

**VETERAN
HUB**

Етика взаємодії та спілкування

**з ветеранами, ветеранками
та близькими воїнів**

Послуги

Дослідження

Медіа

Цей посібник – перший продукт Аналітичного центру Ветеран Хабу. Ветеран Хаб працює з 2018 року, аби підтримати ветеранів, ветеранок та рідних воїнів. Ми зібрали досвід команди із щоденного спілкування та взаємодії з ветеранами, ветеранками та рідними воїнів у різних галузях. Тут ви дізнаєтеся, як надавати послуги воїнам та їхнім близьким із повагою та гідністю, як проводити дослідження, аби не нашкодити, та як коректно висвітлювати їхні історії й досвід в медіа і комунікаціях від третьої особи.

Посібник стане у пригоді надавачам послуг та сервісів, науковцям та аналітикам, комунікаційникам та медійникам, а також усім, хто прагне зрозуміти, як етично спілкуватися з воїнами, ветеранами, ветеранками та їхніми рідними.



Проект можливий за підтримки Фонду “Партнерство за сильну Україну”, який фінансується урядами Великої Британії, Естонії, Канади, Нідерландів, Сполучених Штатів Америки, Фінляндії, Швейцарії та Швеції.

Автори і авторки

Внутрішні експерти та експертки Ветеран Хабу:

Івона Костина, голова правління

Артем Денисов, співзасновник організації

Галина Альомова, директорка комунікацій

Катерина Скороход, директорка аналітичного центру

Ольга Кучер, директорка напряму послуг

Катерина Тімакіна, фахівчиня з психічного здоров'я мережі

Гліб Стрижко, керівник київської філії

Анастасія Бунич, керівниця вінницької філії

Зовнішні експерти та експертки:

Ольга Фокаф, аналітикиня

Тетяна Борис, експертка у сфері ветеранських справ, координаторка Лінії підтримки Veteran Hub 2022-2023 роках

Дарія Орлова, PhD, доц. Могілянської школи журналістики (НаУКМА), дослідниця медіа та журналістики

Менеджерка проєкту: Анастасія Костенко

Головна редакторка: Елеонора Чорноморченко

Дизайнерка: Вікторія Денисова

Коректорка: Анастасія Бідонько

Дякуємо за участь у фокус-групах та коментарі:

Ветеранам та ветеранкам: Глібу Стрижку, Дмитру

Шевченку, Володимирі, Віктору-Миколі, Юлії Білоусовій

Коханим воїнів: Надії, Дарині Малюзі

Представникам та представницям команд Starlight Media, Суспільне Мовлення, Ukraïner, Укрзалізниця, Uklon, Fozzy Group, Нова Пошта, Принцип, Cedos, Школа політичної аналітики НаУКМА, Повернись живим.

Дякуємо усім нашим клієнтам, клієнткам та їхній довірі до нас, а також усім працівникам та працівницям Ветеран Хабу, які працювали й працюють в організації з 2018 року, і завдяки яким ми маємо цей досвід і можемо ним ділитися.

Зміст

Для кого цей посібник.....	8
Як читати цей посібник.....	9
Розділ 1. Послуги та сервіси.....	10
Вступ до розділу.....	12
Загальні принципи надання послуг Ветеран Хабу.....	17
Інструменти, що забезпечують етику надання послуг.....	31
Навички та компетенції надавачів послуг.....	42
Висновки розділу.....	53
Розділ 2. Дослідження.....	54
Вступ до розділу.....	56
Загальні принципи проведення досліджень Ветеран Хабу.....	60
Етика взаємодії на різних етапах проведення досліджень.....	65
Висновки розділу.....	89
Розділ 3. ЗМІ та комунікації.....	91
Вступ до розділу.....	93
Загальні принципи комунікації Ветеран Хабу.....	95
Етична взаємодія у медіа та комунікаціях.....	106
Як говорити про воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких.....	124
Як показувати воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких візуально.....	131
Як діяти, якщо герої ваших матеріалів загинули.....	132
Як зробити ваші медіаматеріали інклюзивними.....	135
Висновки розділу.....	137
Післяслово.....	138

Понад 10 років тому в Україні почалася російсько-українська війна і вже два з половиною роки країна живе у її гарячій фазі. Сотні тисяч українців та українок долучилися до захисту країни, аби боронити її незалежність, суверенність та існування. У 2017 році громадська організація Побратими спільно з Фондом Віктора Пінчука та Фондом Олени Пінчук заснували Благодійну організацію Ветеран Хаб та відкрили перший простір мережі підтримки воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких у Києві.

Коли Ветеран Хаб починав роботу у 2018 році, то уявлення про ветеранів та ветеранок було іншим. Українці переважно застосовували слово «ветеран» лише до старших поколінь ветеранів, а система, яку ми успадкували з радянського союзу, не відповідала потребам воїнів незалежної України.

Після початку повномасштабного вторгнення ми потрапили в історичний злам. Перед країною та її громадянами постало важливе питання: як ми визначаємо, визнаємо і дбаємо про своїх захисників та захисниць. Вперше в історії нашої незалежності Україна виборола право визнавати внесок своїх захисників і захисниць, дбати про їхні родини під час та після війни. Зараз частина нашої місії – визначити цю одну з найважливіших нових українських політик. Для цього у 2023 році ми об'єднали зусилля з організаціями Принцип, Юридична сотня, Простір можливостей і Veteranka та

напрацювали першу Концепцію державної політики щодо ветеранів, ветеранок та їхніх сімей¹.

Команда Ветеран Хабу почала роботу із ветеранами та їхніми рідними шість років тому як надавач послуг. З часом, коли ми отримували знання про досвід наших клієнтів та клієнок, то зрозуміли, що маємо максимізувати вплив та турботу про них. Ми почали проводити дослідження, розповідати їхні історії та створювати рішення, аби підсвітити оточенню ветеранів, ветеранок та близьких воїнів їхні потреби, досвід, шлях та варіанти підтримки.

У цьому посібнику ми зафіксували свій досвід роботи. За цими сторінками стоять багато викликів, успіхів, складнощів та кроків. І ми прагнемо ділитися своїми знаннями з вами.

Під час створення посібника ми також заручалися експертністю фахівців та організацій. Провели три фокус-групи із надавачами послуг, аналітиками й аналітикинями, та представниками медіа. А також дві фокус-групи із воїнами та їхніми коханими.

Запрошуємо вас знайомитися, читати та ділитися цими знаннями. Нехай цей посібник стане вам у пригоді.

Команда Ветеран Хабу

¹ Ветеран Хаб, Принцип, Простір можливостей, Юридична сотня, VETERANKA, Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей. veteranhub.com.ua/projects/konczepczyia-polityky-shhodo-veteraniv-ta-yihnih-simej

Для кого цей посібник

Для тих, хто взаємодіє з досвідом воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких, досліджує його або говорить про нього від третьої особи, зокрема:

- Надавачів психосоціальних послуг та сервісів – усіх, хто дбає про воїнів та їхніх близьких у державних інституціях, компаніях, командах, у закладах, на пошті, на вулиці, таксі чи ще будь-де
- Науковців, аналітиків, дослідників, які проводять якісні та кількісні дослідження із ветеранами/ками та рідними воїнів
- Медійників, комунікаційників, журналістів, авторів, редакторів, які створюють комунікації/проводять інтерв'ю, знімають сюжети, пишуть статті або дописи про ветеранів/ок та рідних воїнів
- Представників благодійних, громадських та волонтерських організацій
- Державних інституцій, соціальних працівників
- Менеджерів, працедавців, колег та команд
- Близького оточення воїнів та їхніх близьких: рідних та друзів
- Тих, хто дбає про ветеранів, ветеранок та рідних воїнів

Як читати цей посібник

Цей посібник складається з трьох розділів, кожен з яких присвячений різним середовищам взаємодії з ветеранами, ветеранками та близькими воїнів: послугам і сервісам, дослідженням та медіа і комунікаціям. Ви маєте повну свободу у виборі порядку читання матеріалів.

Посібник структурований так, що кожен розділ зосереджений на окремому аспекті загальної теми. Можете переглянути зміст і починати читати розділ або блок, який вас найбільше цікавить.

Розділ 1

Послуги та сервіси

«Ти ніколи не знаєш, яка людина перед тобою стоїть. І це стосується всіх сфер життя, зокрема послуг. Зараз ми живемо в дуже мілітаризованому суспільстві, де багато військових, ветеранів, поранених, близьких полонених або зниклих безвісти. Людина може виглядати цілком окей, але всередині проживати бурю емоцій. Зараз незрозуміло, де військові, а де — цивільні. Тому важлива всезагальна ввічливість та підтримка одне одного» — Віктор-Микола, ветеран.

Вступ до розділу

«Наші послуги – це спроба зрозуміти та підтримати, почути історію людини, дати можливість розповісти її, надати орієнтацію в складному, неадаптованому державному процесі і відпустити. Ми вважаємо, що людина не має повертатися до наших послуг, а має в якийсь момент піти далі сама» – Івона Костина, голова правління Ветеран Хабу.

З 2018 року Ветеран Хаб надає безоплатні послуги ветеранам, ветеранкам та рідним воїнів і об'єднує простори в Києві² та Вінниці³, а також три мобільні офіси у Київській, Вінницькій та Дніпропетровській областях, що надають послуги в межах зазначених регіонів⁴. По всій

² Простір у Києві відкрився 2018 року за співпраці Фонду Віктора Пінчука, Фонду Олени Пінчук та ГО «Побратими», за адресою Юрія Мельникова 42, 20 поверх. У 2023 році простір переїхав на вулицю Верхній Вал 2а, 2 поверх.

³ Простори у Вінниці та Дніпрі відкрились у 2020 році за підтримки IREX та Державного департаменту США в межах Програми Реінтеграції Ветеранів. Простір у Вінниці працює за адресою Славетна 29 а, а простір у Дніпрі зачинився на початку повномасштабного вторгнення росії.

⁴ Мобільні офіси Ветеран Хабу працюють в Київській та Вінницькій областях працюють з 2021 року, а в Дніпропетровській з 2023 року та стали можливими завдяки підтримці Help Us Help, IREX Фонду Віктора Пінчука та Фонду Олени Пінчук.

Україні діє Лінія підтримки, яка надає послуги онлайн і за телефоном: +38-067-348-28-68.

Перелік послуг Ветеран Хабу



Юридичні
консультації



Психологічна
підтримка



Групи
підтримки



Інформування та
персональний супровід



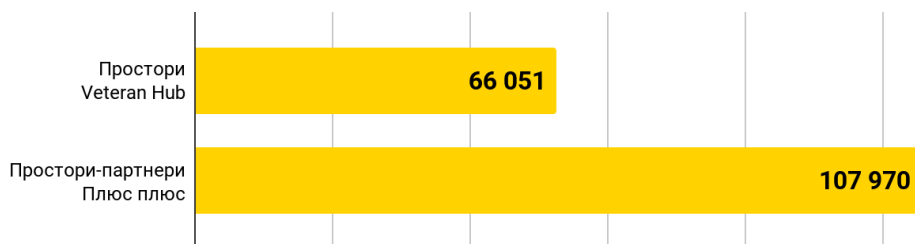
Консультації з пошуку
роботи та освіти

Протягом трьох років організація розвивала партнерську програму з підтримки восьми малих просторів «Плюс Плюс ++» у містах⁵, у яких на старті проекту була малорозвинена система послуг для воїнів та їхніх близьких.

⁵ Простори «Плюс Плюс ++» працювали у смт. Іванків та містах Новий Буг, Новомосковськ, Полтава, Ужгород, Луцьк, Тернопіль, Хмельницький. На старті проекту у 2021 році партнерські простори діяли також в містах Буча, Бердянськ і Токмак, однак зачинилися після повномасштабного вторгнення.

З моменту заснування консультанти й консультантки мережі Ветеран Хабу та партнерських просторів надали понад 59.000 послуг для ветеранів, ветеранок та їхніх близьких. Простори організації та партнерів відвідали понад 157 000 разів.

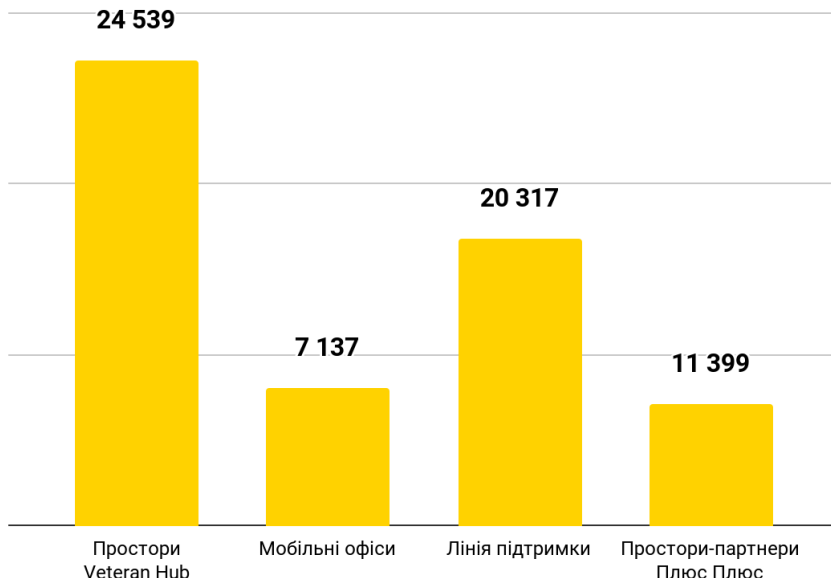
Відвідуваність з моменту відкриття ⁶



Ми вважаємо, що якісний клієнтський сервіс має бути однаковим – як у комерційних, так і у благодійних організаціях. Тому називаємо клієнтів клієнтами та надаємо конкурентну послугу, яка хоч і безоплатна, та має бути варта її оплати в бізнесі. А також дбаємо про якість послуги.

⁶ З початку роботи просторів до 1.09.2024 року.

Кількість наданих послуг з моменту відкриття ⁷



Попри ці цифри, ми розуміємо, що змогли охопити невелику частину воїнів та їхніх близьких серед загальної кількості. За прогнозами Міністерства у справах ветеранів, після завершення війни кількість ветеранів, ветеранок та їхніх родин становитиме приблизно 5-6 мільйонів⁸. Більшість із них ніколи не звернуться до Ветеран Хабу та загалом жодного ветеранського простору й профільної організації.

⁷ Від початку роботи до 1.09.2024 року.

⁸ Після завершення війни кількість ветеранів зросте до 5–6 мільйонів осіб – Мінветеранів. Економічна правда.

epravda.com.ua/news/2024/05/27/714276

Кожна людина проходитиме власний шлях, у якого може бути кілька траєкторій. Ми вивчаємо Шляхи воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких і розробили мапи Шляху ветеранів і ветеранок⁹ та Шляху коханої воїна¹⁰. Не всім потрібна буде підтримка фахівців, і значна частина з тих, хто повертається чи чекає, впораються самі або матимуть незначну потребу в підтримці. Водночас хтось навпаки гостро її потребуватиме.

На своєму шляху воїни та їхні близькі взаємодіятимуть із безліччю людей та організацій. Про них дбатимуть і з ними контактуватимуть віч-на-віч саме люди – вдома, у громаді, державних інституціях, бізнесах, командах, закладах, на вулиці чи деінде. Розуміння різності досвідів служби чи очікування й станів під час проживання цих досвідів – також про етичну взаємодію.

Ми вважаємо, що якість послуг для ветеранів/ок та рідних воїнів має бути такою самою, як і для будь-якої іншої людини в країні. Важливо не кластеризувати їх в окремий тип людей, з якими треба по-особливному говорити чи поводитися. **Варто просто якісно надавати послуги всім людям.**

⁹ Дослідження «Шлях ветеранів та ветеранок», Veteran Hub. veteranhub.com.ua/analytics/doslidzhenya-shlyahu-veteraniv-i-veteranok

¹⁰ Дослідження «Шлях коханої воїна», Veteran Hub. veteranhub.com.ua/analytics/shlyah-kohanoyi-voyina

Загальні принципи надання послуг Ветеран Хабу

- Окремі послуги потрібні не всім ветеранам, ветеранкам та рідним воїнів
- Повага і гідність
- Воля і добровільна згода
- Підтримка клієнтів та клієнток незалежно від їхнього досвіду
- Сталість
- Гостинність
- Травмаінформований підхід
- Прозорість

Окремі послуги потрібні не всім ветеранам, ветеранкам та рідним воїнів

Ми вважаємо, що не всім воїнам та їхнім близьким потрібна підтримка фахівців. Ветерани й ветеранки, їхні рідні є передусім людьми, громадянами країни, які проходять свій шлях за реальних побутових обставин:

купують продукти в супермаркеті, мають (сподіваємось) декларацію з сімейним лікарем/лікаркою, користуються таксі чи поїздом. Набуття досвіду війни чи очікування не створює саме по собі підстав та необхідності цілковито нових, відмінних потреб. **Тож необхідність отримати послугу має визначати наявність потреби у людини, а не просто наявність соціального статусу.**

Важливо не стигматизувати й пам'ятати, що кожна людина проходить індивідуальний шлях. Соціальні послуги, реабілітація та підтримка потрібні не всім, і не варто нікого «рятувати», адже це неетично та суперечить людській гідності.

«Ми вважаємо, що немає вразливості людини, а є вразливе середовище, в якому вона перебуває. Воно може бути неадаптованим, незручним, некомфортним, нерозуміючим, некомпетентним, але людина не є вразливою через вразливість середовища» – Івона Костина, голова правління Ветеран Хабу.

Повага і гідність

Все, що ми робимо – з гідністю та повагою до нашої аудиторії, її приватності та історії. Ми не знаємо, як правильно жити воїнам, ветеранам, ветеранкам та їхнім рідним. Ми провели дослідження їхніх шляхів, однак позначаємо їх узагальненням багатьох історій, що можуть

слугувати орієнтиром, яким людина може скористатися, а не керунком до дії. Ми не вказуємо людям, на якому вони етапі перебувають, що мусять зараз переживати та як мають діяти.

