



KAPITEL 6 / CHAPTER 6 ⁶

CURRENT ISSUES OF COMMUNICATION BETWEEN EDUCATORS AND VETERANS AND THEIR FAMILY MEMBERS

DOI: 10.30890/2709-2313.2025-39-03-003

Вступ

Уміння ефективно комунікувати з ветеранами війни та членами їх родин стає об'єктивною потребою для українського суспільства. І оскільки, педагоги в своїй діяльності взаємодіють з батьками, які повернулися з війни, з дітьми чий батьки перебувають в лавах Збройних сил України, з іншими членами родин військових, то формування та розвиток навичок ефективного, толерантного спілкування педагогів стає важливою складовою їх професійного розвитку.

В умовах сьогодення, важливо визначити коло актуальних питань, що дозволить формувати навички ефективної комунікації освітян з ветеранами та членами їх родин.

Процес спілкування передбачає взаємодію усіх учасників комунікації. Тому, задля формування ефективної комунікації педагогів, ветеранів війни та членів їх родин, важливо окреслити як особливості спілкування ветеранів, так і звернути увагу на професійні компетентності педагогів.

Зокрема, спеціалісти проєкту «Як ти брате» акцентують увагу на наступних особливостях, що виникають у ветеранів у цивільному житті: «власна сильна реакція на мінімальні розчарування, конфлікти; прояви недружності; нерозуміння нових правил, які діють у його оточенні; зміни, часто в негативний бік, у роботі, бізнесі, професії; скутість та незручність у спілкуванні; бажання повернутися до військового життя і тих дій, традицій та ритуалів, які були для звичними; труднощі із засинанням та сном; гострі реакції на безлад, несправедливість та порушення порядку; велика різниця у цінностях між ветераном і оточуючими; труднощі при прийнятті рішень; складнощі з

⁶Authors: Oleksenko Svitlana, Sabol Diana, Khomenko Olena

Number of characters: 30069

Author's sheets: 0,75



концентрацією та запам'ятовуванням» [13]. Тому при спілкуванні з ветераном слід враховувати перераховані особливості взаємодії з людьми, що не мають досвіду війни.

Педагоги це мирна професія й переважна більшість спеціалістів не мають досвіду війни, але в силу професійних здібностей, обов'язків освітяни мають можливість здійснювати ефективну комунікацію з учнями та їх батьками.

В професійному стандарті «Вчитель закладу загальної середньої освіти» від 29.08.2024 №1225 в описі трудових функцій зазначено, що «Вчитель спільно з батьками, іншими законними представниками здобувачів освіти (далі - батьки) сприяє розвитку здібностей здобувачів освіти, формуванню в них навичок здорового способу життя, дбає про їхнє фізичне і психічне здоров'я; формує в здобувачів освіти усвідомлення необхідності додержуватися Конституції та законів України, поважати людську гідність і права людини, захищати суверенітет і територіальну цілісність України; настановленням і особистим прикладом утверджує повагу до суспільної моралі та цінностей, зокрема правди, справедливості, рівності, патріотизму, гуманізму, толерантності, працелюбства; формує в здобувачів освіти прагнення до взаєморозуміння, миру, злагоди між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами»[6].

Спираючись на вищезазначені матеріали та можливість безпосередньо взаємодіяти з педагогами, в рамках підвищення кваліфікації в Інституті післядипломної освіти Київського столичного університету імені Бориса Грінченка, ми вирішили дослідити які є або можуть виникнути проблеми комунікації освітян з ветеранами та членами їх родин, безпосередньо з учнями та їх батьками.

Тому метою нашого дослідження є: визначення актуальних проблем у комунікації педагогів закладів освіти з ветеранами та членами їх родин.

Для реалізації цієї мети визначені такі завдання:

- проаналізувати висвітлення проблеми в сучасних наукових джерелах;
- провести опитування педагогів щодо проблем в комунікації з ветеранами;
- визначити рівень комунікативного контролю педагогів.



