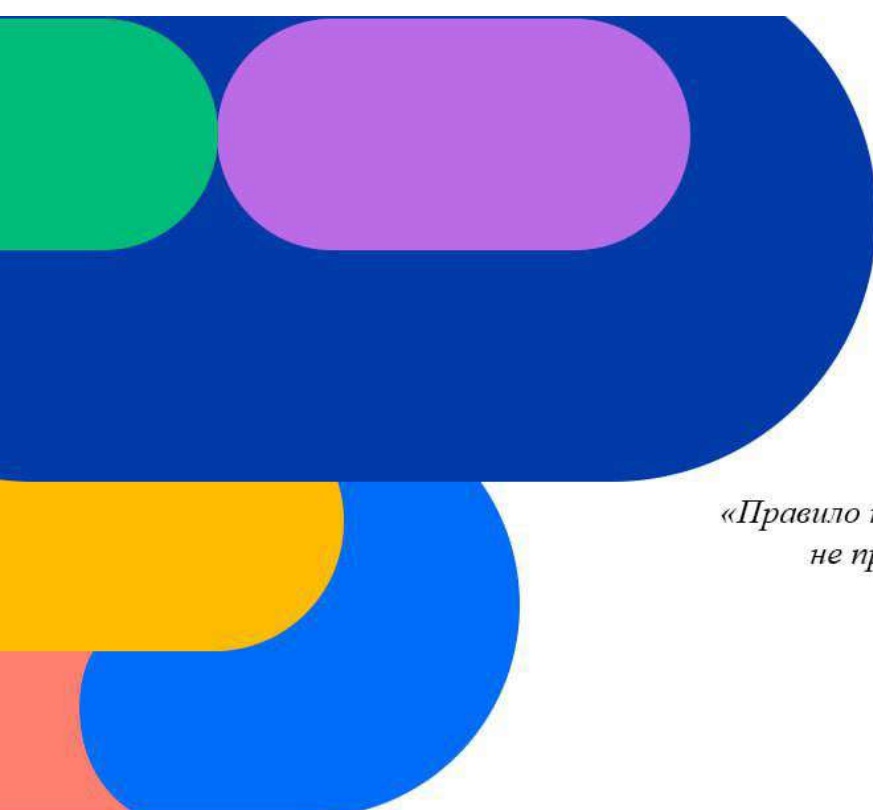




*«Правило номер один – не лізьте солдату в душу,
не просіть поділитися своїми почуттями»*

Френк П'юселік
ветеран війни, психолог

ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ З ВЕТЕРАНАМИ ВІЙНИ, ЯКІ ПОВЕРТАЮТЬСЯ ПРАЦЮВАТИ НА ПІДПРИЄМСТВО

Матеріал підготовлено з використанням досвіду роботи
Соціально-психологічного центру м. Славутич,
посібника "Працевлаштування ветеранів" VETERAN HUB та інтернет-ресурсів



ЩО НЕ ВАРТО РОБИТИ:

- 1 Не розпитуйте ветерана* про війну, про травматичний досвід, його переживання, емоції.
- 2 Не зупиняйте ветерана, коли він говорить.
- 3 Не давайте оцінку інформації, яку почули від ветерана.
- 4 Не проявляйте до ветерана надмірної уваги та жалісливості, комунікуйте так само, як із іншими.
- 5 Не використовуйте слова-кліше або усталені вирази: «Війна – це пекло», або «Якщо ти вже повернувся, можеш залишити все у минулому».
- 6 Не продовжуйте співбесіду з ветераном, якщо поза межами кабінету чути гучні звуки або незрозумілу метушню.
- 7 Не говоріть ветерану, що час припинити поводитися, як на війні

* Тут і далі за текстом — ветеран війни



ЩО ВАРТО РОБИТИ:

Усвідомте, ветерану потрібен час
для адаптації до цивільного життя



- 1 Привітайтеся. Запитайте, як можна звертатися до ветерана*.
- 2 Встановіть візуальний контакт з ветераном, відчуйте готовність вести розмову.
- 3 Продемонструйте позитивну реакцію на повідомлення ветерана повернутися на своє попереднє робоче місце.
- 4 Уважно слухайте.
- 5 Вживайте «Я-висловлювання»: «я відчуваю», «я гадаю».
- 6 Більше говоріть про сьогодення, а не про минуле.
- 7 Демонструйте до ветерана професійний, а не особистий інтерес, дотримуйтесь правил ділового спілкування.

* Тут і далі за текстом —
ветеран війни



ЩО ВАРТО РОБИТИ:

Усвідомте, ветерану потрібен час
для адаптації до цивільного життя



- 8 Давайте можливість ветерану* ставити вам питання.
- 9 Додайте людяності, уважності, доброзичливості у спілкування, а не формалізуйте його.
- 10 Якщо у вас виникає відчуття, що ветерану не комфортно говорити, зробіть перерву.
- 11 Надайте ветерану відповідь на всі базові кадрові питання, інформацію про зміни, які відбулися на підприємстві.
- 12 Дізнайтеся про нові навички, які отримав ветеран і його готовність виконувати іншу роль на підприємстві.
- 13 Надайте інформацію про пільги, які має ветеран.
- 14 Дізнайтеся, чи потрібна йому юридична допомога після працевлаштування.

* Тут і далі за текстом —
ветеран війни





ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ЕТИКЕТУ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З ВЕТЕРАНАМИ ВІЙНИ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Матеріал підготовлено з використанням досвіду роботи
Соціально-психологічного центру м. Славутич та інтернет-ресурсів.



МІНІСТЕРСТВО
У СПРАВАХ
ВЕТЕРАНІВ
УКРАЇНИ



Люди з інвалідністю є споживачами таких самих послуг, як і люди без інвалідності. Зосередьте увагу на людині, а не на її інвалідності.

Уникайте слів, які можуть образити ветерана*: «жертва», «прикутий», «сліпий», «хворий». «каліка».

Коли вас знайомлять з ветераном з інвалідністю, звертайтеся прямо до нього, а не до того, хто його упроводжує, потисніть руку ветерану.

Якщо ви пропонуєте допомогу ветерану з інвалідністю, то спочатку запитайте у нього дозволу на поміч. Після ствердної відповіді уточніть, яка саме допомога потрібна, і не робіть більше, ніж вас попросили.

* Тут і далі за текстом — ветеран війни





У більшості випадків ветеран* самостійно повідомить вас, якщо йому буде потрібна допомога.

Не проявляйте жалість. Ця емоція лише зашкодить подальшій спільній роботі.

Коли ви зустрічаєтеся з ветераном, який погано або зовсім не бачить, обов'язково називайте себе і тих, хто прийшов з вами.

Запам'ятайте, колісне крісло – це частина недоторканого простору ветерана.

* Тут і далі за текстом — ветеран війни





Коли говорите з ветераном*, який пересувається на колісному кріслі, розташуйтеся так, щоб ваші та його очі були на одному рівні.

Не знічуйтеся, якщо випадково обмовилися («Побачимося», «Ви чули про це?», «Ходімо»).

Якщо в чомусь сумніваєтесь – покладіться на здоровий глузд і співчуття. Будьте спокійними і привітними.

Кожна людина має власний унікальний досвід. Тому проявіть емпатію та знайдіть окремий підхід до кожного ветерана з інвалідністю.

* Тут і далі за текстом — ветеран війни