Ми поважаємо суб'єктність наших клієнтів. Це дорослі люди, які пройшли або проходять непростий життєвий шлях: службу та війну, участь у бойових діях, очікування, поранення, втрати. І ми вважаємо, що вони спроможні долати виклики без нас. Ми можемо спробувати полегшити цей шлях та підтримати їх, але ми не втручаємося в нього і не переоцінюємо власну роль у цьому.

Ми не ставимося до дорослих, як до дітей, не вважаємо, що їх треба водити за руку, не робимо нічого за них. Ми поруч, але не допомагаємо, а підтримуємо та підказуємо, якщо удостоєні такого рівня довіри від наших клієнтів та клієнток. А людина самостійно проходить свій шлях.

До прикладу, під час юридичних консультацій ми даємо шаблони документів і підказуємо, як їх заповнити, а не власноруч їх оформлюємо, за винятком якщо людина не може цього зробити самостійно. Під час консультацій з менеджерами підтримки ми розповідаємо, як зробити резюме, ділимося прикладами — однак лише даємо рекомендації для його покращення.

Воля і добровільна згода

«Якщо ви хочете підтримати військових або ветеранів, то важливо робити це не примусово. Коли ви пропонуєте знижку або безкоштовну послугу, то не треба це нав'язувати і вирішувати за людину. Для мене особисто приємні такі речі, однак коли це у форматі пропозиції. І коли я сам можу зробити вибір, скористатися нею чи ні. А мені просто кажуть, що я маю таку опцію та дякують за службу» – Дмитро Шевченко, ветеран, аеророзвідник.

Ми не вчиняємо добро без прохання. Частина етичної взаємодії з клієнтом чи клієнткою — його чи її добровільне бажання отримати послугу.

Ми не можемо надавати послугу на запит близьких клієнта чи клієнтки. Ми можемо лише проінформувати про можливість підтримки та бути поруч, коли людина сама звернеться, надати відповідні контакти. Це стосується і тривалої психотерапії: ми надаємо послугу лише за запитом людини. Аби зафіксувати добровільність, ми просимо людину підписати Згоду на отримання психологічних послуг.

Наші клієнти та клієнтки поінформовані, що в будь-який момент надання послуги може зупинитися за їхнім проханням і продовжитися тоді, коли вони будуть готові.

Водночас якщо ми розуміємо, що подальша відмова від отримання послуги може становити загрозу людині, то обов'язково маємо про це повідомити. Якщо це стосується життя чи безпеки людини або інших людей, то зобов'язані звернутися до відповідних осіб, установ, служби захисту чи підтримки. Важливо, аби консультанти мали усі необхідні контакти кризових служб/гарячих ліній, знали, як викликати невідкладну психіатричну допомогу та поліцію, а також могли поділитися цими контактами з рідними за можливості.

Коли щодо людини звертається будь-хто з її близьких, ми пропонуємо підтримку саме тій людині, яка звернулась, з її станом і потребами. Та продовжуємо роботу з нею/ним як з клієнткою/клієнтом.

«Деколи я спостерігаю бажання інших рятувати ветеранів і ветеранок, ніби “ми зараз допоможемо людині і швидко вирішимо всі її проблеми”. Однак це неправильно. Наприклад, якщо це психологічні послуги, то людина має сама прийти до цього. І поки вона не готова відкриватися, нічого не вийде. Я сама після повернення пішла до психолога не одразу і мені треба був час, аби до цього прийти.

Ми не маємо права вирішувати, правильно живе людина чи ні, є у неї проблема чи ні, і яка ця проблема. Ми можемо просто запропонувати допомогу, а людина

*сама обере, чи скористатися нею» – Юлія Білоусова,
ветеранка, кохана воїна.*

Підтримка клієнтів та клієнок незалежно від їхнього досвіду

Ми підтримуємо наших клієнтів та клієнок незалежно від подальшого шляху людини, її дій у цивільному житті, досвіду, сексуальної орієнтації, релігійних або політичних переконань, віку чи статі, або будь-яких інших персональних характеристик. Як цивільна інституція, ми ніяк не можемо оцінити бойовий досвід наших клієнтів та клієнок і не маємо цього на меті, тому надаємо послуги всім ветеранам, ветеранкам та близьким воїнів незалежно від кількості та насиченості у них бойового досвіду, досвіду служби, роду військ чи часу очікування коханої людини з війська.

Ми вважаємо, що **першочергово важлива саме людина та її потреби, а не наявність у неї певного формального або офіційного статусу**. Ми не ставимо досвід людини під сумнів, не оцінюємо його, довіряємо нашим клієнтам, клієнткам і не верифікуємо надану ними інформацію.

Сталість

Ми є сталою, стійкою, послідовною організацією та вважаємо це нашими етичним принципом. Воїни, ветерани, ветеранки та їхні близькі переважно мають короткий горизонт планування й уявляють своє життя короткостроково. І це природно через їхній досвід, коли людина через зовнішні обставини не може належати собі повною мірою, будувати плани та розпоряджатися своїм життям під час служби. Це може відчуватись як розгубленість, а у їхньому житті може бути багато змін: ідентичності, стосунків, здоров'я. Повернення до цивільного життя під час війни вимагає часу і значних зусиль, а життя змінюється багато разів впродовж шляху.

Наша роль в цьому нестійкому процесі – бути стійкою і постійно доступною підтримкою. Тож перший і основний наш сервіс – **ми просто є.**

Ми беремо на себе відповідальність за те, що робимо. Розуміємо, що в якийсь момент ми актуальні для клієнтів, клієнок, а в якийсь – ні, однак ми не можемо собі дозволити розпочати роботу і не надати послугу тоді, коли вона буде потрібна.

Тому важливо планувати та будувати сервіси з урахуванням довгострокової перспективи. А також створювати запобіжники у вигляді протоколів, політик та мап ризику, які врахують обмеження та

підкажуть, як екологічно та етично діяти навіть у випадку закриття чи тимчасового припинення роботи.

Сталість — це не лише бути поруч, а й довіряти інституції. Так, коли ми відчинили простір у Вінниці, то відвідувачі почали ходити до нас не одразу. Нам знадобився певний час, щоб розповісти про себе, познайомитися з місцевими жителями і здобути довіру.

Коли почалась повномасштабна війна в Україні, то ми зачинили простір у Києві. Однак люди продовжували приходити та шукати нас у старому приміщенні. Сьогодні до нас повертаються клієнти і клієнтки, які користувались нашими послугами до повномасштабного вторгнення.

Гостинність

Для нас важливо, аби наш простір та послуги були доступними для клієнтів та клієнток. Це стосується, як фізичної, так і інформаційної доступності. Клієнт або клієнтка може знайти на сайті перелік усіх наших послуг та попередньо дізнатися, як проходять консультації. Наш оновлений сайт є частиною цієї послуги: ми спробували зафіксувати у ньому етапи шляху ветеранів та ветеранок, пройти з людиною ним і дати підказки, як бути на різних

етапах, за допомогою статей, відео, порад і рекомендацій¹¹.

Аби гості почувалися впевнено та захищено під час надання консультацій, наші приміщення легко проглядаються, а місця для сидіння розташовані так, аби люди не сиділи спиною до відкритого простору. Наші приміщення улаштовані так, аби кожен і кожна могли самостійно орієнтуватися й користуватись меблями та речами, пересуватись між зонами, зайти і вийти з простору. На вході немає бар'єрів та є схема приміщення. Ми більше не маємо карткових доступів, а на всіх дверях та кімнатах є підписи.

«Для мене важливо, аби простір, в якому я перебуваю, був безпечним. У мене є досвід бойових дій, я сумарно прослужив приблизно 6,5 років та вже підсвідомо маю уявлення про вторинні уражуючі елементи, як-от великі вікна чи скляні перегородки. Свідомо я розумію, що зараз тут нічого не буде вибухати, але тіло все-таки реагує досить насторожено. Так само дискомфортно, коли за спиною ходять незнайомі люди» – Володимир, ветеран, бойовий медик (ветеран ОЗСП «Азов» та 3-ї ОШБр).

До наших просторів можна завітати з дітьми та песиками. **Навіть якщо клієнти та клієнтки не потребують нашої послуги, ми завжди відкриті і прагнемо бути поряд, до**

¹¹ Головна – Veteran Hub. veteranhub.com.ua

прикладу, коли просто захочеться прийти поспілкуватися, відвідати подію чи зайти та посидіти в спокійному місці. Наш сервіс полягає не лише в консультації, а в безпечному просторі, який можна відвідати, коли людина цього хоче.

Ми розуміємо, що створення інклюзивних просторів – це довгий процес, який постійно можна вдосконалювати. Тому зараз ми на шляху перевірки власних просторів та їхньої адаптації. Водночас хочемо, аби наші послуги були доступними не лише для тих, хто може прийти фізично в хаб, а ще й поза простором. Бар'єром до послуг може бути не лише фізичний стан, але й економічне становище, завантаженість, логістика – безліч різних індивідуальних обставин. Саме тому з часом ми створили Мобільні офіси, які привозять підтримку додому в межах області, та Лінію підтримки, на яку можна зателефонувати з усієї країни або написати онлайн навіть з-за кордону.

Ми хочемо, аби нашими гостями могли стати і почуватися комфортно й зручно різні люди в різних життєвих обставинах. Зараз ми працюємо над політикою інклюзивності послуг. Поки ми маємо мало знань, як адаптувати послуги до потреб людей з порушеннями слуху, зору, концентрації, органів чуття, мовленнєвого апарату, з паралічем. І наш наступний етап – не лише аналізувати характеристики людей і їхній доступ до послуги, а й те, чи послуга надається їм комфортно і зручно. Упродовж 2024–2025 років Ветеран Хаб напрацьовує внутрішню політику доступності послуг і

адаптує своє навчання працівників, вимоги та стандарти надання послуг, щоб це стало можливим.

Травмаінформований підхід

У послугах ми опираємося на травмаінформований підхід¹², який ґрунтується на розумінні, що **пережитий досвід може впливати на людину та її стан і що ми маємо враховувати це**. У цього підходу є шість основних принципів:

1. **Безпека.** Як клієнти, так і консультанти мають відчувати фізичну та психологічну безпеку.
2. **Довіра.** Повідомляємо всі кроки та майбутні етапи чесно та відкрито з урахуванням потреб людини, а не з власних уявлень.
3. **Травмаінформованість.** Розуміємо поширеність і вплив травми серед отримувачів послуг та працівників, працівниць. Спираємося на власні дослідження та дослідження/напрацювання інших, аби вивчити цей досвід, надавати послуги краще та пропонувати доречніші вибори для клієнтів та клієнток.

¹² What is trauma-informed care? – Principles for effective support. A NSW Government.

health.nsw.gov.au/mentalhealth/psychosocial/principles/Pages/trauma-informed.aspx

4. **Співпраця.** У взаємодії між консультантами та клієнтами немає головного та другорядного, а рішення приймаються спільно.
5. **Розширення можливостей.** Спираємося на сильні сторони клієнтів та клієнок, визнаємо їхню суб'єктність та максимально залучаємо їх для покращення власного добробуту.
6. **Повага до різності.** Підтримуємо наших клієнтів та клієнок незалежно від статі, віку, сексуальної орієнтації, статусу, особливостей досвіду та будь-яких інших характеристик чи соціальних ролей.

Цей підхід виявляється і в повазі та нормалізації процесів, які відбуваються з людиною, ставленні без осуду.

- Ми не підганяємо під час консультації: людина має стільки часу, скільки їй треба.
- Якщо людина каже, що їй достатньо, то ми зупиняємо консультацію або супровід.
- Якщо людина з чимось не справляється, то ми не вважаємо, що це елементарно, а розуміємо, що можливості бувають різними і продовжуємо допомагати людині здійснити бажане власноруч.

Це важливо також в контексті невидимих поранень: до прикладу, інвалідність людини необов'язково проявляється візуально. Але ми маємо пам'ятати та враховувати потреби й обмеження.

«Травмаінформованість для нас – це загалом про людяність. Людина не обов'язково має мати видимі чи невидимі поранення, щоб ми чутливо до неї ставились. Життя в часи війни є вже достатньо стресовим чинником, щоб ми мали по-новому будувати підхід до надання послуг загалом. Тож важливо в цілому ставитися до людей із повагою та гідністю» – Катерина Тімакіна, фахівчиня з психічного здоров'я мережі Ветеран Хабу.

Прозорість

Ми розуміємо, що не можемо бути експертними в кожній галузі, тож наше завдання – діяти в межах своїх професійних компетенцій, знань і досвіду та надавати якісні послуги.

Ми чесно визнаємо, якщо запит клієнта чи клієнтки виходить за межі нашої компетентності та можливості розв'язати запит. У такому разі ми можемо скерувати клієнтів до інших фахівців та фахівчинь нашої або партнерської організації.

Ми не можемо нести відповідальність за процес та послугу, яку людина отримує, однак вважаємо етичним інформувати клієнтів та клієнток про їхню безпеку та

стандарти надання послуг. Зокрема, якщо ми скеруємо їх до зовнішніх фахівців та фахівчинь із психічного здоров'я, то даємо пам'ятку про те, якою має бути ця послуга, якими є межі компетенцій спеціаліста/ки та якими є правила етичної взаємодії для обох сторін.

Інструменти, що забезпечують етику надання послуг

Ще на моменті концептуалізації Ветеран Хабу у 2017 році ми розуміли, що нам потрібні прописані етичні стандарти. Для нас ці документи є важливими, оскільки фіксують «правила гри» та домовленості між людьми, які роблять спільну справу.

Ми вважаємо, що організації мають визначати свої стандарти етичної взаємодії та принципи, на яких будується надання послуг. Це важливо для формування наскрізного розуміння всіх надавачів послуг, що і як вони роблять. У внутрішніх документах неможливо описати всі варіанти взаємодії, проте важливо закласти фундаментальні засади.

Нині послуги організації регулюють Етичний кодекс та Положення про етичні стандарти надання послуг. Також із часом ми створили Етичний комітет — орган, який сприяє дотриманню етичних принципів і стандартів надання послуг, розв'язує етичні дилеми та конфліктні ситуації.

Кодекс організації

Уся діяльність Ветеран Хабу, зокрема напрям послуг, регулюється кодексом організації. У ньому ми визначаємо: нашу візію, місію та базові принципи роботи – рівність, повагу та гідність. Кодекс регулює, яким має бути середовище і простір Хабу, взаємодія з клієнтами, партнерами та одне з одним в команді, як організація співпрацює з державою, використовує фінанси, працює із даними та проводить внутрішні й зовнішні дослідження.

«Ще перед заснуванням Ветеран Хабу як організації ми розуміли, що нам необхідний документ, який регулював би нашу діяльність. Тому розробили кодекс, що зібрав у себе основоположні філософські ідеї та регулював не просто напрями нашої діяльності, а парадигму нашого існування як проекту та групи людей, аби в процесі розвитку та змін організації не змінилась її суть. Цей кодекс містить наскрізні принципи, на яких будується абсолютно вся наша діяльність, незалежно від напрямку роботи: чи ти зустрічаєш клієнта на рецепції або на вулиці, надаєш йому послугу, звертаєшся до нього на сайті чи в соцмережах.

Для нас великий здобуток, що цей кодекс актуальний досі. І не тому, що ми не перевіряли його, а тому що одразу продумали важливі вектори та цінності, які не

змінились за цей час» – Артем Денисов, співзасновник Ветеран Хабу.

Етичні стандарти надання послуг

У Положенні про етичні стандарти надання послуг ми визначаємо передусім, що **будь-яка наша діяльність має бути спрямована на підтримку добробуту клієнтів та клієнток, не шкодити їхнім інтересам, психічному та фізичному здоров'ю та належно визнавати цінність і гідність кожної людини**. У його основу ми заклали Етичні стандарти Британської асоціації поведінкової та когнітивної терапії (BABCT)¹³.

Це положення визначає межі професійної поведінки, відповідальність за захист інтересів клієнтів, конфіденційність послуг, право клієнтів на захист особистої інформації, взаємодію з колегами, скерування клієнтів та клієнток до інших фахівців або організацій.

«На початку нашої роботи ми бачили, що недостатньо уваги етиці загалом. Повага до ветеранів на той момент не була очевидним моментом. Держава і суспільство не були так сильно включені. І коли почав

¹³ BABCP Standards of Conduct, Performance and Ethics.
babcp.com/Standards

виокремлюватися напям послуг для ветеранів, то ми зрозуміли, що важливо встановити етичні стандарти, за якими ми діятимемо. У них ми глибинніше розкрили різні аспекти взаємодії з клієнтами та спиралися на наш досвід роботи у “Побратимах”¹⁴ і зворотний зв’язок безпосередньо від ветеранів.

*З часом і досвідом ми змінювали та оновлювали ці стандарти, адже навчалися. Це насправді замкнене коло: ти щось робиш, дивишся на результат, навчаєшся на цьому, фіксуєш досвід і працюєш за оновленими стандартами. Тому не варто боятися коригувань. Зміни – це нормально, бо змінюється аудиторія та виклики»
– Артем Денисов, співзасновник Ветеран Хабу.*

Етичний комітет

Етичний комітет Ветеран Хабу підтримує та забезпечує дотримання етичних стандартів у діяльності організації. Комітет керується чинним законодавством України, а також внутрішнім Етичним кодексом Ветеран Хабу.

Він виконує такі функції:

¹⁴ ГО «Побратими» – організація-співзасновниця Veteran Hub, яка була створена у 2015 році та надавала підтримку ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким у форматі тренінгів за методикою Бодинаміки та принципом рівний-рівному. facebook.com/pobratymy.training

- Визначає принципи етичної поведінки серед фахівців та фахівчинь;
- Моніторить дотримання визначених принципів;
- Надає консультації та рекомендації, які допомагають уникнути порушень етичних норм — щодо дій фахівців, внутрішньої взаємодії, зміни політик та рішень організації;
- Розв'язує складні етичні ситуації й конфлікти, які можуть виникати між фахівцями організації, зовнішніми надавачами послуг та клієнтами та клієнтками Ветеран Хабу;
- Сприяє покращенню культури надання послуг, розробляє рекомендації для поширення етичних цінностей, принципів та стандартів серед команди.