6.1. Аналіз проблеми в сучасних наукових дослідженнях.

Поняття спілкування в різноманітних наукових джерелах трактується як процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, сприйнятті і порозумінні один одного, зумовлений потребами спільної життєдіяльності.

Отже, спілкування є невід'ємною частиною життя та діяльності людини. Завдяки спілкуванню людина взаємодіє з іншими людьми, виробляє певні соціальні норми, налагоджує стосунки. Без спілкування людина не може розвиватися та бути повноцінною особистістю.

В умовах сьогодення важливим є дослідження питання спілкування та взаємодії ветеранів й членів їх родин з цивільним населенням.

Важливо зазначити, що проблеми спілкування досліджували вітчизняні вчені у різних галузях - філософії, психології, соціології, лінгвістики та педагогіки. Так Г. Костюк, С. Максименко вивчали питання розвитку особистості, її спілкування в соціальному середовищі та комунікативну взаємодію. В. Сухомлинський розглядав спілкування як важливий чинник виховання, Г. Балл досліджував проблеми мовленнєвої діяльності та мислення., Л. Скуратівська – аналізувала психологічні аспекти спілкування в освітньому процесі, Т. Міщенко досліджувала комунікативну взаємодію в професійній діяльності, Є. Клімов досліджував психологічні особливості професійного спілкування, О. Кульчицька аналізувала мовленнєву комунікацію та її роль у розвитку мислення, В. Рибалка займався питаннями психології особистісного розвитку та комунікації.

Провідні науковці В. Паніотто, Л. Ситник досліджували соціально-психологічні аспекти спілкування та аналізували роль соціальних мереж у комунікаційних процесах.

Педагогічну складову спілкування у своїх роботах розглядали І. Зязюн, О. Пометун, Н. Бібік, де досліджували педагогічну риторичу та культуру мовлення вчителя та методикам навчання спілкуванню в освітньому середовищі.

Проблематику спілкування з ветеранами проводили різні науковці,



організації та університети по всьому світу. Вивченням питання з боку психологія та соціологія ветеранів займалися Дейвід Р. Сегал (David R. Segal), де досліджував соціальну адаптацію військових після служби, Шеррі Картер (Sherri Carter) аналізувала психологічний вплив бойових дій на ветеранів та їхнє спілкування з суспільством, Пітер Левін (Peter Levine) вивчав травму та посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) у ветеранів.

Важливим аспектом дослідження процесу спілкування є вивчення комунікативних стратегій та адаптації ветеранів. Зокрема, ці питання висвітлюють у своїх роботах Дебора Тенен (Deborah Tannen) та Крістофер Кохут (Christopher Kohut), які досліджували особливості мовної комунікації ветеранів, те як ветерани розповідають про свій досвід й як це сприймається цивільним населенням, вивчали взаємодію ветеранів у громадах та які слова впливають на їхнє психологічне самопочуття.

Серед українських дослідників можна відмітити О. Іванова, Н. Лебідь, А. Козінчук, які аналізують інтеграцію ветеранів у суспільство, медіа риторику та психологічні аспекти спілкування з ветеранами в Україні.

Невід'ємним питанням в процесі спілкування ветеранів є комунікативні бар'єри. Комунікативні бар'єри між цивільними людьми та ветеранами можуть виникати через різницю в досвіді, поглядах на життя, а також через психологічні, соціальні та культурні фактори.

Ставлення суспільства до ветеранів згідно з дослідженням, проведеним Українським ветеранським фондом Міністерства ветеранів спільно з соціологічною групою «Рейтинг», в Україні спостерігається тенденція до зниження рівня поваги до ветеранів. Це може свідчити про зростання недовіри та непорозуміння між ветеранами та цивільним населенням, що є проявом комунікативних бар'єрів. Дослідження підкреслюють важливість подолання комунікативних бар'єрів між ветеранами та цивільними для сприяння успішній реінтеграції та взаєморозумінню в суспільстві.

