

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

Кваліфікаційна робота

на здобуття ступеня вищої освіти « бакалавр»

**«Сучасні вимоги до комунікативної компетентності при взаємодії з
ветеранами бойових дій »**

«Modern requirements for communication competence when interacting with
combat veterans»

Виконала: здобувачка денної форми навчання

спеціальності 053 Психологія

Освітня програма «Психологія»

Боровська Анастасія Андріївна

Керівник: доктор філософії з Психології, викладач кафедри Кравець Ю.О.

Рецензент д.психол.н., професор Чернявська Т.П.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ 9 від 22 травня 2025 р.

Завідувач кафедри
соціальної психології
Кононенко О.І.

(підпис)

Захищено на засіданні ЕК
протокол № __ від _____ 2025_ р.

Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)
Голова ЕК
Кононенко О.І.

(підпис)

Одеса 2025

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ЗМІСТ | |
| ВСТУП | 4 |
| РОЗДІЛ І. ВЗАЄМНА АДАПТАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ І ЦИВІЛЬНОГО НАСЕЛЕННЯ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ | 10 |
| 1.1. Вплив бойового досвіду на адаптацію та соціальну взаємодію ветеранів..... | 10 |
| 1.2. . Специфіка роботи у сфері громадського харчування та її вплив на персонал..... | 15 |
| 1.3. Готовність закладів до взаємодії з ветеранами: виклики та бар'єри комунікації..... | 18 |
| Висновки до I розділу | 23 |
| РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТОВНОСТІ ДО КОМУНІКАЦІЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОМФОРТУ У ВЗАЄМОДІЇ ВЕТЕРАНІВ І ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ | 22 |
| 2.1 Програма емпіричного дослідження..... | 22 |
| 2.2 Опис і аналіз результатів дослідження..... | 29 |
| 2.2.1 Результати і аналіз методики рівня ситуативної тривожності з використанням адаптованого варіанту шкали Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна серед опитаних ветеранів | 32 |
| 2.2.2 Результати методики рівня ситуативної тривожності з використанням адаптованого варіанту шкали Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна серед опитаних працівників закладів громадського харчування..... | 34 |
| 2.2.3 Порівняльний аналіз ситуативної тривожності шкали Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна..... | 37 |
| 2.2.4 Результати і аналіз методики «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко) серед учасників бойових дій..... | 40 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.5 Результати і аналіз за методикою «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко) серед працівників закладів громадського харчування..... | 42 |
| 2.2.6 Порівняльний аналіз вибірок за методикою «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко)..... | 45 |
| 2.3 Результати та аналіз анкетування..... | 47 |
| 2.3.1 Результати та аналіз анкетування серед людей з бойовим досвідом..... | 47 |
| 2.3.2 Результати та аналіз анкетування серед працівників закладів громадського харчування..... | 52 |
| Висновки до II розділу | 56 |
| ВИСНОВКИ | 59 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ | 62 |
| ДОДАТКИ | 67 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження.

У період повномасштабної війни, яка триває з 24 лютого 2022 року, значна частина українського населення безпосередньо або опосередковано залучена до бойових дій. Згідно з результатами загальнонаціонального опитування, проведеного Соціологічною групою «Рейтинг» за ініціативи «Українського ветеранського фонду» у березні 2024 року, 70% респондентів мають у своєму колі спілкування осіб, які брали або беруть участь у захисті країни. Це свідчить про те, що учасники бойових дій та їхні родини вже не становлять окрему соціальну групу, а інтегровані в повсякденне життя суспільства.

Особливої актуальності набуває проблема комунікації між ветеранами та цивільним населенням, зокрема у сфері громадського харчування. Персонал таких закладів щодня контактує з відвідувачами, які мають бойовий досвід або є членами сімей військовослужбовців. Це вимагає від працівників не лише професійних навичок обслуговування, а й певного рівня психологічної чутливості, комунікативної компетентності та розуміння специфіки поствоєнного досвіду.

Психологічний комфорт у спілкуванні стає важливим фактором соціальної адаптації ветеранів. Водночас для персоналу громадського харчування така взаємодія може викликати емоційне напруження через відсутність належної підготовки. Саме тому дослідження рівня комунікативної компетентності працівників та психологічного комфорту під час взаємодії з ветеранами бойових дій є вкрай актуальним з огляду на соціальні, гуманітарні та бізнес-аспекти.