Наш Етичний комітет дворівневий. До нього залучені фахівці з команди хабу. Також нині ми формуємо зовнішній Етичний комітет з запрошених фахівців-експертів на випадок, якщо питання неможливо буде розв'язати всередині організації.

У майбутньому до Етичного комітету для захисту своїх прав зможуть звертатися також клієнти та клієнтки організації. Це стосуватиметься їхньої взаємодії з консультантами та консультантками під час надання послуг та для розв'язання суперечливих питань. Ми вважаємо це важливим напрямом діяльності комітету, який допоможе покращувати ефективність і прозорість у

взаємодії між клієнтами та організацією.

Одним із важливих доробків Етичного комітету є мапа ризиків. Цей документ є певним запобіжником, який допомагає фахівцям передбачити потенційні проблеми та уникнути їх. Мапа містить опис стандартного процесу надання послуг та ідентифікує можливі ризики. Вона детально описує, що може піти не так під час роботи, як цьому запобігти та як діяти.

Безпекові протоколи

Безпека простору

«Протягом усієї діяльності ми робили невеликі безпекові протоколи, які регулювали безпеку ситуацій, пов'язаних з безпосередньою діяльністю. Наприклад, як забезпечити діяльність Мобільного офісу на виїзді до клієнтів додому або як реагувати в просторі на клієнтів у стані зміненої свідомості.

Наприкінці 2021 року ми почали формувати великий безпековий протокол як виключно необхідний документ реагування на потенційну загрозу повномасштабного вторгнення. І вже в процесі його використання ми зрозуміли, чому це було настільки важливо. Ми мали орієнтовний план дій, і попри те, що він не спрацював стовідсотково, після 24 лютого нам

було легше опиратися на нього, аніж діяти в абсолютній невідомості і хаосі» – Артем Денисов, співзасновник Ветеран Хабу.

Ми розуміємо, що **створення комфортного та захищеного середовища для клієнтів, клієнок та нашої команди є важливим компонентом якісних послуг.** Йдеться як про фізичну безпеку в просторі, так і про конфіденційність, приватність та безпеку даних.

Коли клієнт чи клієнтка вперше приходять до Ветеран Хабу, ми пропонуємо ознайомитися з простором: показуємо усі локації, місця для відпочинку, роботи, аварійні виходи, шлях до укриття. На вході розміщена схема простору для кращої навігації. Ми вважаємо: **що краще клієнти розуміють оточення, то комфортніше і безпечніше почуваються.**



Ми розуміємо, що консультанти та консультантки в будь-якому випадку почуваються в просторі комфортніше,

аніж клієнти та клієнтки, оскільки перебувають у ньому частіше. Тому перед ними постає завдання: подбати, аби людині було комфортно в цьому просторі, щоб вона почувалася так, що в ньому орієнтується та може вільно переміщатися.

Безпека простору виявляється у таких правилах:

- У людини має бути вільний доступ до входу та виходу. Саме тому в наших просторах більше немає карткових доступів. Коли гості приходять у простір, ми проводимо ознайомлення з простором, показуємо, що і де розташоване та де є запасні виходи.
- Людина має контролювати простір, в якому перебуває та не сидіти спиною до проходу.
- У кожному хабі працює менеджер чи менеджерка з безпеки, які контролюють дотримання правил безпеки.
- Гостей, які мають із собою зброю, ми просимо здати її у сейф у приміщенні, обладнаному відповідно до вимог законодавства на час перебування.
- У просторі ведеться відеоспостереження.
- Під час повітряної тривоги команда та відвідувачі переходять до укриття. Команда інформує відвідувачів про шлях до нього та подальші дії.
- У просторах є тривожні кнопки, які передають сигнал Державній Службі Охорони у разі загрози безпеці.



Безпека даних

Ми поважаємо приватність наших клієнтів та клієнок і дбаємо про безпеку даних під час надання послуг. Наш ключовий принцип у тому, що ми не збираємо те, чого не можемо захистити. Із запуском аналітичного центру і переходом організації на новий рівень роботи з клієнтами, ми передусім проводимо масивну роботу з розробки архітектури безпеки даних

Усі наші фахівці підписують угоду про нерозголошення, що гарантує клієнтам та клієнткам повну конфіденційність на інформацію, якою вони поділилися.

Якщо ми працюємо з документами людини, то кожен клієнт чи клієнтка перед консультацією заповнює згоду на обробку персональних даних. **Це наша гарантія перед людиною, що всі її дані залишаться конфіденційними, будуть захищені та не будуть розголошені.**

Для надання юридичних послуг фахівець чи фахівчиня може попросити документи, дотичні до запиту. Якщо людина не має документів або не бажає їх показувати, ми не наполягатимемо та проведемо консультацію в межах доступної інформації.

«Безпека має бути основним пріоритетом у роботі з ветеранами, військовослужбовцями та їхніми сім'ями. Забезпечення безпеки клієнта, його даних і історії – це основа довіри. І цей процес потребує постійного вдосконалення. Ми несемо відповідальність за захист отриманих даних, зокрема не лише персональної інформації, але й деталей військової служби. Будь-який витік інформації може завдати шкоди не лише конкретній особі та її родині, а й військовому підрозділу або державі в цілому. У випадках, коли збереження даних є під загрозою, краще взагалі відмовитися від надання послуг.

Ми в організації приділяємо велику увагу забезпеченню безпеки, підписуємо угоди про нерозголошення з усіма працівниками, експертами та партнерами організації. Дбаємо про технічний захист

даних, а також проходимо цифровий аудит, щоб оновити протоколи безпеки, переглянути процеси та інструмент, а також провести навчання для всієї команди» – Юлія Морій, директорка ГО «Юридична сотня».

Навички та компетенції надавачів послуг

Межі компетенцій

Наша мета – надавати якісні послуги клієнтам і клієнткам, тому для нас важлива фаховість і професійна компетентність консультантів та консультанток. Це означає, що вони мають практикуватися в галузі, у якій мають належну освіту, знання та досвід, а також мати базове розуміння етичних принципів, повагу до клієнтів та клієнток.

У взаємодії з клієнтом чи клієнткою керуємось комплексним підходом і не сприймаємо запит відокремлено від інших сфер добробуту людини. Коли розуміємо, що запит стосується різних компонентів добробуту людини, то залучаємо різних фахівців. А розуміння етапів, які можуть відбуватися в житті людини, та потреб, які можуть виникати на них, допомагає нам сформувати індивідуальний підхід та запропонувати підтримку відповідно до досвіду клієнта або клієнтки.

Водночас фаховий рівень на вході – це не заорука консультування. Надавачам послуг важливо мати

розуміння про різні досвіди, інколи суміжні і непрофільні для організації, однак які теж можуть впливати на взаємодію. А також бути готовими працювати з ними та залишати поза межами роботи свої упередження та оцінки стосовно клієнтів та клієнток.

«Ми вважаємо, що люди, які приходять по послугу, мають отримати цю послугу і не підлаштовуватись під неї. Коли ти стаєш консультантом і входиш в цю роль, то не маєш приносити в консультації свої проблеми, біль та страх. А якщо не можеш цього зробити з якихось причин, то маєш про це сказати.

До тебе може прийти людина, яка не бачить чи не чує, не може переміщуватися самостійно. І важливо, аби ти міг надати людині фахову консультацію» – Івона Костина, голова правління Ветеран Хабу.

Готовність працювати з різними досвідами збігається із загальними принципами організації, які ми сформували завдяки нашому досвіду.

Якось команда Мобільного офісу Ветеран Хабу приїхала на зустріч в одну з громад, де розповідала про свою діяльність і знайомилася з місцевими ветеранами, ветеранками. Під час розмови з'ясувалося, що в селищі живе ветеран з паралічем, однак його не запросили на зустріч. Команда

зателефонувала матері ветерана й запитала, чи не потребує родина візиту чи консультації. Мати відповіла підтвердженням, тож екіпаж вирушив до них в гості.

Ветеран, до якого завітала команда, втратив мовлення внаслідок складного поранення і, майже не рухався, проте наново освоїв певний спектр звуків, жестів та відновлював рухомість однієї руки. Не задумуючись, консультанти почали спілкуватися з його мамою, однак водій команди, Сергій Шоломок¹⁵, вирішив поговорити з самим ветераном. Він сперся на ліжку і говорив із ним про все: службу, поранення, війну, спільних знайомих. Ця розмова тривала понад годину. Ветеран відповідав жестами, а також показував певні слова на настінній абетці. А водій не очікував, що той йому відповість голосом та взяв на себе повну відповідальність за цю комунікацію.

Цей випадок показав команді важливий принцип: **ми маємо поважати дорослість людини та говорити з нею та до неї напругу, без посередників.**

У Ветеран Хабі працює понад 150 людей і лише частина з них надає послуги клієнтам — ветеранам, ветеранкам та

¹⁵ Сергій Шоломок, ветеран, водій мобільного офісу Ветеран Хабу, долучився до служби на початку повномасштабного вторгнення росії, гідно ніс військову службу та загинув у вересні 2023 року під час виконання бойового завдання у складі 58-ї ОМПБр ім. гетьмана Івана Виговського.

рідним воїнів. Однак ми вважаємо, що атмосферу поваги й турботи про клієнтів та клієнок мають створювати всі. Кожна людина в просторі є частиною взаємодії з клієнтами та клієнтами, і має бути відкритою до такого спілкування, залишатись чуйною до того, що відбувається довкола неї, незалежно від того, на чому зараз сфокусована її увага.

«Якщо ми надаємо послуги, то йдеться не лише про контакт під час консультації, а загалом про все, що оточує людину. Ми ніколи не знаємо, хто зустрине клієнта з ліфта чи проведжатиме, однак наше завдання з першої точки дотику створювати атмосферу поваги й турботи. Ця наскрізна турбота та підтримка є також частиною послуги» – Ольга Кучер, директорка напряму послуг Ветеран Хабу.

Уміння працювати з різними станами

Уміння розпізнавати та працювати з різними емоційними та психологічними станами клієнтів і клієнок є надважливим для надавачів послуг, особливо під час війни. Це стосується не лише фахівців із психічного здоров'я, а й загалом усієї команди. У Ветеран Хабі всі працівники та працівниці можуть пройти навчання з першої психологічної допомоги, це буде частиною онбордингу.

«Важливо говорити про гострі стани та готуватися до них. Не ясно, чи вони настануть, але дестигматизація як гострих стресових реакцій, так і самогубства є важливою частиною піклування про команду і про клієнтів. Наша етика в тому, що ми визнаємо та проговорюємо все, що може трапитись, а не замовчуємо та припускаємо, що це не станеться з нами, і панікуємо, коли воно трапляється.

Тому ми розробляємо протоколи, проводимо навчання, ознайомлюємо нових членів команди з цими напрацюваннями» – Катерина Тімакіна, фахівчиня з психічного здоров'я мережі Ветеран Хабу.

Гострі стресові реакції

Гострі стресові реакції – реакції людини, що можуть виявлятися на рівні функціонування, свідомості та психомоторної поведінки. До них належать плач, сміх, паніка, нервові тремтіння, агресія, істерика, панічна атака, рухове збудження, флешбеки чи ступор.

Людина може звертатися до нас у різних станах. Усі ми по-різному переживаємо стресові події. Це нормально для будь-якої людини після важкої травматичної події та попередньо пережитих станів фізичної та психічної напруги переживати гострі стресові реакції. Навіть якщо подія вже закінчилась і ми перебуваємо в умовно безпечному місці чи просто зараз нічого не загрожує.

Ми в команді проводимо навчання для всіх консультантів та пояснюємо, як надавати першу психологічну допомогу, працювати з різними реакціями та станами. Радимо також посібник від нашої партнерської організації Вільний Вибір – «Коли людина плаче: посібник для непсихологів»¹⁶, яким наші фахівці та фахівчині самі послуговуються. Він пояснює, як підтримати й стабілізувати людину, зменшити ризик погіршення її стану, та описує, як якісно надати послугу цій людині.

Стани зміненої свідомості

Стан зміненої свідомості – це стан, коли людина не перебуває в контакті з реальністю та не може приймати рішення внаслідок вживання психоактивних речовин.

Ми не надаємо послугу гостям в таких станах, чітко встановлюємо межі й відверто означаємо, що готові надати послугу, коли людина буде не в стані зміненої свідомості. Однак важливо розуміти, що інколи це може бути єдиним станом людини, у якому вона може до нас звертатися. І якщо людина завітала в простір та не виявляє агресії, не перешкоджає і не загрожує іншим клієнтам й консультаціям, то ми не будемо просимо її піти.

¹⁶ Коли людина плаче: посібник для непсихологів – ГО «Психологічна підтримка та реабілітація “Вільний Вибір”».

vvybir.org.ua/wp-content/uploads/2024/03/посібник.pdf

Для нас важливо залишити опцію «відкритих дверей». Тому ми відмовимо клієнту чи клієнтці в стані зміненої свідомості сьогодні, але обов'язково скажемо, що чекатимемо його чи її на консультацію завтра.

Якщо ж ми бачимо виражену небезпеку, яка загрожує здоров'ю і життю людини або оточенню, то можемо звернутися в поліцію чи відповідні служби.

Суїцидальні думки

Ще один безпековий документ нашої роботи – протокол взаємодії з людьми із суїцидальними думками. Він допомагає ефективно розпізнавати такі стани та надає чіткий план дій, який допомагає знизити ризики й забезпечити відповідне втручання.

На нашій платформі обізнаності про психічне здоров'я «Це Ок» у статті ми ділимося, як розпізнати деякі чинники скоєння самогубства і стратегії поведінки людей з намірами самогубства¹⁷. Зокрема, такими показниками може бути поведінка, коли людина:

- Заявляє про намір скоїти самогубство;
- Висловлює думки, схожі на «всім буде краще без мене чи нас» – ветерани можуть ототожнювати себе з побратимами й посестрами і комунікувати від імені всієї спільноти: що «ми [ветерани], нікому не потрібні»;

¹⁷ Як працювати з ветераном у кризовому стані – Veteran Hub. tseok.com.ua/specialist/crisis

- Відчуває безпорадність і безнадію, гнів, сильний смуток і тугу;
- Має різкі зміни настрою;
- Виявляє ознаки тунельного мислення — сфокусованість на проблемі — не бачить альтернативного способу впоратися зі своєю проблемою чи станом;
- Завершує всі справи, ніби прощаючись з усіма: наприклад, роздає борги.

У цій статті ми також даємо оцінку факторів ризику, які допомагають розпізнати таку поведінку на різних етапах, та розповідаємо, як варто і не варто поводитися фахівцям і фахівчиням.

Наша основна етика роботи із такими випадками полягає у нормалізації та інформуванні консультантів, що до нас можуть звертатися клієнти та клієнтки із такими думками чи намірами. І ми маємо знати, як з цим бути, розуміти, які є ступені суїцидальних ризиків і що робити під час кожного з них.

Також частина етики — це межі своїх компетенцій та свого можливого впливу на ситуацію. Бо якщо ми взаємодіємо на етапі, коли людина вже має план дій, то маємо залучити відповідних фахівців та служби. А якщо це думки, які людина озвучує — запропонувати роботу з фахівцем і дати багато підтримки людині в цей момент.

Інтервізія, супервізія, менторство

Ми вважаємо, що важливо дбати про психічне здоров'я не тільки клієнтів та клієнток, але й консультантів та консультанток. Робота з травматичним і тяжким досвідом клієнтів та клієнток може залишати відбиток на консультантах. Тому варто бути свідомим цього, діяти на випередження і запроваджувати практики піклування про команду.

Ми у Ветеран Хабі впровадили регулярні збірки команди, де в безпечному колі ділимося складнощами під час надання послуг. І тут йдеться не лише про якість та процес надання послуг, але й про те, що з нами відбувається в процесі такої роботи. Ми залуцаємо на такі зустрічі психологів та психологинь організації для фасилітації процесу, які діляться корисними інструментами для спрощення процесу роботи з важкими історіями.

Регулярна звірка консультантів та консультанток одне з одним допомагає зменшити емоційну напругу. **Ми не завжди можемо допомогти та виправити всі проблеми нашого клієнта чи клієнтки, але важливо зберігати власну стійкість та неупередженість, залишатися консультантом, що підтримує, а не «рятує».**

Важливо отримувати підтримку в колективному обговоренні. Це дає можливість знайти додаткові кути зору та створює середовище, у яке можна приходити зі

свою проблемою до команди, а не залишатись сам на сам.

Ми вважаємо, що там, де є право на помилку та запит на допомогу, – народжуються добрі послуги та згуртована команда.

Також частиною етики є сприйняття колег і трактування їхніх вчинків з повагою та гідністю. Ми вважаємо, що надавачі послуг не мають обговорювати з клієнтами та клієнтками діяльність і професійні компетенції колег та загалом організації. Винятком є випадки, коли їхня діяльність грубо порушує етичні норми і це необхідно зробити виключно з метою безпеки клієнтів. Проте і тоді обговорення має бути консультативним, як супервізія чи скарга до Етичного комітету.

Відмова в наданні послуг

Нашим етичним стандартом є і відмова надавати послугу. Однак у неї мають бути обґрунтовані підстави та передумови.

Якщо причиною відмови є статус, наприклад, коли до нас звертається цивільна людина, яка не є нашою цільовою аудиторією, то ми можемо надати інформаційну підтримку і переспрямувати її. Адміністратори можуть надати контакти психологічної підтримки людям, які

постраждали внаслідок війни. Ми вважаємо справедливим щиро підтримати людину щодо запиту, з яким вона прийшла, але чесно говорити, якщо не можемо його розв'язати.

Якщо ми не маємо фаховості у якомусь запиті, то вважаємо справедливим чесно сказати про це. У таких випадках ми скеровуємо клієнтів та клієнок виключно до партнерів, організацій, яким довіряємо та у фаховості яких переконані. Для цього маємо протоколи щодо побудови партнерств та репутаційної перевірки.

