

ЗАТВЕРДЖУЮ



Генеральний директор
ДП «Укрсервіс Мінтранс»

Сергій ПОЛІЩУК

«03» листопада 2025 р.

КОРПОРАТИВНІ ПРАВИЛА І ПРОЦЕДУРИ ВЗАЄМОДІЇ З ПРАЦІВНИКАМИ, ЗВІЛЬНЕНИМИ З ВІЙСЬКОВОЇ СЛУЖБИ

ВСТУП:

Повернення ветеранів до професійної діяльності на підприємстві — це виклик, який вимагає від нас людяності, розуміння та далекоглядності. Від того, як ми, як колектив, зможемо допомогти нашим захисникам пройти адаптаційний період і повернутися до повноцінної професійної діяльності, значною мірою залежить імідж державного підприємства «Укрсервіс Мінтрансу». Це також відображає наші цінності, згуртованість та ефективність роботи як єдиної команди.

Ветерани — це не просто люди, які потребують підтримки. Це висококваліфіковані, вмотивовані та досвідчені фахівці, здатні швидко навчатися, працювати в команді, приймати рішення в умовах невизначеності та стресу. Їхній бойовий досвід формує стійкість, рішучість і глибоке розуміння цінності життя.

Коли поруч працюють ті, хто пройшов війну й залишився гідним і людяним, починаєш по-справжньому цінувати стабільність, відповідальність і силу команди.

1. МЕТА

Забезпечити демобілізованих працівників і працівниць гідною працею — незалежно від стану здоров'я чи наявності інвалідності.

Надати всебічну підтримку в професійній адаптації тим, хто повертається до роботи після проходження військової служби, сприяючи відновленню відчуття власної важливості, потрібності та місії.

Гарантувати дотримання всіх трудових прав, соціальних гарантій і пільг, передбачених державою для ветеранів війни, а також створити умови для їх повноцінної інтеграції в трудовий колектив.

2. НОРМАТИВНІ АКТИ, ЩО РЕГУЛЮЄ ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ З ВЕТЕРАМИ ВІЙНИ.

- Кодекс законів про працю України;
- Закон України «Про військовий обов'язок і військову службу»;
- Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;
- Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»;
- Закон України «Про охорону праці»;
- Закон України «Про професійний розвиток працівників»
- Внутрішні нормативні акти державного підприємства «Укрсервіс Мінтрансу» (Колективний договір, Правила внутрішнього трудового розпорядку, Кодекс етики, тощо).

3. СПЕЦІАЛЬНІ ПРАВА ТА ГАРАНТІЇ, ЯКИМИ НАДІЛЯЮТЬСЯ ВЕТЕРАНИ ВІЙНИ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН.

- **Зручний час щорічної відпустки:** ветерани мають право брати щорічну відпустку у зручний для них час.
- **Додаткова відпустка:** надається додаткова оплачувана відпустка тривалістю 14 календарних днів на рік (не плутати зі щорічною).
- **Оплата лікарняних:** допомога по тимчасовій непрацездатності виплачується в розмірі 100% середньої заробітної плати, незалежно від стажу.
- **Переважне право при скороченні:** у разі скорочення штату ветерани мають переважне право на залишення на роботі.
- **Зберігається місце роботи і посада:** за працівниками, що проходять військову службу, під час дії особливого періоду на строк до його закінчення або до дня фактичного звільнення.

4. ПРИНЦИПИ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ В ПІДХОДАХ АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ.

Місія корпоративної культури – Створення сприятливого робочого середовища, у якому ветерани війни відчують себе цінними членами команди, мають рівні можливості для професійного розвитку та не стикаються з упередженням чи ізоляцією.

Основні принципи.

- Інклюзивність та рівність. Ветерани війни мають рівні можливості з іншими працівниками підприємства. Важливість забезпечення відкритої і чесної комунікації між усіма членами колективу, щоб ветерани війни могли подолати психологічні бар'єри та вільно взаємодіяти з колегами;
- Підтримка під час адаптації. Адаптування до нового середовища, враховуючи специфіку досвіду ветеранів війни, почуття комфортного існування у колективі;
- Психологічна безпека. Створення атмосфери, де ветерани війни можуть вільно висловлювати свої переживання без страху бути засудженими або неправильно зрозумілими;
- Гнучкість робочих умов. Забезпечення можливості індивідуального підходу до організації праці — зокрема, часткової дистанційної роботи, гнучкого графіка або полегшених умов праці — для сприяння комфортній адаптації ветеранів;
- Кар'єрний розвиток та наставництво. Підтримка професійного зростання ветеранів через систему наставництва, підвищення кваліфікації та участь у внутрішніх програмах розвитку персоналу.

Важливо, щоб кожен ветеран мав можливість реалізувати свій потенціал і бачити перспективу особистісного та професійного розвитку.

5. ПСИХОЛОГІЯ ВЗАЄМОДІЇ. КОМУНІКАТИВНІ ПРИНЦИПИ В СПІЛКУВАННІ З ВЕТЕРАНАМИ.