Об'єкт дослідження: процес комунікації між працівниками сфери громадського харчування та ветеранами бойових дій.

Предмет дослідження: рівень комунікативної компетентності працівників та їхній психологічний комфорт під час взаємодії з ветеранами.

Мета роботи — теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості комунікативної взаємодії між працівниками закладів громадського харчування та ветеранами бойових дій, визначити чинники, що впливають на психологічний комфорт обох сторін.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз поняття комунікативної компетентності та психологічного комфорту в контексті взаємодії з ветеранами.
2. Виявити особливості сприймання ветеранів серед працівників сфери громадського харчування.
3. Емпірично дослідити рівень комунікативної компетентності та психологічного комфорту працівників під час взаємодії з ветеранами.
4. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комунікації та забезпечення психологічної підтримки у процесі обслуговування ветеранів.

Методи дослідження:

1. Теоретичні методи — аналіз, узагальнення, систематизація наукових джерел з тематики комунікації, соціальної адаптації ветеранів, емоційної компетентності.
2. Емпіричні методи — анкетування, психодіагностичні методики:
 - Методика діагностики комунікативної толерантності В. В. Бойка;
 - Опитувальник рівня комунікативної компетентності;
 - Авторська анкета щодо оцінки психологічного комфорту у професійній взаємодії з ветеранами.

База дослідження: Емпіричне дослідження проводилося серед двох груп респондентів. Перша група складалася з 17 учасників бойових дій, які мають досвід участі у бойових діях в межах повномасштабного вторгнення з лютого 2022 року. Друга група включала 18 працівників закладів громадського харчування (офіціанти, адміністратори, бармени тощо), які безпосередньо взаємодіють із відвідувачами, зокрема й з ветеранами.

Практична значущість: результати дослідження можуть бути використані у підготовці навчальних програм, тренінгів та рекомендацій для персоналу закладів громадського харчування з метою підвищення ефективності комунікації з ветеранами бойових дій, покращення психологічного клімату у закладах та сприяння процесу соціальної інтеграції ветеранів.

Структура роботи: дипломна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг основного тексту — 58 сторінки. Робота містить 9 таблиці; 2 діаграми . Список використаних джерел налічує 46 позицій, 7 додатків.

РОЗДІЛ I

ВЗАЄМНА АДАПТАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ І ЦИВІЛЬНОГО НАСЕЛЕННЯ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ.

1.1. Вплив бойового досвіду на адаптацію та соціальну взаємодію ветеранів

Повномасштабне вторгнення росії в Україну у 2022 році спричинило значне зростання кількості осіб із бойовим досвідом, після періоду АТО на сході країни. Ці події призвели до формування нової соціальної групи – ветеранів та ветеранок. Їхня чисельність продовжуватиме зростати після завершення бойових дій, що актуалізує питання їхньої адаптації в суспільстві.

В цій роботі будуть використовуватися такі поняття як ветеран/ка, захисник/ця, тому я вважаю необхідним дати більш чітке визначення цим явищам. Ветеран або ветеранка – визначається як особа, яка брала участь у бойових діях у межах російсько-української війни з 2014 року до сьогодні. До цієї групи належать військовослужбовці регулярних підрозділів, мобілізовані, резервісти, добровольці, учасники добровольчих батальйонів, медичні підрозділи, такі як батальйон «Госпітальєри», а також іноземні громадяни, які долучилися до захисту територіальної цілісності України [15].

Початок бойового досвіду розпочинається з рішення піти служити в зону активних бойових дій. Кожна особистість підходить до цього через власну мотивацію та цінності. Одним із факторів, що впливає на психоемоційний стан людини, є обставини мобілізації: чи це було усвідомлене рішення, реалізоване з особистої ініціативи, чи вимушене залучення через отримання повістки. Далі йде період навчань безпосередньо перед відправленням на бойову позицію. Всі ці етапи слугують фізичною та психологічною підготовкою до майбутнього стресового досвіду, ніби переключаючи психофізіологічні процеси у стан бойової готовності.

Перебуваючи в зоні бойових дій та виконуючи бойові завдання, захисники та захисниці стикаються з низкою викликів, серед яких: пряма загроза життю, значний викид гормонів стресу, що може призводити до гормонального дисбалансу та

переведення організму в «режим виживання», надмірні фізичні навантаження, багаторазові втрати побратимів і посестер, а також хронічний дефіцит сну. Сукупність цих факторів створює значне навантаження на психіку, що поступово виснажує її, це може усугублятися через рідкі ротації та відгули.