Так само вважаємо важливим не передавати партнерам контакти наших клієнтів та клієнок. Іноді до нас звертаються компанії із запитом передати контакти ветеранів та ветеранок, яким можна запропонувати роботу. Ми цінуємо бажання та наміри компаній працевлаштовувати ветеранів та ветеранок, проте не рекрутуємо та не підбираємо для них працівників і працівниць серед наших клієнтів. Ми надаємо консультації з пошуку роботи та покликання, підтримуємо клієнтів та клієнок на шляху пошуку роботи. Якщо компанія потрапляє у сферу професійних інтересів клієнта і пройшла репутаційну перевірку від Ветеран Хабу, менеджери підтримки рекомендують вакансії компанії для розгляду клієнту чи клієнтці.

Висновки розділу

1. Усі воїни, ветерани, ветеранки, та їхні близькі проходять власний унікальний шлях. Не всім з них потрібна підтримка фахівців. Значна частина може впоратися з викликами і труднощами самостійно. Водночас хтось навпаки гостро її потребуватиме.
2. Важливо надавати послуги та сервіси – з гідністю та повагою до людини, її приватності та історії. Першочергово важлива саме людина та її потреби, а не наявність у неї певного формального або офіційного статусу.
3. Не варто вчиняти добро без прохання. У людини має бути добровільне бажання отримати послугу.
4. Створення комфортного та захищеного середовища є важливим компонентом якісних послуг. Йдеться як про фізичну безпеку в просторі, так і про інформаційну, а також конфіденційність, приватність і безпеку даних.
5. Для надавачів послуг важливо мати не лише фаховість, а й базове розуміння різних досвідів та готовність працювати із ними й залишати свої упередження поза роботою.

Розділ 2

Дослідження

«Для мене участь в дослідженні була цінною, оскільки мені важливо, аби мене почули і мій досвід став комусь в пригоді. На початку повномасштабного вторгнення я десь рік рухалась і жила на адреналіні та емоціях, але потім вони вщухли і мені стало неймовірно самотньо. Коли ти партнерка військового, то ти ніби й не цивільна, і не військова. Тебе наче немає ані для держави, ані для родичів. Тому якщо моя участь і загалом дослідження дасть зрозуміти хоч одній самотній душі, що вона не сама така — це вже того вартує» — Надія, кохана воїна.

Вступ до розділу

«Ми вважаємо, що навіть під час дослідження ветерани, ветеранки та їхні близькі є нашими клієнтами. А послуга, яку ми їм надаємо, — чуємо їхню історію, фіксуємо й опрацьовуємо її етично. Далеко не всі ветерани, ветеранки та їхні близькі мають нагоду розповісти свою історію та бути почутими.

Ми даємо простір для цього та можливість інтерпретації історії, однак вважаємо, що воїни, ветерани та їхні близькі залишаються її власниками. Ми її опрацьовуємо, нам дають на це згоду, однак людина ніколи не передає нам права на цю історію» — Івона Костина, голова правління Ветеран Хабу.

Ветеран Хаб проводить дослідження з 2019 року, а загалом працює — з 2018-го. Коли ми починали роботу, то в Україні практично не було досліджень, фокусованих на ветеранах чи ветеранках російсько-української війни. Весь наратив будувався довкола ветеранів Другої світової війни та довкола бойового досвіду і звитяги. Ніби найважливіша стадія життя військового — це війна, а все решта не має значення. І ніби ветеран чи ветеранка ніколи не зможуть мати такий самий рівень визначеності та визнання, як на війні. Цей наратив нівелює все, що

ветеран чи ветеранка переживають потім у цивільному житті. Нам це здавалося несправедливим.

Детальніше про передумови сфери ветеранських справ в Україні – у розділі «Що маємо зараз і що має змінитись» Концепції державної політики щодо ветеранів, ветеранок та їхніх сімей¹⁸.

Брак комплексних досліджень життя ветеранів та ветеранок спричиняло те, що часто про їхні досвід та потреби говорили поверхнево і мали розмите й часом маніпулятивне розуміння, не базоване на жодних даних. А політики, що створювались для ветеранів та ветеранок і їхніх сімей, не ґрунтувались на доказах та об'єктивних даних.

Ми почали відвідувати закордонні конференції з ветеранських справ, де міжнародні організації презентували свої напрацювання, та побачили різочу різницю якості знань про їхніх ветеранів та наших.

Тоді ми зрозуміли: щоб розробляти власні програми підтримки, державну політику, послуги для ветеранів, підтримувати на належному рівні діалог про ветеранські справи в Україні та презентувати власну думку щодо цих питань, потрібно мати доказову базу. Так розпочалася наша робота в цьому напрямі.

¹⁸ Ветеран Хаб, Принцип, Простір можливостей, Юридична сотня, VETERANKA, Концепція політики щодо ветеранів та їхніх сімей. veteranhub.com.ua/projects/konczepczyia-polityky-shhodo-veteraniv-ta-yihnih-simej

Першим нашим дослідженням була мапа «Шляху ветеранів та ветеранок»¹⁹. У 2023 році ми опублікували повну версію дослідження, а також розпочали роботу над дослідженням «Шлях коханої воїна»²⁰. Ці дві роботи основоположні у всій роботі Ветеран Хабу та описують шлях воїнів і їхніх близьких та його етапи, їхні бар'єри та виклики. І з них, а також із наших спостережень за потребами, проблемами та болями наших клієнтів, народжувалися усі інші дослідження.

Для нас важливо етично провести дослідження від самого задуму, прописування дослідницької пропозиції й збору даних, до аналізу та представлення результатів. У роботі ми спираємося на загальні принципи етики в дослідженнях, які зокрема добре описані в «Кодексі професійної етики соціолога»²¹ від Соціологічної Асоціації України. А також керуємося загальним принципом: повагою та гідністю до людини в дослідженні.

У цьому розділі ми зібрали свої напрацювання та досвід Ветеран Хабу у дослідженнях, а також експертні коментарі фахівців-аналітиків з інших організацій. Хоча наші дослідження дотепер були лише з використанням якісницької методології, ці принципи та поради є

¹⁹ Дослідження «Шлях ветеранів та ветеранок», Veteran Hub. veteranhub.com.ua/analytics/doslidzhenya-shlyahu-veteraniv-i-veteranok

²⁰ Дослідження «Шлях коханої воїна», Veteran Hub. veteranhub.com.ua/analytics/shlyah-kohanoyi-voyina

²¹ Про САУ | САУ – Портал Соціологічної асоціації України. sau.in.ua/pro-sau

універсальними та підійдуть для всіх, хто проводить дослідження на різних етапах.

Ми зосереджувалися на етичних принципах, які стосуються досліджень досвіду ветеранів, ветеранок та родин воїнів. Тут ми не акцентували й не повторювали загальні етичні принципи досліджень, як-от компетентності дослідників чи академічної доброчесності.

Ми вважаємо, що питання етики потребує уваги у дослідженнях в українському контексті. Сподіваємось, що наші напрацювання допоможуть у ваших дослідженнях.

Загальні принципи проведення досліджень Ветеран Хабу

- Повага та гідність
- Поінформованість
- Без оцінок
- Без ретравматизації

Повага та гідність

Ми ставимо людину в центр досліджуваного процесу, системи або явища. Це означає, що під час усіх етапів проведення дослідження: розробки методології, збору даних, аналізу та інтерпретації результатів – ми враховуємо першочергово людину, її інтереси, проблеми та потреби.

«Для нас важлива безпека та суб'єктність людини й на першому місці саме людина, а не дослідницький інтерес. Ми не будемо збирати даних без згоди і поінформованості, або якщо не можемо забезпечити

безпеку даних» – Катерина Скороход, директорка аналітичного центру Ветеран Хабу.

Поінформованість

Важливим етичним принципом під час проведення досліджень є поінформованість учасників та учасниць. У нашій роботі вона виявляється так:

- 1. Надання інформації про дослідження:** Учасники та учасниці мають отримати повну інформацію про мету дослідження, його методи, очікувані результати, тривалість, донорів проєкту та як дані будуть поширюватися.
- 2. Добровільність участі:** Учасники та учасниці мають чітко розуміти, що їхня участь є добровільною і що вони мають право відмовитися відповідати на запитання чи загалом відмовитися від участі в дослідженні у будь-яку мить без негативних наслідків.
- 3. Конфіденційність та анонімність:** Учасники та учасниці мають бути поінформовані, як будуть оброблятися їхні персональні дані, як забезпечуватиметься конфіденційність та чи будуть результати дослідження публікуватися анонімно.

4. **Право на запитання:** Учасники та учасниці мають право ставити запитання щодо будь-яких аспектів дослідження та отримати чіткі й зрозумілі відповіді.
5. **Згода:** Учасники та учасниці підписують документ або підтверджують усно свою інформованість і згоду на участь у дослідженні.

Без оцінок

Ми вважаємо, **що дослідницька команда має бути емпатичною, чутливою, відкритою до різних поглядів та історій.** Інтерв'юери та інтерв'юерки не мають впливати на відповіді учасників та учасниць власними упередженнями, очікуваннями, емоціями. А будь-які висловлювання воїнів, ветеранів, ветеранок, та їхніх близьких мають сприйматися без осуду, аби людина відчувала, що може бути відкритою і чесною.

Ми не героїзуємо нашу аудиторію, не подаємо їх як ідеальних людей. Не стигматизуємо та не стереотипізуємо, уникаємо узагальнень та спрощення досвіду воїнів, ветеранів/ок та їхніх близьких. Кожен і кожна має свій унікальний досвід, тому важливо враховувати індивідуальні обставини і контексти, а не робити висновки, базовані на загальних стереотипах.

Без ретравматизації

Ми живемо в часи війни та досліджуємо досвід, що нерозривно пов'язаний із нею, і розуміємо, що багато речей можуть бути чутливими та болісними для людей. Ми не знаємо, що саме може стати тригером для людини, проте намагаємося не ретравматизувати, тобто спілкуватися так, аби людина не переживала знову свій травматичний досвід. Для цього ми:

- Створюємо безпечне середовище і попереджаємо про право припинити участь у дослідженні в будь-який момент та не відповідати на будь-які запитання;
- Проводимо навчання для інтерв'юерів/ок, аби вони добре та якісно провели інтерв'ю, а також аби розуміли, як коректно реагувати на різні психологічні стани учасників, учасниць, і в разі потреби надали їм першу психологічну допомогу;
- Надаємо разом з поінформованою згодою ресурси, куди можна звернутися по психологічну підтримку за потреби. Зокрема розповідаємо про можливість отримати психологічну підтримку у фахівців із психічного здоров'я Ветеран Хабу в будь-який зручний спосіб: наживо чи онлайн;
- Вживаємо чутливу лексику під час дослідження з респондентами та респондентками, тобто ту, яка не сприяє ретравматизації;

- Перед сенситивними запитаннями даємо дисклеймери та попереджаємо про їх потенційну чутливість.

Приклад: Наступний блок буде стосуватись питання батьківства, ця тема може бути чутливою. Чи можемо ми з вами про це поговорити? Якщо ні, то можемо пропустити цей блок і перейти до наступних запитань.

«Деякі компанії та організації звертаються до нас із запитом, що хочуть провести дослідження, однак бояться ретравматизації респондентів. Тут дуже багато упереджень з боку дослідників, тому що це маловивчена група осіб.

*Водночас наша команда спілкується з респондентами і вони детально розповідають про свій досвід, усі можливі фарби подій у їхньому житті. Для них це можливість поділитися, аби їх нарешті почули і їм доволі легко про це говорити. **Якщо людині про щось важко говорити, вона про це скаже**» – Ярослава Братусь, аналітикиня «Повернись Живим».*

Етика взаємодії на різних етапах проведення досліджень

Дизайн досліджень

Під час вибору методів дослідження та планування його проведення важливо одразу враховувати етичність дослідження, етичні дилеми, які можуть виникнути, та способи їх попередження/розв'язання. Це стосується всіх етапів дослідження: починаючи від збору даних, завершуючи аналізом та власне публікацією чи презентацією результатів.

За можливості важливо включати в дизайн дослідження — особливо того, що стосується надання послуг та взаємодії з ветеранами, — аналіз взаємодії з різних сторін. Наприклад, аналіз не лише ветеранів як групи, якій надають послуги, а й надавачів послуг — як-от, представників громад чи соціальних установ. Це дасть змогу отримати ширші аналіз та розуміння, глибше заглибитися в проблематику, і, відповідно, краще формувати рішення на основі дослідження.

Нижче ми розповімо про кожен пункт детальніше та що важливо враховувати з нашого досвіду.

→ **Формування вибірки, суб'єктність та поінформованість**

«Оскільки ми працюємо часом з нелегкими досвідами війни та її проживання, то маємо враховувати чутливість тем та їхній потенційний вплив на учасників і учасниць. Однак водночас ми не маємо вирішувати за людину, чи є для неї ця тема вразливою та чи має вона брати участь у дослідженні. Якщо вона дає згоду на інтерв'ю, ми поважаємо її вибір і не робимо судження замість неї про те, що вона, можливо, “не витримає” розмови» – Катерина Скороход, директорка аналітичного центру Ветеран Хабу.

Ми розуміємо, що для когось участь у дослідженні – це можливість поділитися власним досвідом подолання викликів, аби допомогти іншим людям зі схожими проблемами або викликами. Для когось – це безпечний простір, де можна поділитися своєю історією та відчути, що твій досвід важливий та видимий.

Ми не приймаємо рішення за людину, однак наша відповідальність – попередити про глибину і чутливість теми, яких аспектів стосуватиметься розмова, чуйно сформулювати запитання гайдів і дати можливість не відповідати на будь-яке запитання, якщо людина почувається незручно або не бажає щось обговорювати.

Щоб людина могла прийняти рішення, попередньо ми надаємо їй докладну інформацію про дослідження у форматі інформаційного листка. Більше про його зміст розповідаємо у блоці «Збір даних», пункт [«Поінформованість та згода»](#).

→ Формування гайдів інтерв'ю/фокус-груп/анкетування

Гайд – це документ, який допомагає підготуватися до глибоких інтерв'ю/фокус-груп. Він містить тематичні блоки зі списком запитань, які потрібно обговорити, щоб отримати важливу інформацію від респондента/ки. Гайд допомагає не збитися з теми й зібрати необхідні дані під час розмови.

Ми вважаємо, що важливо формувати гайди дослідження дбайливо щодо людини:

- уникати слів, які можуть стигматизувати або негативно вплинути на сприйняття воїнів, ветеранів/ок чи їхніх сімей;
- вживати нейтральні терміни;
- уникати узагальнень та стереотипів.

Зазвичай запитання гайдів формують дослідники. Проте також можна доєднувати до процесу інших людей, щоб допомогти з етичними формулюванням щодо конкретного досвіду. Так, ми у своїй роботі залучаємо до вичитки гайдів комунікаційників та комунікаційниць, а за

потреби – відповідних експертів та експерток, представників та представниць цільової аудиторії.

→ **Обмеження**

Етичним в дослідженні є прозорий опис методології, формування та залучення вибірки, викликів, з якими зіштовхнулись під час проведення дослідження, а також обмежень, які могли повпливати на його результати.

Це важливо й для того, щоб запобігти спекуляціям при інтерпретації даних дослідження та описати їх. Приклади кількох описаних обмежень в нашому дослідженні «Взаємодія поліції та ветеранів, ветеранок, захисників, захисниць»:

Рекрутинг інформантів-ветеранів відбувався методом снігової кулі з попереднім відбором через соціальні мережі. Тематика дослідження та специфіка цільової групи могла спровокувати зсув вибірки в бік найбільш активних ветеранів, які у випадках взаємодії з поліцією могли бути активніші, ніж решта ветеранів та ветеранок. Проте нашою метою був розвідувальний аналіз наявного досвіду та загальних патернів взаємодії ветеранів та ветеранок зі співробітниками та співробітницями поліції.

Оскільки фокус нашої уваги був зосереджений на питаннях досвіду, визначеності дій та реакцій, у межах дослідження ми не враховували гендерний та віковий чинники. Через те, що дослідження має розвідувальний характер, географічний розподіл також не було враховано. Проте ми маємо визнати, що наступні дослідження мають враховувати ці критерії, а географічний розподіл розглянути з боку близькості до лінії фронту.

Робота з командою

→ Набір інтерв'юерів/модераторів

Для нас важлива не лише фаховість, а й репутація людей, з якими ми працюємо. Коли ми набираємо людей в команду, зокрема дослідницьку, або шукаємо окремих підрядників, що проводитимуть інтерв'ю/фокус-групи, то виконуємо репутаційну перевірку. Ми не працюємо з людьми, які мали зв'язки з росією після 2014 року, а також із людьми, які толерують різні види дискримінації. Відповідно до специфіки досліджень перевірка може містити додаткові критерії, наприклад, на академічну добросовісність.

Після цього перед початком роботи ми підписуємо угоду про нерозголошення даних. Вона є частиною безпекової

частини, коли команда зголошується не розголошувати дані та інформацію про респондентів та респонденток.

→ **Навчання для інтерв'юерів/модераторів**

Аби якісно та етично зібрати дані, обов'язковою частиною дослідження для нас є навчання інтерв'юерів. Під час нього ми маємо такі важливі блоки:

- занурюємо команду в роботу Ветеран Хабу, проблематику проекту, дослідницьку мету та контекст дослідження;
- розповідаємо про особливості досвіду цієї групи респондентів та респонденток;
- розповідаємо детально, як почати та вести інтерв'ю, що важливо зробити на кожному з етапів, як діяти, якщо людина напружена, малослівна чи закрита, як правильно перейти до наступного запитання, якщо людина відмовляється відповідати на попереднє, та як етично завершити розмову і подякувати, коли людина відмовляється брати участь в інтерв'ю;
- ділимося навичками першої психологічної допомоги від психологів;
- ділимося навичками саморегуляції, адже інтерв'юеру/модератору, який може чути різний досвід і сам/а бути десь вразливим/ою до почутого – важливо знати, як провести інтерв'ю з повагою до людини та її історії й водночас потурбуватися про себе;

- розповідаємо про головні аспекти захисту персональних даних та про Етичний кодекс Ветеран Хабу, залучаємо до обговорення юристів та юристок;
- разом розбираємо гайди інтерв'ю.

