

Чутлива комунікація з військовими

Практичний гайд для всіх, хто спілкується з учасниками бойових дій



Від авторів

Цей гайд народився зі щирої потреби допомогти людям, які щодня взаємодіють з військовими, ветеранами та їхніми родинами, та хочуть спілкуватися з ними не з позиції жалю, а з позиції поваги, розуміння і готовності чути.

Повномасштабне вторгнення змінило суспільство, мільйони людей пройшли через досвід, який важко увіяти. І коли ці люди повертаються до університетів, на роботу, в громади, ми часто не знаємо як говорити, боїмось зачепити, або навпаки - маємо стільки запитань, що забуваємо про межі.

Гайд - не набір правил, а запрошення до усвідомленого діалогу.

Над розробкою працювали

Анна Райхель, асистентка кафедри англійської мови, літератури з методиками навчання Мукачівського державного університету

Наталія Толочко, доцентка кафедри журналістики Ужгородського національного університету

Каріна Бортун, доцентка кафедри ділової української та іноземних мов Навчально-наукового інституту права та психології Національної академії внутрішніх справ



Зміст

Довіра як основа взаємодії

Труднощі повернення до цивільного життя

Сигнали дискомфорту та коректні реакції

Як вибудувати щире взаємодію

Словник понять, ресурси й підтримка

Довіра як основа взаємодії

Будь яка взаємодія починається зі встановлення контакту. У військових - особливо, адже саме при зустрічі вони зчитують співрозмовника та приймають рішення про доцільність подальшого спілкування.

Коли людина мовчить або відповідає коротко - це не відмова від контакту. У той момент вона вирішує, чи може вам довіряти

Чому виникає недовіра?

Недовіра може мати кілька причин:

- попередній досвід (якщо людина вже мала досвід некоректного спілкування) вона несе з собою.
- страх наслідків (є обгрунтовані побоювання, що відверте спілкування про свій стан може вплинути на сприйняття)
- гіперпильність (після тривалого перебування в зоні бойових дій людина навчається бути насторожі. Це адаптивна реакція, яка не зникає миттєво після повернення).

Що потрібно для довіри?

- **Чесність:** скажіть, хто ви і чим можете бути корисні, без зайвих обіцянок.
- **Відмова від тиску:** не ставте запитань, якщо людина не запрошує до розмови.
- **Присутність без порятунку:** іноді достатньо просто бути поруч - без порад і рішень.
- **Повага до мовчання:** тиша - це теж форма спілкування. Не поспішайте її заповнити.
- **Мова тіла:** відкрита поза, рівний голос - це сигнали безпеки.

Принципи довіри

- Послідовність між словами і діями
- Дотримання конфіденційності (або чесна розмова про її межі)
- Визнання права людини вирішувати, скільки і коли розповідати
- Відмова від оціночних суджень і порівнянь
- Готовність визнавати свої помилки

Практичні рекомендації

з онлайн-тренінгу військової психологині Оксани Чудновської

ПРИЧИНИ НЕСТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЙ

Різний досвід

Цивільний і військовий живуть у різних реальностях. Те, що «нормально» для одного – дивно або боляче для іншого. Часто це не злі наміри, а нерозуміння.

“Хочу як краще”

Запитання «з чкваності». Поради, яких не просили. Порівняння з чужим досвідом. Фрази з добрими намірами можуть викликати протилежний ефект.

Стереотипи

«Всі військові...»
«Ви ж герої, вам не важко»
«Ти ж там звик»
Стереотипи «стирають» людину, здійснюючи ще більший вплив на психіку, й викликають закритість.

ЯК УНИКАТИ НЕСТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЙ?

КОРДОНИ

Не лезь глибше, ніж дозволено. Не всі й не завжди хочуть говорити про війну, тому якщо не запрошують - не розпитуй. Іноді мовчання - це теж відповідь. Не всі питання треба ставити, і не на всі питання тобі обов'язано відповідати.

НЕ БУДЬ “ЛІКАРЕМ”

Не грай роль лікаря, даючи поради як правильно, а як ні. Не потрібно намагатись “вилкувати” словами чи знецінювати фразами типу «іншим ще гірше»
Бути поруч ≠ щось робити.

БУДЬ ПРОСТИШИМ

Менше гучних слів, менше пафосу, більше нормальності. Іноді «Привіт, як ти?» краще за довгу промову.

ЩО ТОЧНО ПРАЦЮЄ?

Будьте чесними і відвертими

Проявляйте свою доброту діями

Будьте готові змінити тему

Труднощі повернення до цивільного життя

Повернення додому - тривалий процес. І часто він є одним із найскладніших етапів у житті ветерана. Суспільство очікує радості і «полегшення», а людина нерідко відчуває розгубленість, відчуженість, гостру невідповідність між своїм внутрішнім станом і тим, що відбувається навколо.