- Ефективна комунікація з ветеранами починається зі створення безпечного середовища для спілкування. Основне завдання – не уникати взаємодії, а підтримувати легкі неформальні розмови на нейтральні теми, такі як їжа, побут або хобі. Якщо ветеран мовчить, можна почати першим, розповідаючи щось про себе. Важливо уникати чутливих тем, таких як війна, політика чи питання провини. Якщо ветеран сам починає говорити на такі теми, варто слухати без осуду чи спроб переконати в протилежному. Якщо він не розуміє контексту або жартів, варто пояснювати їх, адже після повернення багато із ветеранів випадають із соціальних реалій.
- Як домовлятися. Чесна та відкрита розмова – ключ до зняття тривоги й налагодження довіри. Важливо обговорити потенційно складні ситуації: що може дратувати ветерана, як він реагуватиме на це та як можна його підтримати. Наприклад, можна запитати: «Які ситуації можуть вас непокоїти?», «Як ви зазвичай реагуєте на подібне?», «Що ми можемо зробити для вашої підтримки?» і «Як уникнути таких ситуацій?». Це допоможе знизити напругу та уникнути конфліктів у майбутньому.

Недоречні питання, тригерні фрази та етичні привітання:

Приклади недоречних питань і фрази	Чим замінити
«Розкажи щось цікаве (страшне, дивне, веселе)», «Тобі було страшно?», «Що було найстрашнішим?»	Нічим не замінювати, це вкрай недоречні питання.
«Ти вбивав/ла? Що відчуваєш коли вбиваєш людину?»	Заборонені питання, вторгнення у дуже особисту, болісну зону. Захисники/ці України не вбивають людей, а знищують ворога.
«Сумуєш за побратимами й посестрами?»	Дуже персональне питання, побратими й посестри – це особливий вид взаємин, тому будь-яку комунікацію чи пропозицію допомоги важливо будувати з великою делікатністю та повагою. Перш ніж щось пропонувати, варто уточнити, чи справді потрібна допомога підрозділу, чи доцільно відправити смаколики,

	<i>речі першої необхідності або інші знаки уваги.</i>
<i>Привітання з 23 лютого і так далі.</i>	<i>Усі радянськи та російськи свята під заборonoю.</i>
<i>Знецінювальна мова щодо ворога — наприклад, уживання слів на кшталт «чмобіки», «орки»,</i>	<i>Тригерить ветеранів, які безпосередньо бачили війну, втрати, смерть, примішує значення війни, жертвовності та героїзму українських військових. Уникати в офіційних і робочих комунікаціях лайливих або зневажливих слів щодо ворога. Використовувати нейтральні формулювання: «представники збройних формувань РФ», «окупанти», «ворог» — залежно від контексту.</i>

Стереотипи – це автоматизація, яку створює мозок для спрощення сприйняття й оцінювання інформації. Вони будують психологічні й комунікаційні бар'єри, а також створюють умови для дезадаптації та конфліктів.

Найпоширеніші стереотипи про ветеранів/-ок:

СТЕОРЕТИП	ПРАВДА
<i>Ветерани/-ки мають проблеми з емоційним станом, розлади адаптації, ментальні порушення («всіх чекає ПТСР»).</i>	<i>Ні, це не так. За даними Міністерства охорони здоров'я України, симптоми ПТСР розвиваються приблизно у 12–20 % військовослужбовців/-иць, які перенесли бойову травму, але не звернулися по психологічну допомогу, побоюючись зневаги через прояви слабкості, боягузтва, загрози військовій кар'єрі</i>
<i>Людина має досвід бойових дій, тому вимагає «особливого ставлення» або певного стилю комунікації.</i>	<i>Ні, ветерани/-ки потребують такого ж шанобливого й нормального ставлення, як і будь-яка інша людина.</i>
<i>Усі ветерани хочуть вдячності, їм важливо це чути.</i>	<i>Зворотна сторона цього стереотипу: краще не чіпати людину й не змушувати ніяковіти. Якщо бачите, що ветеран/-ка шукають контакту, подякуйте.</i>

	<i>Якщо людина сконцентрована на собі, дайте їй спокій.</i>
<i>Ветерани/-ки засуджують цивільних!</i>	<i>Певний відсоток певно, що так, проте це залежить не від військового досвіду, а особливостей характеру людини або її реакції на стрес. Більша частина ветеранів/-ок не засуджує цивільних</i>
<i>Адаптація до цивільного життя займає багато часу.</i>	<i>Адаптація відбувається протягом 2–6 місяців (за даними й спостереженнями Державної служби зайнятості України), як і в людини, яка змінила роботу або переїхала до іншого міста. Стереотип. Краще не ставити жодних питань.</i>
<i>Краще не ставити жодних питань. Зворотна сторона цього стереотипу: потрібно розпитати всі подробиці, людина виговориться, і їй стане легше.</i>	<i>якщо людина готова говорити, а ви — слухати, то ставте питання й просто слухайте. Якщо людина замкнута й мовчазна — дайте їй спокій.</i>
<i>Потрібно знайти слова підтримки.</i>	<i>інколи найкраще, що можна зробити, — дати людині пережити її почуття та бути поруч.</i>

6. РОЛЬ КЕРІВНИКА В РЕІНТЕГРАЦІЇ ТА АДАПТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ НА ПІДПРИЄМСТВІ.