Також маємо інструкцію для інтерв'юерів/ок, з якою ознайомлюємо їх на навчанні та яку згодом дублюємо ще раз перед безпосереднім проведенням перших інтерв'ю. У ній розповідаємо:

- як підготувати простір до інтерв'ю, онлайн або наживо;
- чому треба проговорити перед інтерв'ю деталі з інформаційного листка, форми згоди й відповіді на запитання за необхідності;
- як забезпечити дані респондента та респондентки, який механізм передачі запису менеджерам та транскрибаторам;
- куди перенаправити респондента або респондентку у випадку, якщо їй або йому потрібна психологічна підтримка;
- яким є Етичний кодекс Ветеран Хабу, якою лексикою ми оперуємо під час інтерв'ю;
- якою є специфіка роботи з обраною для дослідження цільовою групою;

- яким є комплексний механізм інтерв'ювання (від узгодження часу з респондентом до рефлексії, передачі даних аналітикам).

→ Інструктаж для транскрибаторів/ок

Для нас усталеною практикою є інструктаж для транскрибаторів/ок. Під час нього ми розповідаємо про дослідження та пояснюємо вимоги до роботи. Опісля надаємо фахівцям інструкцію, де описані ці вимоги та очікування до їхньої роботи.

Під час інструктажу ми наголошуємо на безпеці даних. Розповідаємо, що від транскрибаторів/ок очікується повернути документ, де персональні дані будуть вичищені з документів. А після зробленої роботи просимо їх видаляти записи інтерв'ю зі своїх носіїв. Більше про цей етап розповідаємо в блоці [Безпека даних](#).

→ Підписання угоди про нерозголошення даних та інструктаж щодо безпеки даних

Важливий етичний принцип у наших дослідженнях – повага до людини, її історії та конфіденційність і безпека даних. Ми намагаємося захищати інформацію, яку нам надають респонденти/ки або інформанти/ки. Усі учасники та учасниці команди підписують NDA (угоду про нерозголошення) та проходять інструктаж щодо конфіденційності даних, з якими вони працюють під час досліджень.

Також ці документи забезпечують нам як організації юридичний захист, аби інформація не поширювалася до того, як ми її обробимо або опишемо у звіті, не було маніпуляцій даними та ніякі цитати не були вирвані з контексту.

Окрім того, ми застосовуємо принцип різнорівневого доступу до даних учасників дослідження. Ще на початку ми визначаємо, хто саме та на якому рівні матиме доступ до даних та хто і як кодуватиме дані учасників/ць, аби їх не можна було ідентифікувати. До персональних даних учасників дослідження доступ має обмежена група людей, зокрема головний/а дослідник/ця. Він або вона присвоює код кожному з учасників/ць, і відповідно до кодування дані опрацьовують аналітики, інтерв'юери, транскрибатори.

Збір даних

→ Набір респондентів та респонденток

Під час набору респондентів та респонденток важливо комунікувати так, аби людина не відчувала себе об'єктом. Важливо одразу пояснити мету дослідження, важливість участі і внеску людину, підкреслити добровільність участі, запевнити у конфіденційності, уникати складної професійної термінології та бути відкритими й чесними.

У комунікації Ветеран Хабу ми завжди дякуємо за приділений час та ресурс, за готовність долучитися та поділитися своєю історією усім, хто зголосився взяти участь у дослідженні.

Якщо ми робимо публічний рекрутинг і хтось не проходить за критеріями відбору, ми також комунікуємо з людиною. Ми чітко пояснюємо, чому досвід людини не є релевантним для цього дослідження, дякуємо за готовність участі та приділений час й ресурс. Якщо це доречно, ми пропонуємо респонденту або респондентці інші можливості участі в майбутніх дослідженнях, опитуваннях або проєктах Ветеран Хабу.

→ Поінформованість та згода

Перед збором даних важливо, аби учасники та учасниці дослідження були повністю поінформовані про те, що відбуватиметься, і дали свою згоду на це. Вони мають отримати детальну інформацію про мету дослідження, його методи, можливі ризики, переваги та свої права.

Ми заздалегідь надсилаємо респондентам та респонденткам інформаційний листок та форму згоди, у яких пояснюємо:

- про що це дослідження;
- для чого це дослідження,
- як проходитиме інтерв'ю/анкетування/фокус-група;
- що буде потрібно від людини;

- які теми порушуватимуться в анкетуванні/інтерв'ю/фокус-групі;
- скільки триватиме інтерв'ю/анкетування/фокус-група;
- про можливість не відповідати на якесь із запитань інтерв'ю або припинення інтерв'ю без будь-яких пояснень;
- про те, що надані дані можна буде відкликати без додаткових пояснень до певного числа;
- як ми використовуватимемо чи представлятимемо дані у звіті — пояснюємо про конфіденційність, знеособленість у поданні результатів, аби людина розуміла, що її не можна ідентифікувати з представлених даних;
- контакти, до кого можна звернутися із додатковими запитаннями.

Важливо в цьому листку подати інформацію так, щоб учасники та учасниці точно її зрозуміли. Тому пишемо його зрозуміло, уникаємо складних формулювань та професійної термінології.

Безпосередньо перед початком інтерв'ю інтерв'юер/ка або модератор/ка має продублювати просто і зрозуміло всі умови, написані в інформаційному листку. Важливо не ставитись до цього формалізовано і не просто зачитати з листка, а справді пояснити все людині та відповісти на усі її запитання. Це може послугувати першим хорошим

встановленням зв'язку та надалі покращити саму розмову.

Перед участю в дослідженні всі учасники та учасниці підписують письмову форму згоди, аби засвідчити добровільність участі та розуміння правил використання отриманих даних у дослідницьких цілях опісля. Це також важливо для захисту прав учасників/иць і загальної етичності дослідження. Підписана згода гарантує, що учасники отримали всю необхідну інформацію про дослідження і мають можливість відмовитися від участі в будь-який момент без негативних наслідків.

→ Проведення інтерв'ю

Ми розуміємо, що під час проведення досліджень беремо на себе велику відповідальність і за нею стоїть найцінніше, що ми маємо — довіра людей. Ми усвідомлюємо, що ця довіра одноразова й варто один раз зробити щось некоректно, це може стати причиною втрати довіри не лише цієї людини, а ще і її близьких.

Тому вибудовуємо комунікацію з респондентами та респондентками з повагою, чесністю та професійністю. **Важливо давати простір для висловлення та щиро цікавитися досвідом людини.** У кожній та кожного має бути можливість призупинити в будь-який момент інтерв'ю, якщо буде не комфортно відповідати на запитання або загалом бути в цьому процесі — без пояснень та виправдань.

Також наш вибір, з урахуванням даних та історії, якими ділиться респондент/ка, вислухати його/її історію і дати висловитися, навіть якщо розмова перевищує середній чи максимальний час інтерв'ю. Додатковий час у цій вислуханій історії може дати нам розкрити важливішу інформацію, аніж просто чіткі відповіді на запитання гайда.

«Під час проведення дослідження дуже важливо бути чесними і щирими у своїх висловлюваннях.

Самоцензурування вже створює певну нещирість. Ветеран або ветеранка може відчувати, що ми намагаємося уникати чогось, і це може створити додаткові перепони для отримання інформації й побудови довірливого діалогу. Аналогічно ми стараємося говорити максимально чесно і слухати самих респондентів. Тому що навіть на етапі проведення інтерв'ю доволі часто якісь питання з гайда варто упустити.

Наприклад, у мене була ситуація, коли в гайді було запитання про сім'ю. А на початку інтерв'ю респондент розповів, що зараз проживає болісний період в житті, тому що розлучається зі своєю дружиною, і сильно закопується в це. Я зрозуміла, що питання про сім'ю будуть великим тригером для нього, тому не ставила їх» – Ярослава Братусь, аналітикиня «Повернись Живим».

Важливо подбати про те, аби простір, де проходитиме розмова, був безпечним та комфортним. Якщо ми проводимо інтерв'ю наживо, то варто попередньо дізнатися побажання людини щодо зручного місця проведення розмови (з урахуванням безпекових норм). Зазвичай інтерв'юер/ка приходить на місце інтерв'ю раніше та перевіряє, щоби простір був чистим, без зайвих предметів, щоб у ньому не було чужих речей, за якими хтось може прийти під час розмови. За необхідності та можливості ми провітрюємо приміщення, а після того, як респондент/ка зайде в простір, зачиняємо двері та зашторюємо їх, аби точно ніхто вас не потурбував.

Якщо ми робимо запис розмови, то попередньо обов'язково попереджаємо людину про запис і, якщо вона не проти, показуємо, де лежатиме диктофон.

Під час повітряної тривоги ми зупиняємо інтерв'ю та переходимо в укриття. Після завершення тривоги інтерв'ю продовжується або, за бажанням респондента чи респондентки, переноситься на інший день та час.

Під час інтерв'ю респондент/ка може відчувати різні стани та емоції, подекуди складні. Тому інтерв'юери мають бути до цього готові. Для цього наша команда попередньо проходить навчання із надання першої психологічної допомоги. Більше про різні стани ми розповіли в розділі «Послуги» і блоці [«Уміння працювати з різними станами»](#).

Важливою є загальна емпатійність інтерв'юера/ки та навички саморегуляції. Під час навчання ми

попереджуємо людину, що глибина тем може бути різною. Важливо, аби людина була до цього готовою та могла витримати розмову без нашарування власних емоцій. Адже нам першочергово цінно вислухати учасника/цю та його/її історію.

Якщо тема складна і болісна, за потреби можна запропонувати учаснику або учасниці зробити перерву, випити води або взагалі припинити інтерв'ю. Однак важливо запитати у самої людини та не вирішувати за неї. Додатково і за потреби можна запропонувати людині ресурси та організації, де можна отримати психологічну підтримку. Їх ми зазвичай збираємо в інформаційному листку і окремо для інтерв'юерів/ок.

«Якщо людина дала нам згоду на участь в дослідженні, то ми не маємо права замість неї вирішувати, долучатися їй чи ні. Наше завдання – зробити так, щоб ця згода була максимально поінформована. Так само під час інтерв'ю: навіть якщо людина починає плакати, ми не маємо права вирішити за людину, що ми зупиняємо розмову. Необхідно спитати, як людина хоче вчинити зараз. Спитати про бажання, потреби, а не самостійно прийняти рішення за неї.

Бо насправді бажання зупинитися говорить про нашу чутливість і про те, чого ми боїмося самі. Бо це ми боїмося цих емоцій та слів, а не людина» – Аліна Хелашвілі, керівниця дослідницького відділу Cedoss.

→ Безпека даних

Безпека нашої аудиторії завжди — це наш пріоритет.

Після проведення інтерв'ю ми передаємо записи транскрибаторам, які під час розшифрування розмови декодують та шифрують всі необхідні дані про учасників та учасниць, за якими їх можна ідентифікувати.

На цьому етапі ми вичищаємо дані, за якими можна розпізнати людину, як-от: ім'я чи вік, місце проживання, роботи, служби чи лікування, військову частину чи рід військ. Опісля член дослідницької команди або менеджер/ка звіряє відповідність тексту аудіозапису та знищує запис. Далі дані передаються дослідницькій команді у зашифрованому вигляді.

Ми вважаємо, що **важливо аналізувати, на які ризики ми наражаємо людину, з чікими історіями ми починаємо працювати. Адже будь-який збір даних вже наражає людину на ризик.** Тому навіть якщо людина попросить повністю видалити інформацію про неї з дослідження, то візьмемо на себе ризик комунікації з донорами, можливо, навіть зазнаємо втрат, однак видалимо все і не будемо використовувати цю інформацію.

Зараз під час досліджень команда збирає обмежені дані про своїх клієнтів — лише ті, які може убезпечити. Саме тому ми обмежені в аналітичних потужностях і амбіціях та не можемо поглиблювати збір даних. Однак прагнемо підвищувати технічний рівень захисту, аби збирати більше

інформації та масштабувати вплив наших досліджень на різні компоненти добробуту воїнів та їхніх близьких.

Аналіз даних

Над дослідженнями у Ветеран Хабі зазвичай працює кілька дослідників та дослідниць. Під час планування дизайну дослідження та безпосередньо аналізу даних це дає змогу мати різні перспективи, перевіряти знахідки, підтверджувати чи спростовувати їх, і в результаті мати надійніші дані. Це також є частиною триангуляції – процесу вивчення дослідницької теми або явища з кількох поглядів, джерел або методів, що забезпечує надійність даних в дослідженнях.

Деколи серед наших дослідників є представники та представниці цільової аудиторії дослідження. Це може збільшувати ризик упередженості, проте зазвичай дослідники з іншим досвідом дають змогу розширити рамку аналізу та збалансувати цей вплив. Окрім того, наявність у дослідника чи дослідниці релевантного до теми дослідження досвіду може розглядатися як перевага, оскільки це створює краще розуміння проблематики та наявності додаткових інсайтів. Проте кожен ситуацію ми розглядаємо індивідуально.

У розділі методології у дослідницьких звітах ми прозоро описуємо, чи були залучені до дослідження аналітики з

таким досвідом і як це могло своєю чергою вплинути на дослідження.

Приклад: У час розробки, проведення та аналізу результатів дослідження команда Ветеран Хабу перебувала в різних куточках України та за кордоном, також переживаючи досвід війни та його вплив на своє життя та працездатність. Крім того, одна з аналітикинь команди є дружиною військового, який зараз несе активну службу. Це може бути як перевагою, так і обмеженням. З одного боку, це могло вплинути на її рефлексію під час отримання даних через зіставлення їх зі своїми власними переживаннями, упередженнями та оцінками. З другого боку – на актуальність розроблених інструментів та глибину аналізу.

Щоб уникнути будь-якого викривлення, робота з планування, розробки, проведення дослідження та аналізу результатів була розділена між дослідницями. У той час як одна з дослідниць, яка не є у стосунках з військовим, виконувала основну роботу у розробці методології, збору даних та аналізу, інша відповідала за розробку гіпотез, концептуалізацію та аналіз через спільне редагування.

Презентація та висвітлення даних дослідження

Ми вважаємо, що дослідники несуть відповідальність за висвітлення даних дослідження і за те, як ці дані представлені. **Ми несемо відповідальність за наративи, які можуть виникнути з наших досліджень, та обережні зі своєю мовою, акцентами та означеннями явищ чи дій.** Для нас важливо, аби висвітлені результати відповідали знахідкам дослідження і водночас не стигматизували якусь групу та не створювали додаткових стереотипів.

Якщо у звіті є інформація, що може сприйматися негативно чи негативно висвітлюватиме певні явища, ми не замовчуємо це, водночас доповнюємо поясненням та ширшим контекстом, якщо це релевантно. Робимо це не лише в частині «обмеження досліджень», а й у всьому тексті, де це релевантно.

Ми описуємо обмеження дослідження, ставимо дисклеймери про те, що висновки не можна поширити на всю сукупність аудиторії, бо дослідження було нерепрезентативне. Робимо все у висвітленні інформації, щоб уникнути спекуляції та перекручування на результатах дослідження і водночас відобразити їх.

До прикладу, ми проводили дослідження шляху коханих воїнів та зафіксували конфлікти в сім'ї після повернення ветерана зі служби. Для нас було чесним показати й не приховувати це, однак після цитати ми дали дисклеймер,

що це не є характеристикою всієї аудиторії, оскільки це було якісне дослідження і воно не дає репрезентативних даних про поширеність конфліктів.

Приклад:

Важливо! Описані випадки психоемоційних змін через війну / участь у бойових діях, свідчення домашнього насилля – це зафіксований досвід окремої вибірки людей. Він не є вичерпним і не доводить, що всі чи навіть більшість сімей переживають його. Ми не можемо стверджувати про поширеність такого досвіду, лише підкреслюємо – він також є і має бути врахований під час підготовки цільових програм підтримки, рекомендацій чи політик.

Хорошою практикою перед публікацією є збір зворотного зв'язку від цільової аудиторії щодо чернетки аналітичного матеріалу. Можна запитати, чи бачать люди себе в цьому, чи комфортно ми говоримо про їхній досвід, чи нічого не дисонує, чи схоже це на них, чи відгукуються та чи не ображають описи. Це не змінює самі результати досліджень, але може змінити чи покращити висвітлення результатів, аби вони не стигматизували та не стереотипізували людину.

«Варто також пам'ятати, що у випадку військових чи ветеранів умовні самоназви певних груп або

специфічна власна термінологія на думку представників та представниць груп може бути загальнопоширеною та правильною, але ця термінологія може відрізнятися від уявлення аналітиків, експертів, долучених до соціологічних досліджень, які безпосередньо не є пов'язаними з мілітарним дискурсом» – Денис Султангалієв, менеджер проєктів правозахисного центру «Принцип».

Залучати аудиторію ветеранів/ок та їхніх близьких для консультування можна також ще на етапі дизайну досліджень, розробки гайдів/опитувальників та презентації. Це може як розширити й покращити дослідження, так водночас з повагою та етично проводити дослідження і висвітлювати результати.

У наших дослідженнях ми випробовували різні способи залучення аудиторії на різних етапах і виробили для себе створення Ради з аудиторії, яку залучатимемо як консультантів/фокус-групу під час досліджень. Рада складатиметься з ветеранів та ветеранок, а також їхніх коханих – саме такий склад продиктований тематикою наших досліджень. Таку Раду плануємо створювати незабаром.

Ще один важливий етичний принцип – описати проблематику зрозумілими словами. Ми поважаємо тих, хто нас читає. Наша мета – аби аудиторія зрозуміла, що ми хочемо показати, щоб у них сформувався конкретний

образ в голові й вони могли інтерпретувати дані з нами синхронно. Тому на початку дослідницького звіту ми даємо концептуалізацію різних понять та пояснюємо, хто такі ветерани, військові АТО/ООС, їхні кохані, даємо пояснення термінології.