ПСИХОЛОГІЧНІ ВИКЛИКИ

ГІПЕРПИЛЬНІСТЬ І ТРИВОЖНІСТЬ: СТАН ПОСТІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ДО НЕБЕЗПЕКИ, ЯКИЙ НЕ «ВИМИКАЄТЬСЯ» В БЕЗПЕЧНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

ФЛЕШБЕКИ І НАВ'ЯЗАЛИВІ СПОГАДИ: МИМОВІЛЬНЕ ВІДТВОРЕННЯ БОЙОВИХ ПОДІЙ ЧЕРЕЗ ТРИГЕРИ — ЗВУКИ, ЗАПАХИ, СИТУАЦІЇ

ЕМОЦІЙНЕ ЗАМОРОЖУВАННЯ: ТРУДНОЩІ У ВІДЧУТТІ ТА ВИРАЖЕННІ РАДОСТІ, БЛИЗЬКОСТІ, НІЖНОСТІ

ВІДЧУТТЯ ПРОВИНИ ЗА ТЕ, ЩО ВИЖИЛИ: «ЧОМУ Я ПОВЕРНУВСЯ, А ІНШІ — НІ?»

ПОРУШЕННЯ СНУ: ТРИВОЖНІ СНОВИДІННЯ, БЕЗСОННЯ, ДЕЗОРІЄНТАЦІЯ

*Я повернувся, а почувуюся чужим - і вдома, і серед людей.
Наче між нами стіна...*

Відновлення

це тривалий, нелінійний процес, в якому бувають підйоми і падіння, прориви і виклики. Важливо, щоб усі, хто оточує ветерана, розуміли це.

СОЦІАЛЬНІ ВИКЛИКИ

ВІДЧУТТЯ, ЩО НІХТО НЕ РОЗУМІЄ: МІЖ ВЕТЕРАНОМ І ЦИВІЛЬНИМ ВИНИКАЄ НЕЗРИМИЙ РОЗРИВ ДОСВІДУ

СОЦІАЛЬНА ІЗОЛЯЦІЯ: УНИКАННЯ ЛЮДЕЙ, ГАЛАСЛИВИХ МІСЦЬ, СОЦІАЛЬНИХ ЗБОРІВ, ТРУДНОЦІ У СТОСУНКАХ

ЗМІНИ В ІЄРАРХІЇ: ЛЮДИНА, ЯКА КОМАНДУВАЛА І ПРИЙМАЛА КРИТИЧНІ РІШЕННЯ, РАПТОМ ЗНОВУ СТАЄ «ЗВИЧАЙНИМ» СПІВРОБІТНИКОМ ЧИ СТУДЕНТОМ

ПРАКТИЧНІ ВИКЛИКИ

ТРУДНОЦІ З НАВЧАННЯМ І КОНЦЕНТРАЦІЄЮ: ЗНИЖЕННЯ УВАГИ, ПРОБЛЕМИ З ПАМ'ЯТТЮ

ТІЛЕСНІ НАСЛІДКИ: ПОРАНЕННЯ, ХРОНІЧНИЙ БІЛЬ, ПОРУШЕННЯ СЛУХУ АБО ЗОРУ

ФІНАНСОВІ ПИТАННЯ: НЕОБХІДНІСТЬ ЗНОВУ ВИХОДИТИ НА РИНОК ПРАЦІ, АДАПТУВАТИСЯ ДО НОВИХ УМОВ

ДОКУМЕНТАЛЬНІ ПРОЦЕДУРИ: БЮРОКРАТІЯ, ЯКА ВИСНАЖУЄ

Голоси військових

Юрій Гаврилишин («Мілан»), начальник відділу комплектування особового складу 1-го корпусу НГУ «Азов», вважає, що ветерани можуть відіграти позитивну роль у навчанні молоді:

-Це буде найкраще застосування їхнього досвіду в тому світі, де активних бойових дій немає, але виклики залишаються. І маючи вже настільки фундаментальні, базові, топові знання і досвід, яких немає ніхто в світі, вони використають їх для навчання як наших громадян, так і партнерів за кордоном. Ми маємо «золоту жилу», яку самі не усвідомлюємо. Так зникає проблема, адже ветерани залучені, займаються важливою роботою, відчувають свою важливість для суспільства.

З матеріалу в медіа «Varosh»



Чому «повернення до того, що було» неможливе?

Це один із найважливіших, але найменш зрозумілих аспектів для цивільних. Родичі, друзі, колеги чекають, що людина «повернеться до себе». Але досвід, через який вона пройшла, змінив її назавжди - і це не обов'язково погано.