Водночас, комунікація з військовослужбовцями дозволяє помітити, що саме в таких умовах формуються найміцніші соціальні зв'язки – відносини з побратимами та посестрами, яким вони можуть довірити своє життя. Це свідчить про те, що, попри високий рівень стресу, бойовий досвід не є виключно негативним: у ньому можуть бути й елементи позитивного підкріплення, які учасники бойових дій не отримали б в інших обставинах. Такий досвід може вказувати на певні механізми адаптації особистості до екстремальних умов, у яких вона опинилася.

Адаптація до нових умов під час перебування в зоні активних бойових дій супроводжується значним стресовим навантаженням, що зумовлено як об'єктивними факторами середовища, так і індивідуально-психологічними особливостями особистості. Процес адаптації є динамічним і варіативним: для одних осіб він відбувається швидше, для інших потребує значно більше часу, тоді як деякі військовослужбовці можуть перебувати у стані постійної адаптації до екстремальних умов. На ефективність адаптаційних процесів впливають такі особистісні характеристики: тип нервової системи (інертність або рухливість, сила або слабкість нервових процесів), що визначає швидкість реакцій на зміну умов та здатність до психофізіологічного відновлення; рівень стресостійкості та емоційної саморегуляції, що обумовлює здатність знижувати рівень тривожності та зберігати продуктивність у критичних ситуаціях та індивідуальні особистісні риси (рівень тривожності, ригідність чи гнучкість мислення, наявність стратегій подолання стресу). Також, впливає попередній досвід перебування в екстремальних ситуаціях, який може слугувати фактором прискореної адаптації або, навпаки, посилювати негативний вплив бойового стресу. Фактор соціальної підтримки з боку побратимів/посестер та командної взаємодії, яка сприяє зниженню рівня стресу та формуванню колективної психологічної стійкості.

Тобто всі перелічені фактори відіграють ключову роль у процесі адаптації особистості як до екстремальних умов бойових дій, так і до повернення в мирне середовище. При цьому змінюється соціальна ідентичність людини: з військового, який діяв у режимі підвищеної готовності та загрози, вона повертається до цивільного життя, де необхідно відновлювати соціальні ролі – чоловіка/дружини, батька/матері, працівника тощо.

Адаптація до умов передової вимагає значних ресурсів як від організму, так і від психіки, оскільки зміни є кардинальними, а всі фізіологічні та психічні процеси перебудовуються під нову реальність. Повернення до цивільного життя потребує часу, індивідуального для кожної людини, адже необхідне поступове відновлення початкових психоемоційних «налаштувань». У випадках, коли військовослужбовець змушений неодноразово повертатися до зони бойових дій, повторні адаптаційні зусилля можуть мати виснажливий ефект, що призводить до погіршення психічних реакцій і підвищує ризик розвитку стресових розладів. Науковці (Себастьян Баєз, Хуан Сантамарія-Гарсія та Агостіна Айбенез), які досліджували реінтеграцію колишніх учасників бойових дій у громадах Колумбії зазначають, що досвід участі в бойових діях має довготривалий вплив не лише на фізіологічний і психологічний стан ветеранів, а й на їх соціальну взаємодію. Зокрема, наголошується на необхідності комплексного підходу до «роззброєння свідомості», яка пристосована до реалій війни, а також на важливості впливу ветеранської спільноти на процес реабілітації та реінтеграції [41].

Проте адаптація до мирного життя стосується не лише самих ветеранів, а й цивільного населення, з яким вони взаємодіють після повернення. Одним із ключових ресурсів у цьому процесі є психосоціальна підтримка — комплекс взаємодій, що охоплюють емоційну, соціальну та практичну допомогу з боку оточення [30]. Психологи та соціальні працівники наголошують, що саме підтримка з боку близьких, громад, працівників сервісної сфери та загалом сприятливе соціальне середовище допомагають ветеранам ефективніше пережити наслідки травматичного досвіду та відновити відчуття власної цінності, безпеки й приналежності.