Нам важливо описати контекст, зробити його зрозумілим, поширити та залучити більшу кількість людей до проблематики, яку ми висвітлюємо. Тому ми пояснюємо, візуалізуємо, прописуємо наші дослідження зрозумілою мовою та в доступній формі.

Для нас важливо, аби дослідження прочитали не лише науковці, а й усі інші люди, які цікавляться досвідом воїнів, ветеранів/ок та їхніх близьких. Це може прочитати мама цієї людини або її лікар. Вони будуть читати з різною перспективою, але в них має бути однаковий доступ до цієї інформації.

Також ми не вичищаємо під літературну мову цитати учасників та учасниць досліджень, оскільки для нас важливо зберегти їхню автентичність.

З урахуванням того, що ми живемо в умовах війни, додатковим вагомим викликом і умовою, про яку варто думати під час висвітлення даних у дослідницькому звіті, статті чи презентаціях звіту, є безпека. Під час написання дослідницького звіту і планування комунікації ми перевіряємо, чи описані дані не нашкодять респонденту/ці або групі, про яку йдеться у звіті.

Відповідно, частина результатів дослідження може бути закритою, а якісь дані для конструктивного вирішення та адвокації варто перевести не в публічну площину. Зокрема, йдеться про дослідження, що стосуються спеціалізованих структур та чутливих і безпекових тем. Наприклад, дослідницький звіт з реагування на самогубства серед ветеранів та ветеранок у поліції ми презентували суто стейкхолдерам, оскільки розуміємо, що деякі дані з цього дослідження можуть бути чутливими. А міжнародні дослідження підтверджують, що обговорення теми самогубства може мати вплив на схильність людей до самогубства^{22 23}.

Проте в інших випадках не приховуємо результати досліджень та робимо їх публічними, адже для нас важливо масштабувати та ширити вплив, залучати до цього громадськість, державу, оточення нашої аудиторії, підвищувати загальний рівень обізнаності про проблеми, з якими зіштовхуються ветерани, ветеранки та сім'ї воїнів, та сприяти формуванню ефективніших стратегій підтримки.

«Ми розуміємо, що все, що ми робимо, так чи інакше зараз є чутливим. Бо воно пов'язане з війною та її впливом на життя людей. Однак для нас важливо

²² The Influence of Suggestion on Suicide: Substantive and Theoretical Implications of the Werther Effect. [jstor.org/stable/2094294](https://www.jstor.org/stable/2094294)

²³ Media impacts on suicide: A quantitative review of 293 findings. [jstor.org/stable/42864031](https://www.jstor.org/stable/42864031)

говорити про цей досвід і підсвічувати його, прозоро писати, що ми говоритимемо на презентації про нелегкі досвіди.

Не робити це драматично, не маніпулювати цими темами, не перекручувати інсайти, а розповідати про те, що ми побачили, чесно і відкрито» – Катерина Скороход, директорка аналітичного центру Ветеран Хабу.

Висновки розділу

1. Ми ставимо людину в центр досліджуваного процесу, системи або явища. Під час усіх етапів дослідження ми враховуємо першочергово людину, її інтереси, проблеми та потреби і, відповідно, враховуємо етичні виклики.
2. Важливим етичним принципом під час проведення досліджень є поінформованість учасників та учасниць. Людина має знати інформацію про проєкт, що на неї чекає на усіх етапах та де і як використовуватиметься надана інформація.
3. Ми працюємо часом з нелегкими досвідами війни та її проживання і маємо враховувати чутливість тем. Однак водночас ми не маємо вирішувати за людину, чи є для неї ця тема вразливою та чи має вона брати участь у дослідженні.
4. Важливий етичний принцип у наших дослідженнях – конфіденційність і безпека даних. Якщо ми не можемо захистити дані, то не збиратимемо їх.

5. Варто давати простір для висловлення та щиро цікавитися досвідом людини. У людини має бути можливість вийти з дослідження в будь-який момент, не відповідати на запитання без пояснень та виправдань.
6. Необхідно пам'ятати про відповідальність висвітлення даних дослідження: описувати дані так, щоб не стигматизувати, не стереотипізувати групу, про яку йдеться, не нашкодити з погляду безпеки, представити дані так, щоб мінімізувати можливі спотворення у сприйнятті висновків.

Розділ 3

ЗМІ та комунікації

*«За два з половиною роки я дав понад 100 інтерв'ю медіа. Це були відеосюжети, статті, подкасти. У студії, на вулиці, у шпиталі, на роботі. Я завжди охоче розповідаю свою історію, водночас для мене важливо, аби в медіа мене та інших ветеранів показували по-справжньому. Без зайвої жалості, але й без героїзації»
— Гліб Стрижко, ветеран, морський піхотинець.*

Вступ до розділу

«Що б ви не хотіли зробити для або про воїнів та їхніх близьких, ви завжди маєте розуміти, що працюєте з людиною та її гідністю» – Галина Альомова, директорка комунікацій Ветеран Хабу.

З початком повномасштабної війни в Україні до її захисту долучились ветерани та ветеранки АТО/ООС, а також сотні тисяч цивільних громадян. Військова та ветеранська культура тісно увійшла в наше сьогодення і грає важливу роль у формуванні нової призми, громадської думки та суспільних настроїв відіграють ЗМІ.

Тому перед медіа та усіма, хто бере на себе відповідальність зображати, відображати та переказувати досвід воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких від третьої особи постає важливе завдання. Вони мають інформувати суспільство про реалії війни, її обличчя й голоси, та водночас робити це чуйно, зберігати повагу до приватного життя цих людей, уникати сенсаціоналізму та маніпуляцій, які можуть завдати їм шкоди.

Медіа несуть велику відповідальність за відображення образів воїнів, ветеранів/ок та їхніх близьких і формують суспільну думку і ставлення до них. Вони також слугують платформою, на якій історії воїнів, ветеранів, ветеранок та

їхніх близьких можуть бути почутими й побаченими. А позитивне та чуйне висвітлення грає для них надважливу роль і дає відчуття підтримки.

Ми у Ветеран Хабі понад п'ять років працюємо з ветеранами й ветеранками, їхніми родинами, створюємо медіапродукти й рішення, які висвітлюють їхні досвіди та історії. До них належать подкасти, комунікаційні кампанії, дописи, навчальні курси, статті та посібники з історіями воїнів та їхніх близьких про їхній шлях, досвід, потреби та виклики²⁴.

Ми переконані, що воїни та їхні близькі заслуговують на повагу й визнання свого внеску в безпеку та захист нашої країни. А їхня видимість та коректне висвітлення — це наші спільні завдання і вдячність.

Важливим і головним принципом нашої комунікації є те, що ми працюємо з людиною і залишаємося відкритими саме для людей. Ми не рахуємо в особах, ми не є представниками спільноти та не працюємо саме для спільноти. Ми працюємо для кожного і кожної — ветерана, ветеранки, його рідної та близької людини.

У цьому розділі посібника ми розповімо, якими принципами ми послуговуємося у своїх комунікаціях. А також дамо конкретні поради щодо етичної взаємодії з воїнами, ветеранами, ветеранками та їхніми близькими на різних етапах створення комунікаційних і медіаматеріалів.

²⁴ Рішення — Veteran Hub. veteranhub.com.ua/rishenya

Загальні принципи комунікації Ветеран Хабу

- Розповідь без посередників
- Людиноцентричний підхід
- Повага до приватності та уникнення ретравматизації
- Називаємо речі своїми іменами
- Говоримо українською

Розповідь без посередників

Ми вважаємо, що **найкращі матеріали про воїнів, ветеранів і ветеранок, їхніх близьких – це їхня пряма мова**. Кожна людина має власний унікальний досвід, тож пряма мова і розповідь самої людини дає краще і глибше розуміння цього досвіду та показує унікальні перспективи без втрати важливих деталей.

Ми розуміємо, що такий формат матеріалів не завжди можливий у ЗМІ та комунікаціях через різність форм та підходів. Тому важливим в такій розповіді про досвід іншої людини від третьої особи вважаємо відсутність оцінок та підкріплення будь-якого фактажу прямими цитатами людини.

Володимир Командир бойової машини. Ветеран.

Володимир повертався двічі з війни. Вперше демобілізувався, бо було здебільшого мирне життя. Вдруге це рішення було вимушеним. «Я демобілізувався, знову ж таки як батько трьох дітей. Скоріш взяв такий собі тайм-аут, а далі буде видно. Тому що справа не завершена», – пояснює чоловік.

Питання, яке залишається актуальним у Володимира зараз – як рівноцінно бути корисним країні та родині у цивільному житті. «Зараз ще й важче повертатися, бо є трошки дискомфорт. Ти повернувся у мирне життя, коли війна триває. І ти себе асоціюєш з військом, досі є бажання битися. До того ж важко реалізуватися в Україні у воєнний час. Складно з якимись матеріальними речима і для того, щоб годувати сім'ю треба одразу три роботи».

Людиноцентричний підхід

Один з основних наскрізних принципів роботи Ветеран Хабу – людиноорієнтованість. У своїх комунікаціях і продуктах ми говоримо із людиною та про людину. **Для**

нас важлива саме особистість з усім її набором досвіду, хоча жоден із них для нас не є вирішальним.

Ми вважаємо, що головне у спілкуванні і взаємодії з воїнами, ветеранами/ками та їхніми близькими – мати здоровий глузд і послуговуватися загальними етичними нормами.

Один із найчастіших запитів, з якими ЗМІ звертаються до Ветеран Хабу, звучить так: «Як етично спілкуватися з ветеранами та військовими?». У нас для цього єдина універсальна відповідь: завжди пам'ятайте, що перед вами людина, тож спілкуйтеся з нею передовсім як з людиною. Звертайтеся саме до людини, а не її соціальної ролі, та щиро цікавтеся нею, її досвідом та історією.

*«Важливо і журналістам, і комунікаційникам бачити передусім призму людини, а не якогось одного виміру ідентичності людини, навіть якщо це дуже визначальний вимір, як-от воїн. Травмуючий або складний досвід часто можуть бути пов'язані або з якимось виміром ідентичності, або ситуацією/обставинами, однак **людина є більшою за цей досвід та будь-яку складову її ідентичності.***

Саме тому критично важливо вміти бачити передусім людину. Якщо ми бачимо людину в її повноті, це також сприяє уникненню об'єктивації, що є ще одним важливим принципом. Жодна історія, жоден герой не мають ставати об'єктами, інструментами для

досягнення власних цілей медійників, навіть якщо ця ціль – зробити важливий матеріал» – Дарія Орлова, PhD, доц. Могилянської школи журналістики (НаУКМА), дослідниця медіа та журналістики.

Без оцінок

У своїх комунікаціях ми обираємо бути нейтральними. Ми працюємо з частиною досвіду людини: її переживаннями й потребами. Вони унікальні своїми набором і чинниками та часто спільні для декількох людей зі схожим досвідом. Тому щоби повернутися на людський рівень, бути відкритими й доступними, ми обираємо нейтральність: ідеологічну, політичну, релігійну.

Ми не йдемо в надмірну емоційність, забарвленість, не вішаємо на воїнів, ветеранів, ветеранок чи їхніх рідних ярлики, не узагальнюємо, не наділяємо збірними якостями та не створюємо єдиний портрет. Якщо людина ділиться своєю історією, то ми називаємо об'єктивні факти – не прикрашаємо та не поетизуємо.

Коли проговорюємо назви явищ і станів, то даємо ветеранам, ветеранкам або їхнім близьким чіткі визначення без власних нашарувань.

У своїх комунікаціях ми не говоримо: «вічний подвиг», замість цього вживаємо нейтральне: «воєнний» чи «бойовий досвід». Ми не кажемо «пройшов/ла крізь жахи війни» або «важке повернення до цивільного життя», а говоримо просто і прямо — «має бойовий досвід», «повернення до цивільного життя». Ми не даємо оцінки досвіду, який отримали ветерани, ветеранки або їхні рідні, замість них.

Ми не героїзуємо та не ідеалізуємо, для нас важливе реалістичне сприйняття досвіду. Кожен та кожна проходить унікальний шлях, сповнений різними подіями, почуттями, потребами, серед яких окрім звитяги, можуть бути ще й виклики. Важливо не дегуманізувати та не забувати, що ветерани та ветеранки — це звичайні люди, які заслуговують на розуміння, підтримку та повагу, а не лише на захоплення.

Ми розуміємо, що ідеалізований образ може накладати підвищений тиск на самих ветеранів/ок. Вони можуть відчувати, що мусять відповідати цьому образу, уникати проявів слабкості, а тому соромитися відкрито говорити про свої проблеми, звертатися по підтримку чи висловлювати свої емоції, боячись розчарувати інших або не відповідати очікуванням.

Це працює і у зворотний бік: ветерани й ветеранки різні та можуть мати різні моральні якості, зокрема скоювати

злочини. Тож ми не героїзуємо і не вважаємо, що ветеранський статус може бути для цього виправданням.

«Медіа часто занадто героїзують ветеранів, приписують їм якості, яких вони можуть не мати, і цим формують несправжню реальність. Однак важливо розуміти, що герої України – це лише люди, чітко визначені указом Президента.

Не всі у війську є героями, але велика їх частина робить героїчні вчинки. Я зміщував би акценти. Тому що, до прикладу, людина може зробити героїчний вчинок, як-от знищити п'ять танків, а потім повернутися додому і вчиняти домашнє насильство. Однак чи буде її поведінка у війську виправданням насильству? Однозначно, ні» – Гліб Стрижко, ветеран, морський піхотинець.

Повага до приватності та уникнення ретравматизації

Для нас важливий принцип у створенні комунікаційних матеріалів – не ретравматизувати. Це виявляється в повазі, обережному, обачливому та чуйному спілкуванню, що не сприяє відтворенню або посиленню травматичних спогадів і емоцій.

Ми пам'ятаємо про особисті кордони людини, завжди попереджаємо, про що говоритимемо та якщо тема може бути чутливою чи болісною. Якщо ми ставимо запитання, а людина не готова відповідати, то не тиснемо та не наполягаємо, адже поважаємо її стан та право відмовитися від відповіді.

Ми обов'язково питаємо дозволу на розмову, враховуємо стан людини та вважаємо, що важливо поважати гідність людей, їхні особисті історії, почуття та приватність.

В умовах війни деякі медіа прагнуть видавати оперативні новини та можуть знімати сюжети з місць трагедій. До прикладу, після обстрілу людина може чекати біля завалів будинку або лікарні на новини про зниклих рідних, а її просять дати коментар про те, що сталося. Однак людина в такій ситуації може перебувати у стані шоку або гострого стресу і не матиме змоги надати свідому згоду на зйомку.

Так само воїни і їхні близькі можуть наразі переживати симптоми гострої реакції на стрес, проживати втрату чи горювати, можуть бути розгубленими чи відстороненими. А некоректні запитання можуть ще більше загострити їхній стан. Важливо враховувати це, бути емпатичними та чутливими та не порушувати особистих кордонів людини.

«Важливо думати та зважувати, що ви питаєте у людини перед вами. У мене колись питали: “А скільки людей ви вбили?”. Я не розумію, як можна таке казати. Є велика різниця: вбив ти чи захищав країну. І я

починаю кожен раз пояснювати, що вбивці сидять у в'язниці, а наші хлопці і дівчата захищають нас. Ми обороняємося від ворога» – Юлія Білоусова, ветеранка, кохана воїна.

Називаємо речі своїми іменами

У комунікації про воїнів/їхніх близьких та з ними ми говоримо прямо та називаємо речі своїми іменами.

✗ Не вживаємо узагальнених та нечітких фраз, як-от «ситуація, яка з вами трапилась», «коли це вже закінчиться», а чітко називаємо війну – війною, службу – службою, очікування – очікуванням, а полон – полоном.

Ще з початку російсько-української війни в Україні після 2014 року для нас було важливо оприявнити людей, які брали участь у бойових діях, та надати їм найточніше означення.

✗ Ми не кажемо «ексбійці», «колишні військові» чи «фронтовики», а говоримо «ветерани чи ветеранки» або «воїни», оскільки ці слова підкреслюють військовий/воєнний досвід людини, а не просто факт служби.

«Для мене важливо, аби зі мною спілкувалися професійно, а також називали речі повними словами. Останні 10 років я спостерігав небажання називати “війну” – “війною”. Умовно, коли кажуть: “їде на Схід”, а не “на фронт” чи “в зону бойових дій”. Це особливо стало різати, коли бойові дії почалися і в інших регіонах, не лише східних.

Важливо вживати повні слова та бути обережними у висловлюваннях, аби загалом не дегуманізувати людину. Замість “трьохсотих” доречно сказати “поранені”, а замість “двохсотих” – “загиблі” або “на щиті”. Хочеться, щоб відчувалася якась повага і людяність у розмові, а також чітко говорити, що відбулося і як. Для мене це важливо» – Віктор-Микола, ветеран.

Свої принципи комунікації та слова, які вживаємо, ми зібрали у внутрішньому Глосарії організації. Під час його розробки ми зрозуміли, що немає особливого специфічного корпусу лексики для опису досвіду воїнів та їхніх близьких. А спроби описати й перекласти цей досвід знову підтвердили, що ми спілкуємося першочергово із людьми. І тут більш важливі не так визначення чи терміни, як принципи.

Окрім Глосарія, ми користуємося Довідником безбар'єрності²⁵ – гайдом із коректного спілкування. Він пояснює, що таке бар'єри, стереотипи та інклюзія, якими є принципи безбар'єрної мови та які поняття коректно і некоректно вживати стосовно людей із різними досвідами.

Ми дотримуємося принципу **«спочатку людина, а потім її ознака»**. Наприклад, «людина з інвалідністю», «людина з протезом», «людина з ампутованою кінцівкою». Однак довідник та наш досвід описують не всі статуси, категорії та соціальні групи. Тож якщо ми маємо вагання чи побоювання, як говорити про якийсь досвід чи ознаку людини, то питаємо про це в неї самої.

