливе розуміння того, що відчувають інші). ННК включає чотири ключові компоненти: спостереження, почуття, потреба, прохання.

Для кращої адаптації виконуй ці прості рекомендації



Відновити режим харчування



Комунікувати з людьми, які надають підтримку



Ввести помірні фізичні навантаження



Поступово втілювати в життя новий розпорядок дня



Забезпечити якісний сон та дотримання гігієни сну



Приділяти час собі та речам, які приносять задоволення



Дозволяти собі хороший відпочинок

Редактори: *Ірина Анцифрова, голова ГО «Основи Свідомості»;*
Ізмайлова Катерина — голова Молодіжної ради Профспілки залізничників
і транспортних будівельників України;
Стемпковський Євгеній — заступник голови Молодіжної ради Профспілки
у співпраці з ГО «Українська Асоціація організаційних психологів та психологів праці»
Дизайнерка: *Купріянчик Юлія*

Погляди, висловлені в цій публікації, не обов'язково відображають погляди Фонду ім. Фрідріха Еберта (або організацій, де працюють автори)