МОЖЛИВІ ВИКЛИКИ

ЛЮДИНА СТАЛА БІЛЬШ МОВЧАЗНОЮ І ЗАКРИТОЮ

ЗМІНИЛИСЯ ПРІОРИТЕТИ І ЦІННОСТІ

ЗНИКЛИ СТАРІ ІНТЕРЕСИ І ХОБІ

СТОСУНКИ СТАЛИ ІНШИМИ

З'ЯВИЛАСЯ ПІДВИЩЕНА РЕАКЦІЯ НА СТРЕС

СКЛАДНІШЕ ПЕРЕНОСИТИ ДРІБНІ НЕЗРУЧНОСТІ

МОЖЛИВІ НАБУТКИ

ГЛИБШЕ РОЗУМІННЯ ЛЮДСЬКОЇ ПРИРОДИ

ПЕРЕОСМИСЛЕНИЙ ПОГЛЯД НА ЖИТТЯ

СИЛЬНА ПОТРЕБА В АВТЕНТИЧНОСТІ ТА ЧЕСНОСТІ

ВІДЧУТТЯ ЄДНОСТІ З ТИМИ, ХТО РОЗДІЛИВ ДОСВІД

ЗДАТНІСТЬ ПРИЙМАТИ РІШЕННЯ В КРИЗІ

МЕНШЕ СТРАХУ ПЕРЕД СПРАВЖНІМИ ТРУДНОЩАМИ

Голоси військових

Юрій Гаврилишин («Мілан»), начальник відділу комплектування особового складу 1-го корпусу НГУ «Азов», зазначає, що в суспільства може бути багато розчарувань через завищені очікування до військових:

-Треба розуміти, що статус військового не робить із тебе когось кращого, розумнішого. Він лише передбачає, що ти одягнув форму, взяв до рук зброю і зробив для своєї держави те, чого не зробив хтось інший. Ти був готовий віддати своє життя і працювати над тим, щоб держава збереглася.

З матеріалу в медіа «Varosh»



Сигнали дискомфорту та коректні реакції

Не кожна людина скаже, що їй зараз важко, або що вона хоче припинити розмову. Особливо це стосується людей із бойовим досвідом, які часто навчилися приховувати свій стан, щоб не бути тягарем або не виглядати слабкими.

ВЕРБАЛЬНІ СИГНАЛИ

Односкладові відповіді там, де раніше була розгорнута розмова.

Різка зміна теми, особливо після певних запитань.

Відповіді «Нормально», «Все добре» без пояснення.

Прямі фрази «Не хочу про це говорити», «Залиш мене», «Не зараз».

Жарти або іронія як спосіб відвести увагу від серйозної теми.

НЕВЕРБАЛЬНІ СИГНАЛИ

Зміна дихання: прискорення, поверховість, затримка дихання.

Жорсткість тіла: напруженість м'язів, стиснуті кулаки або щелепа, застигла поза.

Відведення погляду або надмірна пильність: часте озирання, уникання зорового контакту.

Закрита поза: схрещені руки, поворот тіла від вас, відсування назад.

Зміна голосу: різке підвищення або зниження тону, монотонність, зупинки.

Що робити, коли ви бачите ці сигнали?

- Не ігноруйте, але й не нав'язуйтеся.
- Можна м'яко назвати те, що ви бачите: «Здається, тобі зараз неспросто. Чи хочеш зупинитися?»
- Дайте людині вибір: чи продовжувати розмову, чи повернутися пізніше.
- Не інтерпретуйте за неї: «Мабуть, тобі боляче» краще замінити на «Як ти зараз?».
- Якщо людина сказала «ні» - прийміть це. Повторна спроба може бути, але через певний час.

Агресія як реакція, а не намір

Після тривалого перебування в умовах небезпеки нервова система залишається в стані підвищеної готовності. Це природна реакція організму, а не особиста риса характеру. Мозок, який навчився виживати, реагує на потенційні загрози різко і швидко - навіть тоді, коли загрози насправді немає.

Тому коли людина різко реагує на яесь запитання або ситуацію, найімовірніше, ця реакція виникає через тригер, пов'язаний із пережитим. Важливо не приймати агресію на себе та зберігати рівновагу.

Як вибудувати щирі взаємодії

Щира взаємодія ґрунтується на повазі та вдячності. Вона проявляється у вашому ставленні, діях, влучних словах чи їхній відсутності.

ПРОЯВ ПОВАГИ

- **Запитання замість припущень.** Не «тобі, напевно, важко», а «як ти зараз?»
- **Прийняття відмови.** Якщо людина не хоче говорити - це не відмова. Це право на особисті кордони.
- **Пам'ять про деталі.** Людина розповіла про щось і ви це пам'ятали - ознака поваги.
- **Практична підтримка.** «Чи можу я допомогти з...?», «Раптом щось - звертайся».
- **Нормалізація.** Ставтеся до ветерана як до людини - без зайвої обережності і без особливих церемоній.
- **Час.** Не поспішайте із відповідями, вирішеннями, «рекомендаціями». Дайте людині свій темп.

ПОРУШЕННЯ КОРДОНІВ

- **Питання про бойові дії як «цікаві» теми.** «А ти вбивав людей?» - це не просто некоректно, а й травматично.
- **Порівняння з іншими ветеранами.** «А ось Петро повернувся і нормально» - знецінення індивідуального досвіду.
- **Фрази про «треба рухатись далі».** «Забудь про це», «Не тримайся за минуле» - ці слова знецінюють горе.
- **Публічне звернення до теми фронту.** «Розкажіть нам, як там» при всіх - порушення приватності і примушення.
- **Демонстративна жалість.** Погляди, зітхання, надмірне піклування - людина відчуває себе об'єктом.
- **Поради без запити.** Навіть дуже добрі поради, якщо їх не просили, можуть виглядати, як вторгнення.