Торкаючись теми спілкування педагогів, необхідно освітити питання комунікативної компетентності, як складової педагогічної діяльності.



Питання комунікативної компетентності досліджували О. Леонт'єв, Л.Савченко, Н. Волкова, М.Каган та інші. одним з важливих аспектів комунікативної компетентності є комунікативний контроль. М.М. Бахтін вивів його концепцію де розглядає взаємодію між мовцями, що є основою для розуміння комунікативного контролю.

Саме вчителі можуть стати тим містком взаєморозуміння з ветеранами та членами їх родин.

Отже, аналіз літературних джерел вітчизняних та міжнародних дослідників дає нам підставу для визначення актуальних проблем у спілкуванні педагогів закладів освіти з ветеранами та їх родинами.

6.2. Методологія дослідження.

Задля досягнення поставленої мети, а саме: визначення актуальних проблем у комунікації педагогів закладів освіти з ветеранами та їх родинами, нами було проведено діагностичне дослідження, яке включало “Методику вивчення рівня комунікативного контролю” (М.Шнайдер) [11] й анкетування “Аспекти спілкування освітян з ветеранами та їх родинами” (авторська розробка Хоменко О.А.).

Методика вивчення рівня комунікативного контролю дозволяє визначити здатність людини свідомо регулювати свою поведінку в процесі спілкування, адаптуватися до різних соціальних ситуацій та ефективно взаємодіяти з іншими.

Ця методика оцінює такі аспекти комунікативного контролю як гнучкість поведінки, самоконтроль у спілкуванні, адаптивність, впевненість у комунікації.

Методика включає такі запитання: мені здається важким мистецтво копіювати звички інших людей; я, можливо, зміг би зіграти дурника, для того щоб привернути до себе увагу чи розвеселити оточуючих; з мене вийшов би непоганий актор; іншим людям інколи здається, що я хвилююся більше, ніж це є насправді; в компанії я рідко знаходжуся в центрі уваги; у різних ситуаціях та в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся по-різному; я можу



відстоювати тільки те, в чому щиро переконаний; щоб мати успіх у роботі та в стосунках з людьми, я намагаюся бути таким, яким вони мене хочуть бачити; я можу бути люб'язний з людьми, які мені дуже не подобаються; я не завжди такий, яким здаюсь.

Метою анкетування “Аспекти спілкування освітян з ветеранами та їх родинами” було зібрати інформацію про досвід взаємодії освітян з ветеранами та їх родинами, визначити їх ставлення та потреби при взаємодії з ними, оцінити емоційний фон спілкування з цією категорією осіб. Крім того важливо було дослідити рівень обізнаності освітян щодо особливостей комунікації з ветеранами та їх родинами, важливість психологічного та фізичного стану ветеранів і їх родин при спілкуванні. Важливим аспектом анкетування було визначити потребу у розвитку нових навичок комунікації задля планування потенційного навчання або тренінгів для освітян, щоб покращити ефективність комунікації з цією специфічною групою осіб.

Анкета складається з таких запитань: чи був у вас досвід спілкування з ветеранами; чи є ви членом родини військового (ветерана); чи були Ви свідком конфліктного спілкування з ветеранами та/або членами їх родин; чи були Ви учасником конфлікту з ветеранами та/або членами їх родин; які емоції виникають/ можуть виникнути у Вас під час спілкування з ветеранами та/або членами їх родин (пропонуються варіанти); чи вважаєте Ви, що при спілкуванні з ветеранами та/або членами їх родин, необхідно враховувати їх психологічний, фізичний стан та адаптацію до мирного життя; чи потребуєте розвитку нових навичок спілкування та взаємодії з ветеранами та/або членами їх родин; чи обізнані Ви з прийомами ефективного спілкування та взаємодії; чи знайомі Ви з особливостями комунікації з ветеранами та/або членами їх родин; чи потребуєте Ви додаткового навчання з питання ефективної комунікації з ветеранами та/або членами їх родин.



6.3. Результати дослідження актуальних питань у спілкуванні педагогів з ветеранами та членами їх родин.