Психосоціальна підтримка включає не лише фахову терапевтичну допомогу, а й повсякденні доброзичливі жести, уважність, небайдужість з боку тих, з ким ветеран зустрічається щодня. У цьому контексті важливу роль відіграють заклади громадського харчування як публічний простір, де відбувається частина соціалізації та реінтеграції. Поведінка та ставлення працівників цих закладів можуть як сприяти відчуттю прийняття та нормалізації досвіду ветерана, так і, у разі байдужості чи стигматизації, поглиблювати почуття відчуженості. Як зазначає Олена Сек, Дуже часто люди можуть проявляти специфічне ставлення до ветеранів, проектуючи на них власні страхи, тривоги або навіть особистий непропрацьований досвід. Це впливає на якість взаємодії й може посилювати бар'єри в спілкуванні. Водночас варто пам'ятати, що яким би не був наш досвід — ми всі залишаємося частиною одного суспільства, де постійно зустрічаємося в публічних просторах: магазинах, транспорті, закладах харчування. Ветерани — такі ж люди, просто з унікальним досвідом, і вони мають право на прийняття, повагу та нормальне щоденне спілкування [цит. за: Суспільне Житомир, 46]. Саме тому підвищення комунікативної компетентності персоналу в цій сфері має важливе значення для формування безпечного соціального середовища, яке підтримує процес адаптації.

Водночас позитивна взаємодія з ветеранами може бути важливим джерелом психосоціальної підтримки і для цивільного населення. Вона формує відчуття причетності до чогось значущого, підсилює соціальну згуртованість та дає людині досвід, у якому вона може відчувати себе корисною, уважною та небайдужою. У таких взаємодіях цивільні не просто «допомагають» — вони також отримують моральне задоволення й емоційне підкріплення, що сприяє їхньому власному психологічному добробуту.

Проте адаптація до мирного життя стосується не лише самих ветеранів, а й цивільного населення, з яким вони взаємодіють після повернення. Саме суспільство є одним з джерел психосоціальної підтримки, яка є одним з важливих факторів при переживанні травмівного досвіду. Психосоціальна підтримка є одним з важливих чинників, який покращити

Фактори, що впливають на взаємодію з боку частини цивільного населення, яке не було безпосередньо залучене до бойових дій. Йдеться про людей, які не є учасниками війни, не перебували в зоні бойових дій чи окупації та не мають відповідного досвіду, що міг би суттєво змінити їхнє сприйняття дійсності та людей із таким досвідом.

Відсутність досвіду прямої участі у воєнних подіях формує специфічні особливості сприйняття й комунікації у представників цивільного населення, що, у свою чергу, впливає на якість взаємодії з ветеранами. Готовність суспільства прийняти та підтримати захисників відіграє ключову роль у процесі їхньої реінтеграції. Водночас цивільні можуть стикатися з труднощами у спілкуванні з ветеранами, що зумовлено різними досвідами, світоглядними відмінностями та браком розуміння військової реальності. Згідно з результатами оцінювання потреб ветеранів в Україні, одним із бар'єрів на шляху до успішної адаптації є саме низький рівень готовності до конструктивного діалогу з боку окремих верств цивільного населення [18].

Війна докорінно змінює спосіб мислення, реакції та пріоритети військових, тоді як цивільні, які не мали такого досвіду, залишаються у звичному соціальному середовищі. Це може спричинити певний комунікативний бар'єр: ветерани нерідко відчують себе відстороненими, а цивільні – не завжди знають, як правильно підтримати чи порозумітися з тими, хто повернувся з війни.

Крім того, соціальна взаємодія може ускладнюватися через суспільні стереотипи та нерозуміння посттравматичних змін. Одні сприймають ветеранів як героїв, інші – як людей із психологічними труднощами, що потребують особливого ставлення. Такі полярні погляди можуть впливати на якість комунікації, спричиняючи напругу або навіть конфлікти. Саме тому важливо досліджувати особливості сприйняття ветеранів цивільним населенням та знаходити способи налагодження ефективної взаємодії між цими групами.

Таким чином, бойовий досвід не лише змінює внутрішній світ ветеранів, а й впливає на характер їхньої соціальної взаємодії після повернення до мирного життя. Нерозуміння цих змін з боку цивільного населення, а також наявність

стереотипів і упереджень можуть ускладнювати процес адаптації. Саме тому аналіз впливу бойового досвіду на взаємодію ветеранів із суспільством є ключовим для пошуку ефективних підходів до підтримки їхньої інтеграції.