Прийоми, що сприяють взаємодії

- | | | |
|---|---|---|
| «Ви всі герої, я вами захоплений!» | → | «Дякую за те, що ти робиш - це важливо» |
| «Не уявляю, як ти це витримав, я б не зміг» | → | «Я поруч» |
| «Ти захищаєш нас, тому ми в тебе в боргу» | → | «Що тобі зараз потрібно?» |
| «Розкажи мені про свій досвід» | → | «Якщо захочеш поговорити, я тут» |

Голоси військових

- Ветеран довіряє ветерану.
- Військовим буває соромно й некомфортно розповідати про свої проблеми цивільним. Але з іншим ветераном швидше знайдуть спільну мову - як побратим із побратимом.
- На робочому місці ветерану важливо проговорювати й пояснювати все, навіть елементарну потребу вийти, подихати свіжим повітрям, або перемкнути фокус на щось інше, зробити якусь фізичну вправу, та усунути тригер, що повертає до травматичних спогадів.

Семен Махлін, ветеран, консультант з професійної адаптації ветеранів:

– Там, де є ветерани, в будь-якому випадку потрібен медіатор, консультант, ветеран-офісер, хоча б для того, щоб пояснити працівникам підприємства, що відбувається з людиною після демобілізації. Що тригерить? Чому сторонні звуки викликають страх за життя? Чому ветеран, який провів багато часу в лісі, в полях, не може зійти з тротуару і стати на траву? Важливо розуміти, що протягом довгого часу єдиною функцією мозку було виживання. Хоч військовий демобілізований, мозок все ще залишається в стані «бий або біжи» - який забезпечує виживання. Дуже багато таких моментів, що потребують психоедукації.



[З матеріалу в медіа «Varosh»](#)



Практичні рекомендації

Для викладачів і освітнього середовища

- Уникайте виокремлення ветерана перед групою без його згоди.
- Надайте гнучкість у дедлайнах і форматах участі, не акцентуючи на цьому публічно.
- Будьте готові до того, що певні теми (насилення, смерть, травма) можуть бути тригерами - попереджайте заздалегідь.
- Запитайте приватно, чи є побажання щодо форм взаємодії.
- Не питайте про досвід служби як «цікаву» частину навчального обговорення без дозволу.

Для роботодавців і колег

- Не вимагайте «нормального» темпу одразу - дайте час на адаптацію.
- Уникайте фраз на кшталт «ну ти ж фронтовик, для тебе це дрібниці».
- Надайте можливість відлучатись за потреби без пояснень.
- Звертайтеся до HR або психологічного супроводу, якщо бачите ознаки кризи - обережно, без публічних обговорень.

Для сім'ї і близьких

- Не вимагайте розповідей, але будьте поруч, коли людина готова говорити.
- Встановлюйте і тримайте власні межі - це корисно і для вас, і для стосунків.
- Спільні ритуали (спільна кáva, прогулянки, час разом) важливіші за «серйозні розмови».

Для всіх

ПРАВИЛО ТРЬОХ «НЕ»

- 1 Не лізь із порадами, якщо не запитали.
- 2 Не порівнюй із «нормою» або іншими людьми.
- 3 Не вирішуй за людину, що вона відчуває і чого потребує.

Практичні рекомендації

для журналістів

- Ретельно готуйтеся до інтерв'ю. Вивчайте контекст: підрозділ, обставини служби, можливі чутливі теми. Враховуйте емоційний стан співрозмовника і будьте готові змінити хід розмови.
- Уникайте фокусу виключно на війні як єдиній темі розмови. Ветеран - це насамперед людина з різними ролями та ідентичностями.
- Обережно формулюйте перші запитання. Не починайте інтерв'ю з травматичних або провокативних тем. Краще почати з нейтральних або підтримувальних формулювань, як-от подяки за службу.
- Поважайте межі та право не відповідати. Дайте людині можливість відмовитися від будь-якого запитання. Не тисніть і не намагайтеся «витагнути» емоції заради матеріалу.
- Уникайте сенсаційності та драматизації. Не перебільшуйте і не романтизуйте війну чи травматичний досвід. Ваша задача - інформувати, а не шокувати.
- Розширюйте фокус історій. Звертайте увагу не лише на військових, а й на їхні родини. Дружини, діти та близькі також переживають складний досвід і потребують видимості в медіа.
- Висвітлюйте повернення до цивільного життя. Покажіть не лише війну, а й адаптацію: роботу, навчання, ветеранське підприємництво, нові можливості та виклики.
- Дотримуйтеся етичних стандартів. Отримуйте згоду на запис і публікацію, уточнюйте, що можна цитувати. Не публікуйте чутливу інформацію без дозволу.
- Уникайте стигматизації. Наприклад, не узагальнюйте («усі ветерани...») і не навішуйте ярликів.
- Давайте простір для різних історій. Не всі ветерани хочуть говорити про травму. Дозвольте їм самим визначати, що для них важливо розповісти.