Дослідження проводилось в лютому-березні 2025 року серед вчителів закладів освіти м. Києва, які підвищували кваліфікацію в Інституті післядипломної освіти Київського столичного університету імені Бориса Грінченка. Вибірка склала 364 особи.

Аналіз результатів “Методики вивчення рівня комунікативного контролю” показав, що переважна більшість респондентів мають середній рівень комунікативного контролю, що означає “4-6 балів – середній комунікативний контроль; у спілкуванні щирий, щиро ставиться до інших, але стриманий в емоційних проявах, співвідносить свої реакції з поведінкою оточуючих людей” [11].

В контексті питання комунікативного контролю даної методики цікавими, на наш погляд, були питання пов'язані з контролем емоційної складової спілкування, а також здатність респондентів приймати власні рішення.

Нас зацікавили відповіді на питання “Я можу бути люб'язний з людьми, які мені дуже не подобаються”. Відповіді на дане питання стосується здатності людини контролювати свої емоції та проявляти ввічливість або доброзичливість навіть у ситуаціях, коли вона не відчуває позитивних емоцій до певних людей.

66% респондентів зазначили, що вони можуть бути люб'язними, навіть якщо людина не подобається. Це свідчить, що переважна більшість учителів здатна стримувати свої емоції і не давати волю негативним почуттям, проявляючи при цьому ввічливість або дружелюбність. Аналіз відповідей респондентів показав, що у опитуваних гарно розвинута соціальна адаптивність, здатність діяти ввічливо навіть у складних або дискомфортних ситуаціях. Це може бути важливим для підтримки професійних або соціальних стосунків (рисунок 1).

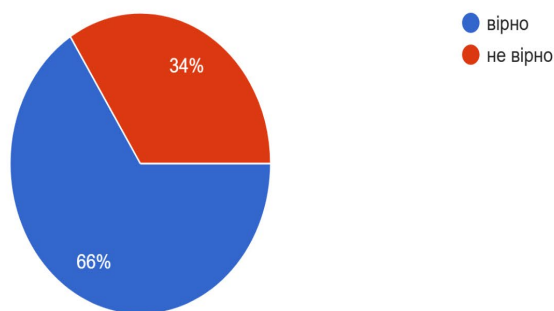


Рисунок 1 - Рівень емоційного контролю в спілкуванні.

Джерело: сформовано авторами

Детальне вивчення відповідей показало, що майже 60% респондентів вважають «важким мистецтвом копіювати звички інших людей», для них важливо діяти відповідно до своїх власних переконань і стилю життя, проявляти індивідуальність й самовираження. Загалом, це може бути інтерпретовано як свідчення важливості самостійного розвитку та здатності приймати власні рішення, а не сліпо копіювати поведінку інших людей, а значить демонструвати свідоме виважене спілкування навіть у складних ситуаціях (рисунок 2).

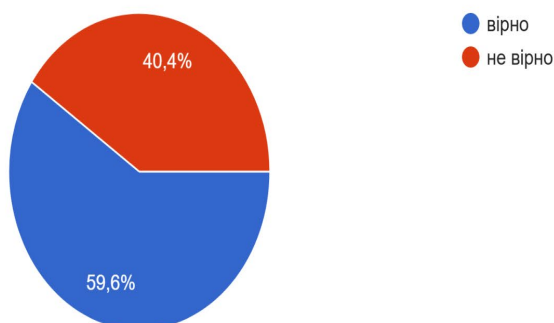


Рисунок 2 - Рівень здатності приймати власні рішення.

Джерело: сформовано авторами

Таким чином, загалом можна зробити висновок, що респонденти володіють хорошими соціальними та комунікативними навичками, що дозволяє їм адаптувати свою поведінку до різних ситуацій, зберігаючи рівновагу між власною індивідуальністю і вимогами соціального контексту.



Аналіз відповідей респондентів на анкету “Аспекти спілкування освітян з ветеранами та їх родинami” дав нам наступні результати.