1.2. Специфіка роботи у сфері громадського харчування та її вплив на персонал

На сьогодні заклади громадського харчування залишаються актуальними та затребуваними серед широких верств населення. Їх популярність зумовлена доступністю, а також функцією простору для соціальної взаємодії, відпочинку чи роботи. Перебування у таких закладах дозволяє заощадити час і зусилля на приготування їжі, водночас створюючи комфортні умови для особистого чи ділового спілкування.

Заклади громадського харчування умовно поділяються на кілька типів: кав'ярні, бістро, бари, ресторани, їдальні тощо. Кожен із цих форматів має свою організаційну структуру, рівень сервісу, цінову політику та цільову аудиторію. Наприклад, кав'ярні орієнтовані на короткотривале перебування, неформальну атмосферу та швидке обслуговування, тоді як ресторани передбачають триваліше перебування, більший вибір страв та вищий рівень обслуговування.

Після початку повномасштабного вторгнення населення України зіткнулося з низкою викликів, зокрема з явищем блекаутів. Масовані обстріли об'єктів критичної інфраструктури, зокрема гідроелектростанцій, теплоелектростанцій та ліній електропередач, призвели до систематичних відключень електроенергії в багатьох регіонах країни. Це, у свою чергу, суттєво вплинуло на функціонування майже всіх сфер повсякденного життя, включно зі сферою громадського харчування. Заклади, які традиційно асоціюються з комфортом, стабільністю та безпекою, змушені були оперативнo адаптовуватися до нових умов: запроваджувати резервні джерела живлення (генератори, акумулятори), обмежувати робочий графік, скорочувати меню та кількість персоналу, а подекуди — тимчасово припиняти роботу. Ці обставини призвели до підвищеного стресового навантаження на працівників, які були змушені виконувати обов'язки в

умовах невизначеності, фізичної втоми та підвищеної відповідальності перед клієнтами.

Також, різноманітність форматів обумовлює відмінності у функціональних обов'язках персоналу, особливостях клієнтської взаємодії та вимогах до комунікативної поведінки працівників. Це, у свою чергу, впливає на навантаження, темп роботи та психологічну стійкість персоналу, що є важливим у контексті аналізу взаємодії з представниками вразливих груп, зокрема — ветеранами.

У персонал закладів громадського харчування входять такі посади, як офіціанти, бармени, кухарі, прибиральники, адміністратори (менеджери), касири, хостес, а також керівний склад — керуючі та власники. Кожна з цих ролей виконує окремий функціональний набір обов'язків, однак усі вони об'єднані спільною метою — забезпечення якісного обслуговування клієнтів.

В цій роботі ми більше досліджуємо аспекти роботи людей, які виконують свою функції у залі та взаємодіють з відвідувачами. У цю вибірку входять: офіціанти, бармени, барісти, менеджера, та керуючі. Саме ці працівники першими вступають у безпосередній контакт із клієнтами, часто стаючи "обличчям" закладу. Від їхнього професіоналізму, ввічливості, емпатійності та здатності вирішувати конфліктні ситуації залежить загальне враження клієнта та його готовність повернутися. З огляду на специфіку взаємодії з клієнтами, до особистості офіціанта висуваються низка психологічних вимог, які суттєво впливають на успішність професійної діяльності[34]. Серед ключових характеристик можна виокремити:

- готовність до непередбачуваних ситуацій як показник здатності адекватно реагувати на проблемні обставини та усвідомлювати рівень особистої відповідальності;
- сформовану емоційно-вольову саморегуляцію;
- когнітивну креативність та інтернальність (відповідальність за власні дії);
- адаптивність у прийнятті рішень (гнучкість мислення, рефлексивність або імпульсивність);
- професійно-гуманістичну орієнтацію в соціальних взаємодіях;
- особливості самосприйняття в емоційно-когнітивному аспекті;

- розвинену соціальну компетентність та спостережливість;
- раціональність і конгруентність (узгодженість) у комунікації;
- високу мотивацію до професійної самореалізації;
- цілісне позитивне емоційно-оцінне ставлення до власного життєвого шляху — минулого, теперішнього та майбутнього;
- когнітивну та ціннісно-мотиваційну узгодженість у ставленні до професії;
- відсутність внутрішньоособистісних конфліктів на рівні цінностей і мотивації.