СЛОВНИК ПОНЯТЬ

Термін	Пояснення
ПТСР	Посттравматичний стресовий розлад є реакцією психіки на надзвичайний стрес. Це діагноз, а не слабкість характеру.
ТРИГЕР	Подразник (звук, запах, ситуація), який мимовільно активує спогади про травматичну подію.
ФЛЕШБЕК	Мимовільне, яскраве відтворення травматичного спогаду, ніби «занурення» в нього.
ГІПЕРПІЛЬНІСТЬ	Стан постійної насторожі, відчуття небезпеки навіть у безпечному середовищі.
ДИСОЦІАЦІЯ	Відчуття відстороненості від себе або свого оточення як захисна психологічна реакція.
МОРАЛЬНА ТРАВМА	Внутрішній конфлікт, пов'язаний з діями, що суперечать власним цінностям або свідченнями несправедливості.
ВИГОРАННЯ	Стан емоційного і фізичного виснаження, часто поєднаний з відчуттям безглуздості та відстороненості.
ДЕБРИФІНГ	Структурована психологічна бесіда після критичної події для опрацювання реакцій і зменшення ризику травми.
ПРОВІНА ВІЦІЛІЛОГО	Болісне відчуття «чому я живий, а інші - ні?» Поширений наслідок бойового досвіду.

Ресурси підтримки

Якщо ви або людина поруч потребує допомоги - зверніться до фахівців:

- Психологічна кризова лінія: [0-800-100-102](tel:0800100102) (безкоштовно, цілодобово)
- Гаряча лінія з психічного здоров'я: [0-800-500-335](tel:0800500335)
- Центри психосоціальної підтримки ветеранів - у кожному регіоні України
- Міністерство у справах ветеранів України: mva.gov.ua

Найкраще, що ви можете зробити - це залишатись людиною поруч із людиною.

Замість висновків

Чутлива комунікація - це не набір правил. Це готовність бачити людину, а не категорію. Чути не тільки слова, але й те, що за ними. Поважати тишу так, як і розмову.

Ветерани та військові не потребують того, щоб ми боялись говорити з ними або ходили навшипинки навколо. Вони потребують того ж, чого хоче кожен із нас - щоб їх бачили такими, якими вони є.

Цей гайд - початок. Справжнє навчання відбувається під час реальних зустрічей. Не бійтеся помилятися та будьте щирими в комунікації.

Дякуємо, що обрали шлях чутливості.



Sensitive Communication

A Practical Guide for Engaging with Veterans



From Authors

This guide was created from a genuine need to help those who daily interact with military personnel, veterans, and their families, aiming to foster communication based on respect, understanding, and a willingness to listen rather than pity.

The full-scale invasion has changed society: millions have gone through experiences that are difficult to imagine. As these individuals return to universities, workplaces, and communities, we often find ourselves unsure of how to speak, fearing we might say the wrong thing or, conversely, asking so many questions that we forget about boundaries. The guide is an invitation to mindful dialogue, not a strict set of rules.

Development Team

Anna Raikhel: Assistant at the Department of English Language, Literature, with Teaching Methods, Mukachevo State University.

Nataliia Tolochko: Associate Professor at the Department of Journalism, Uzhhorod National University.

Karina Bortun: Associate Professor at the Department of Business Ukrainian and Foreign Languages, National Academy of Internal Affairs.



Table of Contents

Trust as the Foundation of Interaction

Difficulties of Returning to Civilian Life

Signals of Discomfort and How to React

How to Build Sincere Interaction

Glossary of terms, resources, and support

Trust as the Foundation of Interaction

Any interaction begins with establishing contact. This is especially true for military personnel, as it is during the initial meeting that they "read" their interlocutor and decide whether further communication is worthwhile.

When a person is silent or gives short answers, it is not a refusal to connect: at that moment, they are simply deciding whether they can trust you

Why mistrust arises

Distrust can arise for several reasons

- Previous negative experiences with incorrect communication
- Fear of consequences (justified fears that speaking frankly about their condition could affect how they are perceived)
- Hypervigilance - an adaptive reaction learned after prolonged time in a combat zone, where a person learns to be constantly on guard, and this reaction does not disappear instantly upon returning

What is needed for building trust?