79% вчителів мали досвід спілкування з ветеранами, а 46% респондентів є членами родин військових/ветеранів, це свідчить про безпосередню важливість військової тематики в житті вчителів і їхнє розуміння цієї категорії людей. Педагоги можуть бути краще підготовлені до роботи з учнями, чиї батьки є військовими /ветеранами та здійснювати ефективну підтримку

Наступне питання анкети мало провокативний зміст. А саме, “Чи були Ви свідком конфліктного спілкування з ветеранами та/або членами їх родин?”. На жаль, 32% респондентів були свідком конфліктного спілкування з ветеранами та/або членами їх родин. Це свідчить про те, що в певних випадках виникають напруженість або непорозуміння між ветеранами та іншими людьми, включаючи родичів чи цивільних осіб. Така ситуація може бути результатом різних причин, включаючи різницю у поглядах, стресові фактори, пережитий досвід війни чи соціальні труднощі, пов'язані з адаптацією після служби. Переважна більшість вчителів - 91, 5% особисто не були учасником конфлікту з в ветеранами та/або членами їх родин, що свідчить про їхню здатність уникати суперечностей або підтримувати нейтральну позицію.

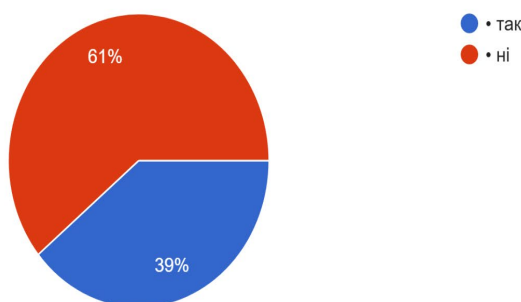


Рисунок 3 – Наявність конфліктного спілкування з ветеранами (ветеранками) та/або членами їх родин.

Джерело: сформовано авторами

Хоча результати, які ми отримали можуть вказувати на певні труднощі у взаємодії між ветеранами та іншими людьми, про те, більшість вчителів не



зустрічалася з такими ситуаціями на особистому рівні. Така інформація може вказувати на те, що більшість педагогів не потрапляють у конфліктні ситуації з ветеранами, або ці конфлікти не мають емоційно напруженого характеру у професійному середовищі.

Важливим аспектом спілкування для нас була емоційна складова. Тому питання “Які емоції виникають / можуть виникнути у Вас під час спілкування з ветеранами та/або членами їх родин” мало розкрити емоційне сприйняття ветеранів учителями.

Аналіз результатів відповідей показав, що 71% респондентів під час спілкування з ветеранами та/або членами їхніх родин відчують хвилювання, що свідчить про відповідальність, повагу або невпевненість у правильності комунікації.

Такі позитивні емоції, як радість (19%), задоволення (15%), інтерес та ентузіазм (19%), любов (12%), зацікавленість (49%) пояснюють загалом позитивне ставлення до ветеранів і їхніх родин, інтерес до їхнього досвіду та можливість отримати нові знання чи натхнення від спілкування.

Що стосується негативних емоцій, то результат наступний: сум (31%), смуток (27%), страх (19%), спустошеність (7%), злість (5%), відраза (3%). Високий рівень суму та смутку може свідчити про співчуття ветеранам та їхнім сім'ям, усвідомлення складнощів їхнього життя або трагедій, з якими вони стикаються. Відчуття страху у 19% респондентів може пояснюватися певним побоюванням, що спілкування може бути складним або напруженим.

Відсутність ненависті та презирства (0%) свідчить про загальне толерантне та шанобливе ставлення до ветеранів та їхніх родин, навіть якщо спілкування може викликати складні почуття.

Загальні результати показують, що спілкування з ветеранами та їхніми родинами викликає сильний емоційний відгук, щодо теми ефективної комунікації з ветеранами та/або членами їхніх родин (рисунок 4).