Говоримо українською

Важливим і принциповим правилом взаємодії з воїнами, ветеранами, ветеранками та їхніми рідними є спілкування українською мовою (за винятком воїнів Інтернаціонального легіону). Уся команда має говорити українською під час всієї взаємодії з героями та героїнями. Важливо пам'ятати, що ми спілкуємося з людьми, які захищають незалежність України та нашу свободу, або їхні близькі. Зрештою, ми на роботі, а мова ділового спілкування в Україні – саме українська.

²⁵ Довідник безбар'єрності – Без Бар'єрів. bf.in.ua/

«Особисто мене дуже тригерить, коли до мене звертаються російською. Вистачає терпіння лише на секунд 10. Як на мене, всі лагідні інструменти, якими можна було навчитися мови, вже вичерпались і не працюють. Також дуже відчувається, коли починаєш говорити про свій досвід і людина замовкає. Якщо вони, наприклад, не брали участь в бойових діях або не мають знайомих, які дотичні до служби. Однак можна ж просто спілкуватися, як з людиною, про звичайні теми» – Дмитро Шевченко, ветеран, аеророзвідник.

Етична взаємодія у медіа та комунікаціях

Ми вважаємо, що медійникам та комунікаційникам першочергово важливо виконувати свою роботу професійно, створювати зважені, об'єктивні та гуманні матеріали. А етичні стандарти взаємодії є важливим аспектом професійної журналістики та громадської комунікації.

Кожне медіа або організація може визначати правила етичної взаємодії у своїй внутрішніх етичних положеннях, протоколах, редакційних політиках. Помічним інструментом та путівником у взаємодії медіа може стати Кодекс етики українського журналіста²⁶. Він містить 19 статей, написаних на основі прав і свобод людини, викладених у Загальній декларації прав людини, Всесвітній Хартії свободи преси ООН, Декларації принципів поведінки журналіста Міжнародної Федерації журналістів, Конституції України та чинного законодавства.

У цьому підрозділі ми розглянемо основні принципи та практики, що підкажуть, як створювати медіаматеріали про воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких із повагою до приватного життя та гідності людини. Ми

²⁶ Комісія з журналістської етики. Кодекс етики. cje.org.ua/ethics-codex/

розберемо різні ситуації та сценарії взаємодії й дамо поради з власного досвіду, як можна діяти.

Вибір тем та героїв матеріалів

→ Визначити мету

Ще в момент планування майбутнього матеріалу важливо зрозуміти його мету та цінність, аби уникнути сенсаціоналізму та зосередитися на шанобливому підході до героїв матеріалу, їхніх почуттів та досвіду. Мета може бути різною: задокументувати історію людини, висвітлити її виклики, розповісти історію, що надихає й мотивує, і підказати шляхи тим, хто долає схожі виклики, привернути увагу громадськості і держави до якоїсь проблеми.

Визначення мети дасть розуміння, які аспекти історії висвітлювати, як структурувати наратив і як донести цінність матеріалу до героїв/нь. А також допоможе зосередитись на ключових акцентах, уникнути розпорошеності, створити чітку структуру, обрати правильні тон і подачу для цільової аудиторії.

→ Проговорити очікування

Важливо ще на етапі першого контакту детально пояснити воїнам, ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким, що на них очікує: які історії ми шукаємо, що для нас важливо, яким буде матеріал, де він опублікується, яка його

аудиторія, як будуть далі використовуватися цитати чи світлини. Це показує повагу та відповідальність, підвищує шанси на те, що інтерв'ю буде щирим та відкритим.

Деколи таке проговорення є ще й важливою частиною самоідентифікації та усвідомлення людини. Коли ми проводили рекрутинг коханих воїнів на дослідження, то виходили в комунікації в соцмережах кілька разів, однак отримали відгуки від аудиторії лише тоді, коли зверталися прицільно, деталізували та проговорювали конкретно яких людей шукаємо.

Приклад:

♥ Шукаємо учасниць та учасників дослідження про шлях коханих воїнів.

Як це — бути коханою чи коханим воїна? Переживати щоденну тривогу та страх, вибудовувати стосунки на відстані, нести відповідальність за дітей та побут, поєднувати це з роботою, турботою про себе та рідних?


Для нас важливо почути про твій досвід та бар'єри, із якими зіштовхуєшся. Адже твій голос має бути почутим, а твої потреби — видимими. Тож запрошуємо тебе до участі у дослідженні.

Торік ми провели перше дослідження досвіду дружин та партнерок, коханих воїнів та ветеранів. Ми

створили базову мапу процесів у їхньому житті та сформувавши припущення щодо їхніх потреб. І зараз реалізуємо новий етап дослідження та прагнемо задокументувати досвід партнерок/ів воїнів, які не були охоплені на першому етапі. Також проєкт включатиме кілька креативних компонентів.

Хто може доєднатися?

- ♦ дружини чи партнери/ки військовослужбовців/иць / ветеранів/ок;
- ♦ вік: 18+ років;
- ♦ громадянство: Україна;
- ♦ сімейний статус: одностатеві чи різностатеві стосунки/шлюби.

 Інтерв'ю проходитиме у травні-червні 2024 року. Формат: онлайн або наживо вдома, у просторі або в мобільному офісі Veteran Hub.

Для участі тобі необхідно заповнити форму за лінком в описі профілю. Після цього з тобою зв'яжеться команда Veteran Hub і домовиться про дату та час розмови.

Дякуємо за твій внесок і до зустрічі 

«Засадничим у роботі медійників та комунікаційників має бути принцип «не зашкодь». Щоразу, коли ви

працюєте зі складними темами і героями, варто звіряти, чи може бути завдана шкода або самим матеріалом, або в процесі підготовки.

Варто пам'ятати про добре планування, яке дозволить мати достатній час на встановлення пре-контакту з героями, прозорим поясненням цілей. Важливо бути щирими, пояснювати героям матеріалів свої наміри, попереджати про зміст запитань в загальному ключі, але не обіцяти, що матеріал призведе до якихось змін. Це часто фігурує в рекомендаціях для журналістів, які працюють з чутливими темами, і людина може робити це з найкращих міркувань. Однак важливо не формувати особливі очікування, не кажучи вже про те, щоб не завищувати їх» – Дарія Орлова, PhD, доц. Могилянської школи журналістики (НаУКМА), дослідниця медіа та журналістики.

→ Обирати різність шляхів та відкритість фіналів

Воїни, ветерани/ки та їхні близькі – різні. Тож аби показати цю розмаїтість, важливо залучати героїв та героїнь різного віку, соціального статусу, життєвої ситуації, географії, гендеру та в різних життєвих обставинах.

Ми у Ветеран Хабі працюємо за дослідженнями «Шлях ветеранів та ветеранок» і «Шлях коханих воїнів», тому під час пошуку героїв/нь завжди відштовхуємося від варіантів шляху, а не від демографічних, географічних або соціально-економічних обмежень.

Також ми вважаємо, що нема єдиноправильного шляху і кожен та кожна йтиме своєю унікальною дорогою. Окрім того, війна досі триває і більшість історій героїв та героїнь не є завершеними. Тож важливо під час фіксування їхніх розповідей наголошувати, що цей досвід та фінал не є єдиноправильними.

Через варіативність ми обираємо декількох героїв/нь, які представлятимуть різність сценаріїв. Це розкриває багатогранність досвідів і демонструє, що життєві траєкторії воїнів, ветеранів/ок та їхніх близьких можуть бути різними. А також допомагає уникати генералізації та стереотипізації.

Ветерани, ветеранки або близькі воїнів можуть не відповідати суспільним стереотипним уявленням. Ми можемо зустрічати їх щодня, але не знати про це. Перед нами може стояти людина, яка не має видимих ознак поранення, однак має інвалідність та бойовий досвід, що наскрізно впливає на її спосіб життя, стан, самопочуття, самооцінку, взаємини та інші компоненти добробуту. Тому ми знову наголошуємо, що **важливо завжди бути чутливими, емпатійними та ставитися з повагою загалом одне до одного.**

→ **Зберігати суб'єктність**

Важливо комунікувати так, аби людина не сприймала себе об'єктом. Воїни, ветерани, ветеранки та їхні близькі не мають відчувати, що їхні життя чи дії під мікроскопом і що інших цікавить лише служба або досвід очікування. Адже

найголовніше – це сама людина і як вона живе з досвідом, а не як досвід визначає її шлях.

Під час пошуку героїв і героїнь варто поважати їхню приватність. До Ветеран Хабу часто звертаються медіа із запитом надати контакти ветеранів або їхніх рідних для матеріалів. Ми ж натомість відповідаємо, що вважаємо етичним не передавати дані, оскільки поважаємо суб'єктність людей та право давати згоду на участь добровільно. Ми просимо дати повний опис і подробиці щодо майбутнього матеріалу та можемо передати контакти медіа людині, яку це може зацікавити. І тоді вона сама вирішить, чи хоче долучитися та зв'яжеться, якщо матиме ресурс та бажання.

Суб'єктність має проявлятися і в повазі до можливості відмовитися від розмови. Воїни, ветерани, ветеранки та їхні близькі можуть не хотіти ділитися своїм досвідом з різних причин. Вони можуть обирати, які аспекти свого досвіду готові обговорювати та розкривати, а які – ні. І мають право не пояснювати цього.

→ Подякувати

Важливо висловити вдячність за те, що людина готова ділитися своєю історією, та пояснити, як її розповідь може підтримати інших. Якщо ми залучаємо воїнів, то дякуємо їм за службу та внесок у захист нашої країни.

Якщо хтось із кандидатів/ок не пройшов/ла відбір, важливо зв'язатися з людиною, дати зворотний зв'язок та не залишати людину в невідомості. А також подякувати їй

бажання поділитися своїми досвідом та історією та запропонувати долучитися до інших активностей та проєктів.

Підготовка до інтерв'ю та зйомки

→ Дізнатися більше про людину

Перед розмовою варто познайомитися із бекграундом людини, її біографією, попередніми інтерв'ю, сюжетами, статтями, якщо вони є. Ці знання про людину допоможуть інтерв'юєру або інтерв'юєрці зрозуміти контекст, у якому буде проводитися розмова, глибше розкрити історію, поставити інформативні запитання та уникнути тих, що можуть повторюватися з інтерв'ю до інтерв'ю та бути неактуальними або непрофесійними. А ще покажуть повагу журналіста/ки до героя чи героїні та дадуть змогу зробити інтерв'ю цікавішим та унікальнішим.

→ Попередити про тему розмови та надіслати запитання

Важливо попередньо прописати теми розмови, попередити, що відбуватиметься, якою буде глибина розмови і чи стосуватиметься вона чутливих аспектів. Воїнам, ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким може бути складно ділитися непростим досвідом, та ще й відкривати його іншим людям на загал. Хтось це може робити вперше, у когось може бути негативний досвід спілкування зі ЗМІ.

Тож ми несемо дуже високу відповідальність та маємо повною мірою поінформувати, як відбуватиметься розмова і зйомка, де ми будемо використовувати цю інформацію.

Можна написати чи сказати про це так:

«Під час запису ми говоритимемо про ваш бойовий шлях, досвід поранення та реабілітацію. Нам важливо попередньо дізнатися, чи комфортно вам буде про це говорити? Якщо ви не хочете торкатись якоїсь теми, то попередьте, будь ласка, і ми зафіксуємо це».

Попередні запитання допоможуть герою або героїні підготуватися до розмови і продумати відповіді, знизити рівень тривожності й стресу, а інтерв'юеру/ці – якісніше провести розмову та розкрити тему.

Деколи для налагодження контакту важливо провести із героями попередню зустріч. До прикладу, команда Ветеран Хабу перед записом подкастів проводить із героями та героїнями глибинні інтерв'ю, аби зрозуміти, як побудувати розмову, про що людина готова говорити, які теми для неї складні.



«Я брала участь у зйомках подкасту про стосунки разом із чоловіком. І для мене в цьому процесі важливими були розуміння знімальної команди та пошук правильного підходу і запитань, які розкриють зсередини, але не тригернуть і не зроблять ще болючіше. Перед записом з нами спілкувався сценарист і уточнив всі деталі щодо нашої історії. Ця розмова допомогла підготуватись і нам морально, і команді глибше розкрити нас» — Дарина Малюга, кохана воїна, художниця, фотографка й волонтерка.

→ Узгодити організаційні моменти

Важливо попередньо узгодити і організаційні та технічні моменти: запропонувати зустрітись в зручному для

людини місці, запитати про комфортну тривалість зйомки. Попередити, скільки часу піде на розмову, як і де вона проходитиме, як варто підготуватися до інтерв'ю, який дрескод, та врахувати думку людини щодо бажаного вигляду та образу в кадрі.

Якщо зйомка та вимоги камери потребують технічного гриму, повідомити про це заздалегідь, а опісля — дати можливість змити його. Якщо у зйомці братиме участь людина з інвалідністю чи на кріслі колісному, то можна завчасно подбати про її дорогу до місця зйомки і організувати трансфер. А якщо герой/їня з дитиною, можна запросити на зйомку няню. Усе це показує повагу і турботу.

Проведення інтерв'ю та зйомки

→ Подбати про безпечне і комфортне середовище

Аби розмова та зйомка були комфортними, важливо подбати про безпеку, приватність і відсутність сторонніх чинників, що можуть відволікати або турбувати. Це стосується організації простору, розміщення стільців чи техніки, зовнішнього шуму, кількості людей на знімальному майданчику, температури приміщення. Ми у Ветеран Хабі, приміром, завжди охолоджуємо кімнату перед знімальною сесією, аби в ній було комфортно перебувати.

Під час налаштування техніки варто запитати в людини, якими для неї будуть комфортно виставлене світло або гучність звуків поруч. Якщо необхідно одягнути мікрофон на людину, обов'язково треба попередити, що саме спеціаліст/ка зараз робитимете.

«Дехто з ветеранів може мати пошкоджений слух, ураження кори головного мозку, погано реагувати на яскраве світло. Деколи це може навіть викликати біль. Так само, як і різкі звуки, або велика кількість одночасних джерел звуку, коли говорить одночасно декілька людей: ти їх чуєш, але не можеш розібрати, що вони кажуть.

Тому важливо перед розмовою цікавитися, як людина сприймає ці подразники, чи не робить світло чи звук дискомфортно або боляче. Можна навіть в анкетах ввести строку: "Чи маєте ви проблеми з зором та слухом?".

Особисто я звик у спілкуванні про це попереджувати. У мене пошкоджений слух і я можу повертатися до людини тим вухом, яке краще чує. І це не свідчить про мій ігнор, а навпаки, якщо я повертаюся вухом, яке краще чується, то дійсно вас слухаю» – Володимир, ветеран, бойовий медик (ветеран ОЗСП «Азов» та 3-ї ОШБр).

Якщо інтерв'ю буде з людиною на кріслі колісному, то необхідно розмістити стільці на одному рівні з нею. Це важливо, адже якщо під час довгої розмови співрозмовник/ця весь час перебуває на вищому стільці, то людині на кріслі колісному потрібно дивитися знизу вгору і це може створювати відчуття нерівності.

→ Узгодити візуальні акценти

Варто запитати, який вигляд людина хотіла б мати в кадрі, як розставляти візуальні акценти, з якого боку та ракурсу знімати, а з якого — ні. Якщо герой чи героїня мають поранення, до прикладу, протез чи куксу — частину кінцівки, що лишається після ампутації, не варто робити на цьому візуальний акцент та не можна знімати їх без дозволу. Деколи це може сприйматися та відчуватися як оголення, неповага та підміна акцентів: коли в кадрі цікаві не історія та досвід ветерана/ки, а його видимі чи невидимі наслідки.

→ Спілкуватися чуйно та з повагою

Важливо показувати свою зацікавленість, дати зрозуміти, що почуття людини важливі і команда поважає її досвід. Для створення безпечного простору для розмови варто нагадати, що людина може припинити її в будь-який момент, якщо почуватиметься некомфортно.

Під час розмови не варто ставити запитання, які не є вирішальними для розкриття теми. Воїни, ветерани/ки або їхні рідні є носіями множинних досвідів, тож, якщо тема розмови не стосується війни, немає сенсу додатково

акцентувати на досвіді служби чи очікування людини. Він є важливим, але не визначальним.

Варто бути обережними із вузькопрофільною термінологією та жаргоном у своєму мовленні, адже це може сприйматися недоречним та фамільярним.

«Деколи у моїх інтерв'ю бувало так, що журналісти говорили надто багато фраз і термінів, які зазвичай вживають військові. Наприклад: “Плюс плюс, прийняли”, “А у вас багато було двохсотих?”. Можливо, так людина хотіла бути зі мною на одній хвилині, однак я цього не потребую. Я ж прийшов до журналіста, а не до побратима» – Гліб Стрижко, ветеран, морський піхотинець.

Якщо людина не готова чимось ділитися, то важливо поважати це право. Також варто зважати, коли людина не хоче коментувати якусь тему і просить вирізати якусь частину розмови. Якщо ми ведемо інтерв'ю під запис і людина каже, що не коментуватиме щось, то сама відмова коментування ніколи не залишиться в публічній версії.

Наприкінці розмови гарним завершенням буде подяка людині за її час і відвертість та пропозиція зв'язатися з командою, якщо вона захоче щось доповнити або відредагувати.

Робота з чутливими темами

Якщо ми попереджаємо людину про чутливу тему розмови та впевнюємося, що вона має ресурс на неї, то обов'язково дати їй простір для висловлення. Розмова може викликати різні емоції, і знімальна команда та сама людина мають бути до цього готові.

Якщо це важкі емоції, то команда мусить вміти надати першу психологічну допомогу, поговорити, заспокоїти, стишити емоційний порив. Це важливо, аби людина розуміла, що вона не сама, про неї турбуються і їй не доведеться після важкої розмови розбитою йти з майданчика.