- **Honesty**: state who you are and how you can help without making empty promises
- **Lack of pressure**: do not ask questions if they do not invite a conversation
- **Presence without trying to "rescue"**: sometimes it is enough to just be there without advice or solutions.
- **Respect to silence**: sometimes being quiet is the best you can do for communication. Do not rush to fill silence.
- **Body language**: use open body language to signal safety

Core principles of trust

- Consistency between words and actions
- Maintaining confidentiality
- Accept the person's right to decide how much to share and when to share
- Avoid evaluative judgments or comparisons
- Be ready to admit mistakes

Practical recommendations

From Oksana Chudnovska's online workshop

CAUSES OF AWKWARD SITUATIONS

Different experience

Civilians and military live in different realities. What is "normal" for one is strange or painful for another. Often this is not malicious intent, but misunderstanding.

"I want to help"

Curiosity-driven questions. Unsolicited advice. Comparisons with others' experiences. Well-intentioned phrases can have the opposite effect.

Stereotypes

Stereotypes – "All soldiers..." "You're a hero, it can't be that hard for you!" "You were there after all." Stereotypes "erase" a person, have an even greater impact on the psyche, and cause them to close off.

HOW TO AVOID AWKWARD SITUATIONS?

BOUNDARIES

Don't dig deeper than allowed. Not everyone wants to talk about the war, so if they don't invite the conversation don't pry. Sometimes silence is also an answer. Not everything needs to be questioned, and you are not obligated to answer every question either.

DON'T BE A "DOCTOR"

Don't be a "Doctor": Don't play the role of a doctor, giving advice on what's right and what's wrong. Don't try to "heal" with words or devalue with phrases like "others have it worse." Being present ≠ doing something.

KEEP IT SIMPLE

Fewer loud words, less pathos, more normalcy. Sometimes "Hey, how are you?" works better than a long speech.

WHAT ACTUALLY WORKS?

Be honest and open

Show your kindness through actions

Be ready to change the subject

Difficulties of Returning to Civilian Life

Returning home is a long, non-linear process filled with ups and downs, and it is often one of the most difficult stages in a veteran's life. While society expects joy and relief, the veteran often feels confused, alienated, and deeply disconnected from their surroundings

PSYCHOLOGICAL CHALLENGES

HYPERVIGILANCE AND ANXIOUS: A CONSTANT STATE OF READINESS FOR DANGER

FLASHBACKS AND INTRUSIVE MEMORIES: TRIGGERED BY SOUNDS OR SMELLS

EMOTIONAL FREEZING: DIFFICULTY EXPRESSING JOY, INTIMACY, OR TENDERNESS

SURVIVOR'S GUILT: "WHY DID I RETURN, BUT OTHERS DID NOT?"

SLEEP DISORDERS: INSOMNIA, NIGHTMARES, DISORIENTATION

I returned, but I feel like a stranger - both at home and among people. It's like there's a glass wall between us

Recovery

is a long, non-linear process with its own ups and downs, breakthroughs, and challenges. It is essential that everyone surrounding the veteran understands this.

SOCIAL CHALLENGES

FEELING MISUNDERSTOOD: VETERANS MAY FEEL A DEEP, INVISIBLE GAP IN EXPERIENCE BETWEEN THEMSELVES AND CIVILIANS

SOCIAL ISOLATION: TRYING TO AVOID PEOPLE OR LOUD PLACE, DIFFICULTY IN RELATIONSHIPS.

CHANGE IN HIERARCHY: A PERSON WHO ONCE COMMANDED OTHERS AND MADE CRITICAL DECISIONS SUDDENLY BECOMES A "REGULAR" EMPLOYEE OR STUDENT AGAIN.

PRACTICAL CHALLENGES

DIFFICULTIES WITH LEARNING AND CONCENTRATION: LOWER ATTENTION SPAN, MEMORY ISSUES

PHYSICAL CONSEQUENCES: CHRONIC PAIN OR INJURIES, HEARING OR VISUAL IMPAIRMENT

FINANCIAL ISSUES: RE-ENTERING THE JOB MARKET, ADAPTATION TO NEW CONDITIONS

BUREAUCRATIC PROCEDURES: EVEN MORE EXHAUSTING FOR AN ALREADY EXHAUSTED PERSON.

Voices of the military

Yuriy Havrylyshyn ("Milan"), head of the personnel recruitment department of the 1st Corps of the National Guard of Ukraine "Azov," believes that veterans can play a positive role in training the youth:

-This will be the best application of their experience in a world where there are no active combat operations, but challenges remain. And having such fundamental, basic, top-notch knowledge and experience that no one else in the world possesses, they will use it to train both our citizens and partners abroad. We have a "gold mine" that we ourselves do not realize. Thus, the problem disappears, as veterans are engaged, doing important work, and feeling their significance to society.

From the material in the media "Varosh"



Why is "returning to what was" impossible?

This is one of the most important yet least understood aspects for a civilian environment. Relatives, friends, colleagues expect the person to "return to themselves." But the experience a person went through changed them forever, and that's not necessarily a bad thing.