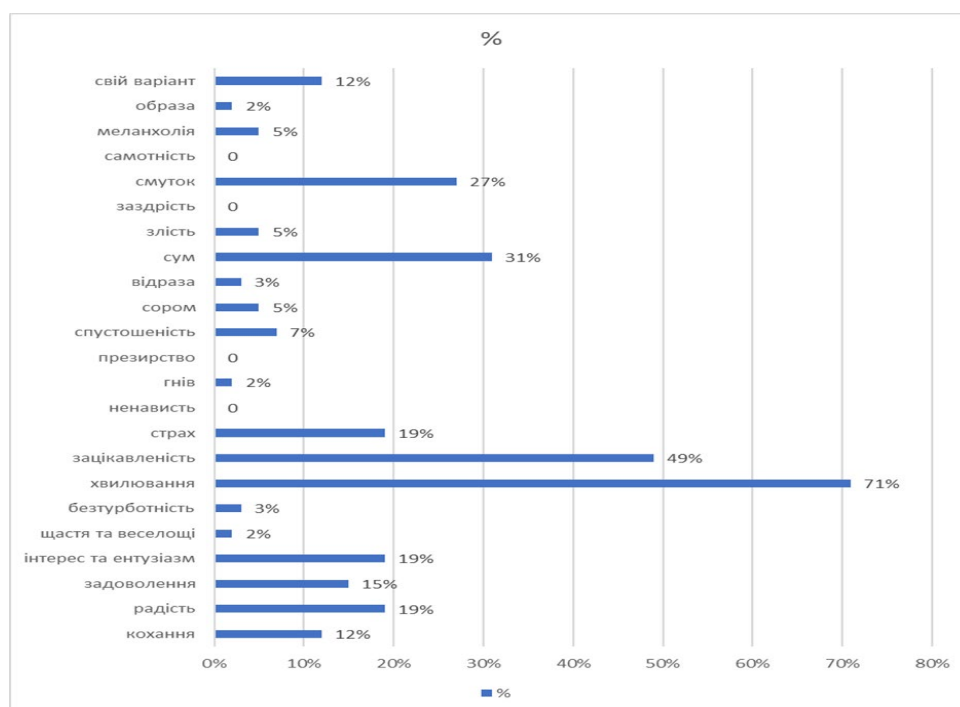


Рисунок 4 - Емоційний спектр під час спілкування з ветеранами та/або членами їх родин.

Джерело: сформовано авторами

Переважна частина респондентів обізнані в особливостях спілкування з ветеранами - 98%, але все ж потребують розвитку нових навичок спілкування та взаємодії з ветеранами та/або членами їх родин - 68% педагогів. Й це в першу чергу пов'язано з невпевненістю в правильності власних дій при взаємодії з ветеранами та/або членами їхніх родин - 44% вчителів не вважають себе обізнаними з прийомами ефективного спілкування та взаємодії, 51% вважають, що недостатньо знайомі з особливостями комунікації з ветеранами та/або членами їх родин.

І нарешті, як відгук на попередні питання 62% вчителів потребують додаткового навчання з питання ефективної комунікації з ветеранами та/або членами їх родин (рисунок 5).

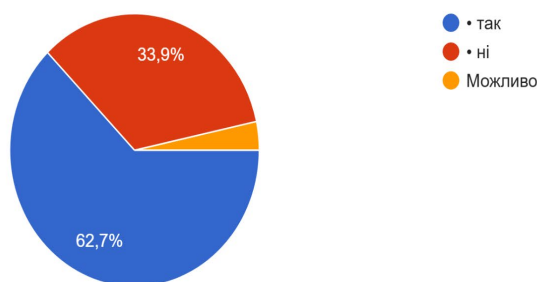


Рисунок 5 - Потреби у навчанні з питання ефективної комунікації з ветеранами (ветеранками) та/або членами їх родин.