Стратегічне завдання керівника – забезпечити стабільне, безпечне й продуктивне робоче середовище, у якому ветерани війни можуть повною мірою реалізувати свій професійний потенціал.

Основна увага має приділятися усуненню можливих бар'єрів — фізичних, організаційних або психологічних, що можуть виникати внаслідок бойового досвіду.

Керівник виступає лідером змін, який формує культуру поваги, взаємної підтримки та довіри, сприяючи гармонійній інтеграції ветеранів у колектив і підвищенню ефективності роботи підприємства в цілому.

Пріоритетні завдання:

- сприяння швидкому входженню у трудовий колектив, загальне ознайомлення з підприємством та колегами;
- ініціювання та підтримка програм адаптації, які сприятимуть безперешкодному переходу ветеранів війни до цивільного життя;

- проведення заходів щодо підвищення обізнаності співробітників правилам спілкування з ветеранами війни;
- створення інклюзивного середовища;
- активне залучення ветеранів війни до корпоративних ініціатив;
- надання ветеранам війни можливості для професійного росту, включаючи участь у тренінгах, підвищенні кваліфікації та доступ до внутрішніх вакансій.
- надання соціальних гарантій та матеріальної підтримки: підтримка соціального добробуту ветеранів війни.

7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОХОРОНИ ПРАЦІ, ВИРОБНИЧОЇ САНІТАРІЇ, ГІГІЄНИ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ, ВКЛЮЧАЮЧИ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ В НАСЛІДОК ВІЙНИ.

Створення безпечних і комфортних умов праці для всіх співробітників державного підприємства «Укрсервіс Мінтрансу» є невід’ємною передумовою ефективної діяльності підприємства та його сталого розвитку. Особлива увага приділяється працівникам, які отримали інвалідність унаслідок війни.

Заходи, що спрямовані на збереження їхнього здоров’я, підтримку працездатності, професійної реалізації та відчуття гідності у трудовому колективі:

- адаптація робочого середовища відповідно до фізичних та психологічних потреб працівників, забезпечення повної доступності робочих місць для осіб з обмеженими фізичними можливостями, у тому числі ветеранів війни з інвалідністю передбачає використання спеціалізованого обладнання, допоміжних технічних засобів, пристосування робочих зон, приміщень і побутової інфраструктури до індивідуальних потреб працівників;
- забезпечення безпечного пересування територією підприємства;
- індивідуальний підхід до умов праці - розробка гнучких графіків роботи для працівників з фізичними або психологічними особливостями;
- можливість віддаленої роботи або використання альтернативних форматів зайнятості.
- дотримання санітарно-гігієнічних норм - контроль за станом робочих приміщень, вентиляції та чистоти, забезпечення доступу до зон відпочинку та санітарних приміщень, адаптованих до потреб осіб з інвалідністю.
- психоемоційна підтримка – створення середовища, яке сприяє зменшенню рівня стресу, забезпечення доступу до психологічної підтримки або консультування.

Розвиток інклюзивної культури:

- навчання колективу принципам інклюзивності, проведення тренінгів для колективу з питань підтримки осіб інвалідністю;

- популяризація принципів поваги та рівності у стосунках між працівниками;
- навчання колег особливостям взаємодії з працівниками, які мають інвалідність або проходять адаптаційний період після військової служби.
- забезпечення належних санітарних умов - регулярне прибирання робочих приміщень, контроль за чистотою та гігієною, забезпечення доступу до спеціальних засобів для гігієни, адаптованих до потреб осіб з інвалідністю.

8. ЗАГАЛЬНИЙ ПЛАН ЗАХОДІВ З ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ НА ПІДПРИЄМСТВІ.

- **Ознайомча зустріч ветеранів із керівництвом підприємства:** сприяння швидкому входженню у трудовий колектив, загальне ознайомлення з підприємством та колегами.
- **Створення інформаційного куточка або сторінки для ветеранів:** інформування про права, пільги та можливості розвитку.
- **Запровадження наставництва та коучингу для працівників-ветеранів:** допомога у професійній адаптації, засвоєння обов'язків, виявлення найсильніших навичок та здібностей у професії.
- **Навчання та кар'єрний розвиток для ветеранів:** пріоритетне право на участь у програмах підвищення кваліфікації, можливість перепідготовки або зміни посади, за бажанням працівника.
- **Організація психологічних консультацій:** покращення психоемоційного стану ветеранів, робота з працівниками щодо етики спілкування з ветеранами.
- **Проведення тренінгів з командної взаємодії та стресостійкості:** покращення мікроклімату в колективі, підвищення мотивації.
- **Надання соціальних гарантій та матеріальної підтримки:** підтримка соціального добробуту ветеранів війни.
- **Моніторинг потреб ветеранів війни на підприємстві:** виявлення проблем, потреб і покращення умов праці.

Начальник кадрової служби
ДП «Укрсервіс Мінтрансу»



Інна GERMANUK