POSSIBLE CHALLENGES

THE PERSON BECAME MORE SILENT AND CLOSED-OFF

PRIORITIES AND VALUES HAVE CHANGED

OLD INTERESTS AND HOBBIES HAVE FADED

RELATIONSHIPS HAVE BECOME DIFFERENT OR BROKEN

THERE IS AN INCREASED REACTION TO STRESS

IT'S HARDER TO ENDURE SMALL INCONVENIENCES

POSSIBLE GAINS

DEEPER UNDERSTANDING OF HUMAN NATURE

RECONCEPTUALIZED VIEW OF LIFE

STRONG NEED FOR AUTHENTICITY AND HONESTY

FEELING OF UNITY WITH THOSE WHO SHARED THE EXPERIENCE

ABILITY TO MAKE DECISIONS IN A CRISIS

LESS FEAR OF REAL DIFFICULTIES

Voices of the military

Yuriy Havrylyshyn ("Milan"), head of the personnel recruitment department of the 1st Corps of the National Guard of Ukraine "Azov," notes that society may have many disappointments due to inflated expectations of the military/veterans:

-It should be understood that the status of a military person does not make you someone better, smarter. It only implies that you put on a uniform, took up arms, and did for your country what someone else did not. You were ready to give your life and work to ensure the state was preserved.



From the material in the media "Varosh"



Signals of discomfort and how to react

Not everyone will say that they are struggling right now or that they want to end the conversation. Especially this concerns people with combat experience, who often learned to hide their condition, to avoid being a burden or not appear weak.

VERBAL SIGNALS

One-word answers where there used to be an elaborate conversation.

A sudden change of topic, especially after certain questions.

Responses like "It's fine", "Everything's good" without explanation.

Direct phrases like "I don't want to talk about it", "Leave me alone", "Not now."

Jokes or irony as a way to divert attention from a serious topic.

NONVERBAL SIGNALS

Change in breathing: acceleration, shallowness, breath-holding.

Body stiffness: muscle tension, clenched fists or jaw, frozen posture.

Averted gaze or excessive vigilance: frequent glancing around, avoiding eye contact.

Closed posture: crossed arms, turning the body away from you, leaning back.

Change of voice: sharp increase or decrease in tone, monotony, pauses.

What to do when you see these signals?

- Don't ignore it, but don't impose either.
- You can gently name what you see: "It seems like you're having a hard time right now." "Do you want to stop?"
- Give the person a choice: to continue the conversation or to come back later.
- Don't interpret for her: "You must be in pain" - better replace it with "How are you now?"
- If the person said "no" - accept it. A second attempt may be made, but after some time.

Aggression as a reaction, not an intention

After prolonged exposure to danger, the nervous system remains in a state of heightened readiness. This is a natural reaction of the body, not a personal character trait. The brain, which has learned to survive, reacts to potential threats sharply and quickly - even when there is no actual threat.

Therefore, when a person reacts sharply to a question or situation, it is most likely that this reaction arises from a trigger related to past experiences. It is important not to take aggression personally and to maintain balance.

How to build a sincere interaction

Genuine interaction is based on respect and gratitude. It manifests in your attitude, actions, appropriate words, or their absence.

A SHOW OF RESPECT

- **Questions instead of assumptions.**Not "you must be having a hard time" - but "how are you doing now?"
- **Acceptance of refusal.**If a person doesn't want to talk - it's not a refusal.This is the right to personal boundaries.
- **Memory of details.**A person talked about something,and you remembered it - a sign of respect.
- **Practical support.**"Can I help with...?","If you need anything,just let me know."
- **Normalization.**Treat the veteran as a person - without excessive caution and without special ceremonies.
- **Time.**Don't rush with answers,solutions, "recommendations".Give the person their own pace.

BORDER VIOLATIONS

- **Questions about combat operations as "interesting" topics.**"Did you kill people?" - this is not just inappropriate,but also traumatic.
- **Comparison with other veterans.**"And look,Petro returned and he's fine" - devaluation of individual experience.
- **Phrases like "you need to move on."**"Forget about it","Don't cling to the past" - these words devalue grief.
- **Public addressing of the front topic.**"Tell us how it is there" in front of everyone - a violation of privacy and coercion.
- **Demonstrative pity.**Looks,sighs,excessive care - a person feels like an object.
- **Advice without being asked.**Even very good advice,if not asked for,can seem like an intrusion

Techniques that promote interaction

"You are all heroes,I admire you!"



"Thank you for what you are doing,it's important."

"How you endured it,I wouldn't have been able to."



"I'm here for you."

"You protect us,so we owe you."



"What do you need right now?"

"Tell me about your experience"



"If you want to talk,I'm here"

Voices of the military

- *A veteran trusts a veteran.*
- *Military personnel often feel ashamed and uncomfortable discussing their problems with civilians. But with another veteran, they will find common ground more quickly - like a comrade with a comrade.*
- *At the workplace, it is important for a veteran to articulate and explain everything, even the basic need to step outside, breathe fresh air, shift focus to something else, do some physical exercise, and eliminate triggers that bring back traumatic memories.*

Semen Maklin, veteran, consultant on professional adaptation for veterans:

– Wherever there are veterans, a mediator, consultant, or veteran officer is needed, at least to explain to the employees of the enterprise what happens to a person after demobilization. What triggers it? Why do external sounds cause a fear for life? Why can't a veteran who spent a lot of time in the forest and fields step off the sidewalk and stand on the grass? It is important to understand that for a long time, the brain's only function was survival. Although the soldier is demobilized, the brain still remains in a "fight or flight" state - which ensures survival. There are many such moments that require psychoeducation.