Джерело: сформовано авторами

Наше дослідження показало, що при спілкуванні з ветеранами та членами їх родин педагоги в основному проявляють дружелюбність або ввічливість, не даючи волю негативним почуттям (66%, рисунок 1). Це підтверджують результати аналізу відповідей на питання “Які емоція виникають/ можуть виникнути у Вас під час спілкування з ветеранами та/або членами їх родин?” (рисунок 4). Також, освітяни ставляться до ветеранів та членів їх родин з хвилюванням і зацікавленістю (71% і 49% відповідно), а ще із сумом і смутком (31% і 27%), також високий процент (по 19%) обрали такі емоції як страх, інтерес і ентузіазм та радість, задоволення - 15%, любов - 12%. Жодна негативна емоція не має показників взагалі (презирство, ненависть - 0%), інші емоції варіюються від 2 до 5%, що не складає зацікавленості в їх вивченні. Найвищий показник “хвилювання” (71%) потребує додаткової уваги для того, щоб зрозуміти, що стоїть за цим хвилюванням.

Ми можемо припустити, що педагоги можуть хвилюватися через брак знань в сфері ефективної комунікації, можливо бояться образити необережністю людей, яким зобов’язані своїм життям, можливо хочуть бути більш делікатними в розмові, можливо переживають, щоб не виникали конфлікти, можливо бояться образити необережним словом, а можливо підсвідомо розуміють, що від власного незнання, як поводитися з такою категорією населення, і що це може спричинити непорозуміння. Ці і інші наші припущення свідчать про необхідність



додаткового вивчення та навчання педагогів новим підходам у комунікації з ветеранами та/або членами їх родин, що і є перспективою наших подальших досліджень.

Окремо хочемо виділити такий показник, “зацікавленість” - майже половина респондентів обрали його - 49%. Це свідчить про зацікавленість ветеранами і членами їх родин, про небайдужість нашого суспільства до них, про прояв бажання брати участь у допомозі цим людям. І можемо припустити, що педагоги готові до того, щоб проявитись якимсь позитивним чином для цих людей. І якщо при цьому вони хвилюються на досить високому рівні (71%), як було вже сказано вище, то це дає нам право стверджувати, що наше суспільство зацікавлене в подальшому удосконаленні комунікації і навчання. Хвилювання може виникати через брак знань, а зацікавленість може свідчити про бажання отримати ці знання.

Майже третина респондентів обрали такі емоції як сум і смуток. Ці емоції подібні, тому ми дозволили собі їх об’єднати, і отримали досить високий процент - 58% переживань смутку і суму. Це свідчить, що наше суспільство в особі педагогічної спільноти дуже гостро переживає сучасні військові події і їх наслідки, про які ми в повній мірі будемо знати тільки по закінченню війни. Також це говорить про те, що українці носять в своєму серці тяжку тугу про те, що з нами відбувається і це проявляється в багатьох сферах нашого життя і особливо видно у спілкуванні з ветеранами та/або членами їх родин. Ця сфера нашого життя потребує в подальшому психологічної корекції, яка теж може бути предметом нашого майбутнього дослідження.

Майже п’ята частина респондентів обрали такі емоції як страх, інтерес і ентузіазм та радість - по 19%. За інтересом і ентузіазмом стоїть бажання вчитися, пізнавати, рухатися, долати, просуватися. Але такий же процент респондентів боїться, їх страх блокує цей поступ. Тому подолання страху в комунікації може вирішуватися тільки обізнаністю, тобто навчанням, або удосконаленням уже відомого. І, безумовно, від цього може бути радість, яку теж обрали така ж кількість опитаних педагогів - 19%.



Також на користь позитивних емоцій від спілкування з ветеранами та/або членами їх родин обрано “задоволення” - 15%, любов - 12%, разом це складає 27%. Це свідчить про те, 27% респондентів, це більше чверті опитаних, маючи такі позитивні емоції і позитивне ставлення, готові будуть іти на певні кроки, щоб щось хороше робити для ветеранів та/або членів їх родин, тобто готові будуть жертвовно ставитись до свого часу і зусиль, щоб навчитись конструктивно і толерантно спілкуватись з ветеранами та/або членами їх родин, щоб їх комунікація була ефективною, безконфліктною і доброзичливою. Тим більше, українці вже довели своїми діями як позитивно вони ставляться до ветеранів. Ця сфера теж може стати об’єктом нашого подальшого дослідження, саме прояв позитивного ставлення українців до воїнів, ветеранів, волонтерів, рятувальників, всіх, хто щось робить для нашої перемоги. Це той феномен, який дивує людей за кордоном: що ж саме допомагає нам триматись 4-й рік такої складної війни і нашого життя в ній.