Наявність зазначених якостей набуває особливої ваги в умовах сучасного українського суспільства, де працівники сфери обслуговування дедалі частіше взаємодіють із представниками більш вразливих категорій, зокрема з ветеранами бойових дій. Така взаємодія вимагає не лише професійного володіння етикетом обслуговування, а й глибшого розуміння особливостей емоційного стану, реакцій та потреб співрозмовника. Високий рівень емоційної компетентності, стресостійкості та здатності до делікатної комунікації сприяє створенню безпечного середовища, в якому відвідувач — незалежно від його життєвого досвіду — відчуває повагу, прийняття та підтримку.

У такому контексті особистісні якості офіціанта та інших представників персоналу відіграють не лише функціональну, а й соціально значущу роль, формуючи мікропростір довіри й нормалізації, що є важливим елементом повоєнної інтеграції та психологічної стабілізації суспільства.

Проте такий рівень підготовки часто є скоріше орієнтиром, ніж реальністю, особливо в умовах кадрового дефіциту, що спостерігається у галузі на сьогоднішній день.

Слід зазначити, що не всі особи, які працевлаштовуються у закладах харчування, мають повне уявлення про специфіку роботи, зокрема про високий рівень емоційного та фізичного навантаження, необхідність витримки у конфліктних або стресових ситуаціях, а також вимоги до гнучкої комунікації з різними категоріями клієнтів. Значна частина працівників, особливо на початкових

посадах, представлена студентами або людьми без спеціалізованої освіти, що ускладнює процес адаптації до професійного середовища.

Через брак досвіду та спеціальної підготовки працівники на початківці можуть відчувати труднощі у спілкуванні з відвідувачами, особливо у складних або незвичних ситуаціях. Це може викликати додаткову напругу, невпевненість у власних діях і навіть небажання продовжувати роботу в цій сфері. У таких умовах стає складніше налагодити якісну комунікацію, що враховує індивідуальні особливості клієнтів. Варто також враховувати, що в умовах війни загальний рівень напруги серед населення зріс, та стрімко зросла численність такої групи суспільства, як учасники бойових дій та їх близькі. Це потребує від персоналу ще більш чутливого та уважного підходу до спілкування з такими відвідувачами. Саме тому важливо звертати увагу не лише на технічні навички обслуговування, а й на розвиток емпатії, уважності та базових комунікативних умінь у персоналу [38].

Отже, специфіка роботи у сфері громадського харчування формує певні виклики для персоналу, зокрема в контексті зростання соціального навантаження та емоційної напруги в суспільстві. У таких умовах комунікативна готовність, емоційна зрілість і базова психологічна обізнаність працівників стають критично важливими для забезпечення якісної взаємодії з усіма категоріями клієнтів, зокрема з ветеранами та їхніми родинками.

1.3. Готовність закладів до взаємодії з ветеранами: виклики та бар'єри комунікації.

У сучасних умовах повномасштабної війни в Україні питання соціальної адаптації та підтримки ветеранів і ветеранок набуває особливої актуальності. Заклади, що надають послуги населенню, зокрема в сфері громадського харчування, дедалі частіше стикаються з необхідністю побудови ефективної та делікатної комунікації з людьми, які мають бойовий досвід. Проте рівень готовності таких закладів до взаємодії з цією категорією відвідувачів є нерівномірним і часто недостатнім. Дослідження показують, що більшість закладів не мають сформованої системи або чітких алгоритмів взаємодії з ветеранами, що створює низку бар'єрів [40].

Згідно з аналітичним звітом Cedos «Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби, 2023» , одним з основних бар'єрів є відсутність підготовки персоналу до роботи з ветеранами [40]. У дослідженні наголошується, що працівники соціальних та сервісних установ не мають достатнього рівня знань про специфіку потреб осіб з бойовим досвідом, а також часто не проходять жодних тренінгів або інструктажів щодо коректної взаємодії з цією аудиторією [40]. У контексті закладів громадського харчування, які здебільшого є суб'єктами приватного бізнесу, ця проблема набуває особливого значення. Щоб підвищити готовність персоналу до якісної комунікації з ветеранами та ветеранками, такі заклади змушені самотійно, за власний кошт, шукати профільних фахівців і організовувати відповідні навчальні заходи. Це, своєю чергою, може стати значним викликом і чинником, що уповільнює процес розвитку необхідних навичок у працівників.

Унаслідок цього формуються певні складнощі: із одного боку, є об'єктивна потреба у підвищенні рівня комунікативної компетентності персоналу, з іншого — відсутність системної підтримки цього процесу з боку держави чи муніципалітетів. Особливо актуальною така ситуація стає в умовах повномасштабної війни, коли зростає не лише кількість ветеранів, але й загальний рівень психоемоційного напруження в суспільстві.