Якщо під час зйомок подкастів у Ветеран Хабі людина плаче, то ми запитуємо, чи потрібна їй пауза. Якщо так, то даємо час і повертаємося, коли людина готова продовжити розмову. Однак вже під час монтажу намагаємося прибирати екстремальні емоції із запису, якщо вони не є сюжетотворчими, щоби не створювати додаткової маніпуляції.

Досить часто ми отримуємо запитання: **якщо ми працюємо з чутливими та складними темами, то чи потрібен психолог/иня на зйомці?** Ми вважаємо, що якщо фахівець/чиня з психічного здоров'я перебуватиме на майданчику разом зі знімальною командою, то це одразу ставить людей, які діляться своїми історіями, у вразливу

позицію. Тому вважаємо, що це не є необхідністю, а в разі потреби розповідаємо героям та героїням про можливість підтримки та налаємо контакти психолога Хабу чи телефон Лінії підтримки. Однак ми не визначаємо цю потребу за людину і не спрямовуємо її туди без її запити. Людина має добровільно і самостійно звернутися по підтримку.

Медіа також важливо розуміти, що психологічні консультації, групи підтримки є конфіденційними та приватними, тому їх не можна знімати на камеру.

Якщо воїнам, ветеранам, ветеранкам та їхнім близьким під час ваших зйомок необхідна буде психологічна підтримка, ви можете також надати контакти безоплатних сервісів:

Лінія підтримки Ветеран Хабу

067 348 28 68

працює щодня з 9 до 21

Безпека та конфіденційність

Ми вважаємо, що важливим етичним компонентом під час створення медіаматеріалів з воїнами, ветеранами, ветеранками та їхніми близькими — є їхня добровільна участь. Аби засвідчити її, ми практикуємо підписання письмової форми згоди. У ній ми також підтверджуємо передачу прав на контент, а також право на його

видалення чи редагування. Тобто людина може звернутися до нас та попросити не випускати, видалити чи приховати матеріал із нею. І ми це зробимо та понесемо усі пов'язані ризики.

Ще перед зйомкою чи розмовою ми попереджаємо, що герої можуть говорити все, що вважають доречним, і не хвилюватися, що їхніми словами зманіпулюють. А також – мають право попросити вирізати за необхідності якийсь із фрагментів, адже інколи вони можуть ділитися історією не для широкої публіки. Перед виходом продукту на широкий загал ми узгоджуємо матеріал, адже людині потрібно бути в курсі, що про неї побачать і почують інші.

Іноді з безпекових міркувань ми самостійно вирізаємо чи видаляємо конфіденційну інформацію, як-от деталі служби, локації, номер частини чи дані воїнів, адресу чи будь-які інші особисті дані, за якими можна ідентифікувати місце чи людину. Ми вважаємо, що маємо забезпечити приватність людини. Це особливо важливо в умовах війни, коли ворог може використати будь-яку публічну інформацію проти героїв та героїнь.

На початку повномасштабного вторгнення ми були змушені видалити весь сайт, у якому протягом трьох років збирали історії ветеранів, ветеранок та їхніх близьких, комунікаційні кампанії за їх участі, світлини та відео. Це було нелегко для команди, однак ми розуміли, що асоціація з організацією та інформація в

наших матеріалах може нашкодити нашим клієнтам, клієнткам та колегам, чиє життя стрімко і непередбачувано змінюється під час війни. Їхня безпека – наша ключова цінність. Понад власну роботу і репутацію.

Як говорити про воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких

→ Не маніпулювати та уникати надмірної драматичності

Воїни, ветерани, ветеранки та їхні родини заслуговують на повагу. А надмірна драматизація та емоційність може знецінювати їхні переживання, викликати відчуття, що їх використовують, створювати хибні та необ'єктивні образи, спотворювати реальну картину та маніпулювати почуттями читачів. Це може проявлятися у гіперболізованому зображенні переживань і страждань героїв, вибіркового висвітленні фактів або подій, використанні стереотипів та кліше, і ми вважаємо, що таке висвітлення є непрофесійним.

Робота з комунікаціями й медіа під час війни може бути нелегкою. Медійники та комунікаційники можуть працювати з чутливими і травматичними темами та відчувати страх, сором чи розпач, однак важливо бути професійними та залишати це за межами роботи. Не варто вживати у матеріалах зайві епітети, вигадувати евфемізми, фокусуватися лише на горі й давати власну оцінку й особисте нашарування подіям замість героїв.

Особливо важливо відкидати їх зараз, бо ми перебуваємо в моменті війни, яка ще не закінчилась.

Для воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких події у їхньому житті можуть не мати такого значення, як для інших. Якимось ми у Ветеран Хабі проводили публічну подію про адаптивний спорт, у якій взяли участь два ветерани із пораненнями та на протезах. Їх запитали: «Що ви робите, аби прийняти своє нове тіло, як ви живете тепер без ноги? Це ж так складно». Воїн відповів: «Це для вас складно. А для мене абсолютно нормально».

Важливо ставитися до людини та її історії з гідністю та повагою, а не як до продукту, який треба продати. Якщо є вагання у коректності, то перед публікацією можна переглянути ще раз матеріал та вичистити свої емоції в оцінці та епітетах і вирізати всі прикметники, якщо вони не мають сюжетного навантаження. Також недоречно уникати нагнітання й нагромадження риторичних запитань. Якщо цього вимагає форма матеріалу та необхідно викликати у читача чи читачки певну емоцію або рефлексію, то доречним буде не більше одного риторичного запитання.

Також необхідно чутливо подавати інформацію про дітей, та вичищати непотрібні характеристики людини за гендером та віком.

→ Не стигматизувати

Одними із найчастіших стигм у темі психічного здоров'я ветеранів та ветеранок є їхня агресивність, емоційна закритість, узалежнена поведінка та наявність ПТСР — посттравматичного стресового розладу. Важливо бути обережними у висвітленні цих тем та пам'ятати, що деякі з перерахованих характеристик і станів є медичними діагнозами, які можуть ставити лише лікарі. Тому, за згадки таких тем, варто заручатися їхньою експертністю та фаховістю, а також давати дисклеймери, аби не зміцнювати стигму. Зокрема, за статистикою, лише 20% ветеранів мають ПТСР, тож важливо наголосити на цій цифрі, аби не створювати хибних образів та враження загальної поширеності розладу серед усіх ветеранів.

Також за згадки посттравматичного стресового розладу, самогубств, переживання горя, визначної та невизначеної втрати, обов'язково необхідно надати в матеріалі контакти безоплатної цілодобової психологічної підтримки.

Корисні контакти

Lifeline. Лінія запобігання самогубствам

Телефон: 7333 (цілодобово)

lifelineukraine.com

Для кого: ветеранів, ветеранок та їхніх рідних.

Формат роботи: онлайн.

→ **Не розголошувати статус людини, якщо він не впливає на випадок**

«Мене злить, що коли вчиняється якесь правопорушення, то часто в медіа соціальна роль військового виноситься на першу складову. До прикладу, якщо військовий вчинив вбивство, то акцент робиться на тому, що він військовий. Однак це маніпуляції. Це доволі часто відбувалося з 2014 року і це дискредитує військо» – Гліб Стрижко, ветеран, морський піхотинець.

Ми не вважаємо, що бойовий чи військовий досвід є єдиним вирішальним для людини. І коли пишемо про воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких, то відділяємо цей досвід від людини, яким би він не був.

Під час публікацій не потрібно розголошувати статус людини, якщо він прямо не впливає на випадок. Ветерани та ветеранки справді можуть вчиняти правопорушення, як і будь-які інші громадяни. Однак цей статус не має жодного значення, окрім випадків порушення посадових обов'язків.

→ **Показувати чесну траєкторію**

«Історії війни можуть бути сповнені болю та горя, проте вони так само сповнені сили та любові. Ми у Ветеран Хабі обираємо показувати чесну траєкторію життя

воїнів та їхніх близьких. Життя під час війни, після повернення чи в очікуванні – складне, але воно продовжується. Ми акцентуємо на силі ветеранів/ок та їхніх близьких і їхній можливості долати поставлені перед ними виклики. Це непросто і ми не будемо вирізати з цієї історії розповідь про складнощі, виклики та біль. Водночас наша мета – показати, як гідно люди проходять цей шлях» – Галина Альомова, директорка з комунікацій Ветеран Хабу.

Бойові дії можуть впливати на здоров'я, органи чуття та мовлення воїнів, ветеранів і ветеранок. Ми розуміємо це та не прикрашаємо і не змінюємо наші матеріали. До прикладу, ми не змінюємо вигляд людини, як вона розмовляє, говорить повільно чи надто швидко, затинається чи робить паузи. Воїни, ветерани, ветеранки та їхні близькі – це живі люди, які говорять в тому темпі й тими словами, які вважають за потрібне, і нам важлива їхня справжність та чесність у кадрі. **Якщо ми даємо час людині, то їй всій та її досвіду також, тож потрібно поважати її цілісно та не змінювати цього.**

Коли ми прописуємо субтитри до відео, то залишаємо оригінальну мову людини, у якій можуть бути помилки, суржик чи росіянізми. Ми прийшли до цього із часом та зрозуміли, що цінно показувати реальні образи без прикрас.

«Мене бісить, коли медіа шукають в історіях лише негатив. До мене зверталися багато журналістів із запитом розповісти про нашу з чоловіком історію. Однак переважно вони хотіли висвітлити якісь проблеми. Але ми з чоловіком довго вибудовували стосунки і це величезна праця – навчитися розуміти одне одного.

Нікому не цікаво, коли у вас все добре. Та особисто мене захоплюють і надихають історії та досвід тих, у кого все гаразд» – Юлія Білоусова, ветеранка, кохана воїна.

→ Пам'ятати про різність досвідів

В Україні нині понад мільйонна аудиторія воїнів і їхніх близьких – це повний зріз суспільства, а отже не лише військового досвіду. Воїни, ветерани, ветеранки, а також їхні близькі є носіями багатьох ідентичностей. І їхній досвід, експертиза та поле інтересів не обмежуються лише війною. Тому важливо показувати їхні історії не лише в призмі військових дій, адже це нівелює весь інший досвід та перетворює людину на об'єкт, а в призмі усього життя й сукупності його проявів.

Водночас важливо правильно розставляти акценти та пам'ятати про тему розмови. До прикладу, якщо ми говоримо з людиною про її досвід повернення до цивільного життя, то не будемо виносити у тизер чи

заголовок її досвід розлучення. Ми розуміємо, що це буде першою асоціацією з людиною і не всі читачі або глядачі дивитимуться повне відео та ознайомляться з усією історію. Тому не виносимо на перший план гострі факти, які людина могла згадати побіжно і які не визначають її, адже це нечесно та маніпулятивно.

Як показувати воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких візуально

Якщо ми фотографуємо людину, то відштовхуємося від її статусу і досвіду. Ми ніколи не залучаємо на зйомку акторів у формі чи людей, які вдають когось іншого. **Для нас важливо, аби статус відповідав змісту.**

У своїх комунікаціях ми використовуємо лише власні світлини, аби точно знати, хто зображений на фото, якою є роль людини, її досвід та статус. Винятком можуть бути фото зі стокових ресурсів, однак обираємо лише ті, на яких не видно обличчя людини. Це важливо, оскільки ми можемо говорити про різні аудиторії та не маємо накладати на людину, навіть незнайому, інший статус.

Якщо герой чи героїня не показують свій протез, то ми не будемо робити на цьому візуальний акцент. Ми не приховуємо шрамів та не фотошопимо зображення або що, тільки якщо людина сама про це не просить.

Також не публікуємо чорно-білі фото, оскільки в часи війни перша асоціація з таким фото, що людина загинула.

Як діяти, якщо герої ваших матеріалів загинули

Ми живемо у часи війни, яка щодня забирає життя українців та українок — як воїнів, так і цивільних. Тож, на жаль, може трапитися так, що хтось із героїв чи героїнь матеріалів може загинути або зникнути безвісти. У такій ситуації важливо бути чутливими, висловити свою повагу і шану людині — та співчуття її близьким.

Ось кілька кроків, які можна взяти до уваги:

- **Перевірити факти.** Перед виходом в комунікації, важливо переконатися, що інформація про загибель є правдивою, аби уникнути поширення помилкових новин, особливо до офіційного підтвердження від рідних.
- **Висловити співчуття.** Після цього доречно висловити свої співчуття рідним і близьким людини. Це можна зробити через особисті повідомлення або публічно. Перед контактом необхідно переконатися, що родина вже знає про факт загибелі, та публічне висловлення має бути після погодження з родиною.
- **Актуалізувати матеріали.** Варто змінити або видалити матеріали, які можуть бути неетичними після загибелі людини. До прикладу, якщо її зображення

використовується у фото або відео в рекламі. Якщо це інтерв'ю чи стаття, можна додати в матеріал інформацію про загибель із належною повагою.

- **Не маніпулювати фактом загибелі.** Етично уникати використання загибелі людини для залучення уваги до організації, медіа. Замість цього варто фокусуватися на внеску людини та спогадах про неї.
- **Вшанувати пам'ять людини.** За змоги можна організувати меморіальні заходи чи створити публікацію, присвячену пам'яті загиблої людини. Це можуть бути допис, стаття, відео чи будь-який інший формат. Доречним буде зв'язатися з близькими, аби узгодити із ними усі дії та майбутній матеріал.

9 травня 2024 року в київському Ветеран Хабі відбулася пілотна лекція про вшанування пам'яті загиблих від Ірини Цибух – госпітальєрки, активістки в темі меморіалізації. Команда мала з Іриною давні товариські стосунки, і вона висловила нам свою довіру та зробила презентацію свого матеріалу у нас.

29 травня, через три тижні після події, Ірина загинула на Харківщині. Наступного дня, після офіційного підтвердження новини на сторінці брата Ірини, ми вийшли із власною заявою у соцмережах та висловили співчуття рідним. Оскільки ми записували подію, то передали інтелектуальний доробок колегам

Ірини, із якими вона працювала над проектом меморіалізації.

Як зробити ваші медіаматеріали інклюзивними

Важливим компонентом доступності ваших матеріалів на онлайн є їхня адаптація до різних потреб. Аби врахувати різні аудиторії, ділимося порадами візуальних налаштувань:

- Сайт має бути вебдоступний, аби коректно працювати з програмами екранного доступу.
- Зображення мусять мати альтернативний текст (описувати словами графічну інформацію).
- Сайт має бути із чіткими кольорами та шрифтами, адже користувачі зі порушеннями зору можуть просто не помітити світло-сірого напису на білому тлі.
- Для всієї анімації на сайті має бути можливість зупинки та відновлення, адже є користувачі, які можуть не встигнути зрозуміти, що було на попередньому зображенні, коли насувається наступне.

Більше настанов з вебдоступності контенту можна знайти на сайті Ініціативи вебдоступності (WAI) Консорціуму Всесвітньої павутини (W3C)²⁷.

²⁷ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. [w3.org/TR/WCAG21](https://www.w3.org/TR/WCAG21)

Проаналізувати сайти на їхню доступність можна за допомогою спеціальної платформи Веб-чекер²⁸.

Корисними можуть стати поради по адаптації інформації онлайн від громадської організації, заснована в Україні у 2015 році, що займається моніторингом доступності українських міст Доступно.UA²⁹.

²⁸ Checker. inclusivechecker.org

²⁹ Як коректно допомогти людям з порушеннями зору: адаптація інформації в інтернеті та комунікація в публічних місцях. [Dostupno.UA. dostupno.ua/yak-korektno-dopomohy-liudiam-z-porushenniamy-zoru](http://dostupno.ua/yak-korektno-dopomohy-liudiam-z-porushenniamy-zoru)

Висновки розділу

1. Найкращі матеріали про воїнів, ветеранів і ветеранок, їхніх близьких — це їхня пряма мова. Кожна людина має власний унікальний досвід, тож пряма мова і розповідь самої людини дає краще і глибше розуміння цього досвіду та показує унікальні перспективи без втрати важливих деталей.
2. У своїх комунікаціях важливо говорити із людиною та про людину. На першому місці завжди саме особистість з усім її набором досвіду, хоча жоден із них для нас не є вирішальним.
3. Досвід воїнів, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких унікальний. Не варто його оцінювати, стереотипізувати чи стигматизувати, героїзувати чи романтизувати, бути надмірно емоційними у своїх матеріалах. Якщо людина ділиться своєю історією, то доречно називати об'єктивні факти — не прикрашати та не поетизувати.
4. Якщо ви говорите із ветеранами та їхніми близькими на чутливі теми, варто бути готовими та попереджати про це. Однак не варто вирішувати за людину, чи хоче вона про це говорити, та давати простір для висловлення.

Післяслово

Воїни, ветерани та ветеранки та їхні рідні – це люди, які віддали частину свого життя, здоров'я і добробуту задля захисту нашої країни. Ми вважаємо, що важливо розуміти та знати їхні історії, переживання та виклики, з якими вони зіштовхуються після повернення до цивільного життя, під час очікування та протягом усього їхнього життя опісля.

У цьому посібнику ми зібрали етичні принципи взаємодії з воїнами та їхніми близькими і сподіваємось, що він стане надійним джерелом знань про їхні потреби для всіх, хто працює та взаємодіє з ними.

Ми щиро дякуємо усім воїнам, ветеранам, ветеранкам за їхню службу, захист і оборону країни в російсько-українській війні від 2014 року і дотепер, а їхнім близьким – за внесок та підтримку на цьому шляху. Завдяки вам ми можемо продовжувати роботу, надавати послуги, проводити дослідження та комунікувати про ваші історії та шлях.

Дякуємо усім клієнтам та клієнткам, респондентам та респонденткам, учасникам та учасницям комунікацій хабу за щирість і довіру. Завдяки вам ми маємо знання, зібрані в цьому посібнику, та можемо ділитися ними з іншими.

Закликаємо всіх читачів та читачок не лише ознайомитися з посібником, але й активно застосовувати його на практиці. Нехай наша взаємодія завжди буде сповнена емпатією, гідністю та повагою, і наші спільні дії допоможуть створити середовище підтримки та розуміння.