Отже, аналіз результатів дослідження запропонованих методик перегукується й дає нам підстави для подальшого вивчення даного питання, а також розробки методичних матеріалів (дистанційних та очних модулів, програм тренінгів) для навчання педагогів особливостям ефективної взаємодії з ветеранами. Довіряючи думці вчителів, яка може відображати погляди певної верстви населення України, можемо стверджувати, що наше суспільство потребує зараз удосконалення навичок толерантного спілкування з ветеранами та/або членами їх родин.

Висновки.

Підсумовуючи, доходимо висновку, що питання спілкування з ветеранами (ветеранками) в нашому суспільстві є надзвичайно актуальним. І в ході нашого дослідження були висвітлені наступні актуальні проблеми, які підтверджені конкретними даними:

Важливість військової тематики у житті педагогів. Військова тематика



займає значне місце у житті педагогів, що підтверджується високим рівнем їхнього залучення до спілкування з ветеранами. 79% учителів мали досвід комунікації з ветеранами, а 46% респондентів є членами родин військових чи ветеранів. Це впливає на їхнє ставлення та розуміння специфіки цієї категорії людей.

Рівень комунікативного контролю. Дослідження рівня комунікативного контролю виявило, що більшість педагогів здатні свідомо регулювати свою поведінку під час спілкування, адаптуватися до різних соціальних ситуацій та ефективно взаємодіяти з оточенням. Вони мають середній рівень комунікативних навичок, зокрема в аспектах емоційного контролю і соціальної адаптації.

Конфлікти та напруження у спілкуванні. Хоча переважна більшість педагогів демонструє толерантність у спілкуванні з ветеранами, певна напруженість все ж існує. 32% опитаних були свідками конфліктів у спілкуванні з ветеранами або членами їх родин, що вказує на наявність непорозумінь між цими групами. Водночас 91,5% педагогів уникають конфліктних ситуацій, проявляючи нейтральність і гнучкість у комунікації.

Емоційний аспект спілкування. Комунікація з ветеранами та їхніми родинами супроводжується різними емоціями. 71% педагогів відчують хвилювання, що може свідчити про відповідальність, повагу чи невпевненість. Позитивні емоції (радість, інтерес, задоволення) відчують від 19% до 49% респондентів, тоді як 31% опитаних відзначають сум, смуток або страх. Це свідчить про емпатію до труднощів ветеранів і їхніх родин.

Толерантність і шанобливе ставлення. Важливим показником є повна відсутність ненависті чи презирства до ветеранів серед опитаних педагогів. Це підкреслює загальний рівень толерантності та шанобливого ставлення, хоча певні складні емоційні моменти можуть ускладнювати комунікацію.

В умовах воєнного часу надзвичайно важливо підготувати фахівців, здатних до ефективної взаємодії з ветеранами та їхніми родинами. Результати дослідження свідчать про потребу у спеціалізованих навчальних програмах,



спрямованих на розвиток комунікативних навичок педагогів. Це дозволить зменшити бар'єри у спілкуванні, покращити взаєморозуміння та сприяти соціальній адаптації ветеранів у цивільному житті.

Крім того, наше дослідження показало важливість подальшого вивчення цієї теми та розробки навчальних матеріалів та тренінгів на базі Інституту післядипломної освіти Київського столичного університету імені Бориса Грінченка для вдосконалення комунікативних навичок педагогів задля ефективного і толерантного спілкування з ветеранами (ветеранками) та членами їх родин.