From the material in the media "Varosh"



Practical recommendations

For educators and the educational environment

- Avoid singling out the veteran in front of the group without their consent.
- Provide flexibility in deadlines and participation formats without publicly emphasizing it.
- Be prepared for the fact that certain topics (violence, death, trauma) may be triggers - warn in advance.
- Ask privately if there are any preferences regarding forms of interaction.
- Don't ask about service experience as an "interesting" part of the training discussion without permission.

For employers and colleagues

- Don't expect a "normal" pace right away - give time for adaptation.
- Avoid phrases like "well, you're a front-line soldier, this is nothing for you."
- Provide the opportunity to step away as needed without explanations.
- Contact HR or psychological support if you see signs of a crisis, - carefully, without public discussions.

For family and close ones

- Don't demand stories, but be there when the person is ready to talk.
- Set and maintain your own boundaries - it's beneficial for both you and the relationship.
- Shared rituals (having coffee together, walks, spending time together) are more important than "serious conversations."

For everyone

THREE "NO" RULE

- 1 Don't give advice if you weren't asked.
- 2 Don't compare yourself to the "norm" or other people.
- 3 Don't decide for someone what they feel and what they need.

Practical recommendations

for journalists

- Prepare thoroughly for the interview. Study the context: the unit, the service circumstances, possible sensitive topics. Consider the emotional state of the interlocutor and be ready to change the course of the conversation.
- Avoid focusing solely on the war as the only topic of conversation. A veteran is primarily a person with various roles and identities.
- Carefully formulate the initial questions. Do not start the interview with traumatic or provocative topics. It's better to start with neutral or supportive phrases, such as thanking for their service.
- Respect boundaries and the right not to respond. Give the person the opportunity to decline any question. Don't pressure and don't try to "extract" emotions for the sake of the material.
- Avoid sensationalism and dramatization. Don't exaggerate or romanticize war or traumatic experiences. Your task is to inform, not to shock.
- Broaden the focus of the stories. Pay attention not only to the military but also to their families. Wives, children, and relatives also go through a difficult experience and need visibility in the media.
- Highlight the return to civilian life. Show not only the war but also the adaptation: work, education, veteran entrepreneurship, new opportunities, and challenges.
- Adhere to ethical standards. Obtain consent for recording and publication, clarify what can be quoted. Do not publish sensitive information without permission.
- Avoid stigmatization. For example, do not generalize ("all veterans...") and do not label.
- Let's make space for different stories. Not all veterans want to talk about trauma. Let them decide for themselves what is important for them to share.

Compiled based on a training for media professionals conducted by a veteran, head of the Veteran Development Center at UzhNU, Maksym Shelepets.

Source – [Media Center of UzhNU](#)



Glossary of Terms

Term	Explanation
PTSD	Post-traumatic stress disorder is the psyche's response to extreme stress. It is a diagnosis, not a character weakness.
TRIGGER	A stimulus (sound, smell, situation) that involuntarily activates memories of a traumatic event.
FLASHBACK	An involuntary, vivid re-experiencing of a traumatic memory, like being "immersed" in it.
HYPERVIGILANCE	A state of constant alertness: feeling of danger even in a safe environment.
DISSOCIATION	A feeling of detachment from oneself or one's surroundings as a protective psychological reaction.
MORAL TRAUMA	An internal conflict related to actions that contradict one's own values or witnessing injustice.
BURNOUT	A state of emotional and physical exhaustion, often combined with feelings of helplessness and detachment.
DEBRIEFING	A structured psychological conversation after a critical event to process reactions and reduce the risk of trauma.
SURVIVOR'S GUILT	The painful feeling of "why am I alive and others are not?" A common consequence of combat experience.

Support Resources

If you or someone near you needs help - contact specialists:

- Psychological crisis line: 0-800-100-102 (free, 24/7)
- Mental health hotline: 0-800-500-335
- Psychosocial support centers for veterans - in every region of Ukraine
- Ministry of Veterans Affairs of Ukraine: mva.gov.ua

The best thing you can do is simply remain a person beside another person.

Instead of conclusions

Sensitive communication is not a set of rules. It's the readiness to see a person, not a category. To hear not only the words but also what lies behind them. Respect silence as much as conversation.

Veterans and military personnel do not need us to be afraid to talk to them or to walk on eggshells around them. They need the same thing that each of us wants - to be seen for who they are.

This guide is just the beginning. Real learning happens during actual meetings. Don't be afraid to make mistakes and be sincere in communication - it is felt above all else.

Thank you for choosing the path of sensitivity





МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>