Крім того, працівники сфери громадського харчування не завжди розуміють, як проявляються ті чи інші наслідки бойового досвіду, зокрема симптоми ПТСР, тривожності або підвищеної чутливості до шуму, зорових чи тілесних подразників. Відсутність базових знань у цій сфері може призводити до неусвідомлених помилок у комунікації, які, у свою чергу, викликають у ветеранів дискомфорт або відчуття небезпеки. Це створює ризик формування недовіри до обслуговчого персоналу, а також знижує шанси на інтеграцію ветеранів у повсякденне соціальне середовище.

За даними Cedos (2023), чутливість і готовність взаємодіяти з різними категоріями громадян має формуватись не стихійно, а бути системною частиною організаційної культури. Проте в умовах обмеженого доступу до ресурсів, як

фінансових, так і освітніх, впровадження таких змін потребує або додаткової мотивації з боку власників закладів, або державних і громадських ініціатив, спрямованих на навчання та підтримку сервісного персоналу.

Нестача навчання та спеціалізованих знань у персоналу є лише частиною ширшої проблеми — відсутності системного підходу до взаємодії з ветеранами на рівні організацій і громад. Іншою перешкодою, виявленою у звіті, є брак чітко сформульованих алгоритмів або рекомендацій для закладів, які б регламентували особливості обслуговування осіб із бойовим досвідом. Така фрагментарність у підходах створює ситуацію, коли персонал змушений діяти інтуїтивно або опиратися на власні уявлення, що може призводити до непорозумінь або навіть конфліктів [40, с. 22–23].

Постійне перебування в умовах психоемоційного навантаження є типовим для працівників закладів громадського харчування, де необхідно одночасно дотримуватись темпу роботи, вирішувати конфлікти та зберігати доброзичливість у спілкуванні з клієнтами. У таких умовах комунікація з ветеранами, яка може вимагати додаткової емпатії, обережності або уважності до вербальних і невербальних сигналів, стає ще складнішою. За відсутності відповідної підготовки або налаштованості на чутливу взаємодію працівник може не мати достатнього емоційного ресурсу для ефективної комунікації. Це підвищує ризик професійного вигорання, помилок у спілкуванні та, як наслідок, зниження якості обслуговування. Водночас це негативно впливає й на саму адаптацію ветеранів до мирного життя, адже саме повсякденні взаємодії у публічних просторах формують відчуття безпеки та прийняття.

Одним із ключових викликів для персоналу закладів громадського харчування є розвиток емоційного інтелекту — здатності розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також враховувати емоційний стан співрозмовника. Ці навички критично важливі під час взаємодії з людьми, які можуть мати складний психоемоційний досвід, зокрема ветеранами бойових дій. Водночас, у більшості працівників цієї сфери розвиток емоційного інтелекту не є частиною професійної

підготовки. Це ускладнює реагування в ситуаціях, де потрібна підвищена чутливість до сигналів тривоги, уникання або емоційної напруги клієнта.

Крім того, низький рівень емоційної саморегуляції може спричинити неправильне трактування поведінки ветерана, наприклад, як грубість чи недобррозичливість, хоча насправді йдеться про наслідки травматичного досвіду. Відсутність умінь емоційного самоконтролю також підвищує ризик імпульсивних реакцій працівника у відповідь на складну ситуацію, що створює передумови для конфліктів. Формування емоційного інтелекту як професійної компетентності є не лише бажаним, а й необхідним елементом підвищення якості обслуговування та комфорту комунікації.

Ще одним важливим аспектом професійної готовності персоналу є рівень стресостійкості. Стресостійкість — це здатність людини ефективно функціонувати в умовах напруги, зберігаючи психологічну рівновагу, продуктивність і конструктивне мислення навіть у складних ситуаціях. У сфері громадського харчування ця якість проявляється у вмінні контролювати власні емоції, залишатися спокійним під тиском, швидко приймати рішення в умовах дефіциту часу або конфлікту. Працівники закладів громадського харчування щоденно стикаються з великим емоційним навантаженням, багатозадачністю та необхідністю швидко реагувати на непередбачувані ситуації. У взаємодії з ветеранами, які можуть мати високий рівень тривожності або гострі реакції на окремі тригери, (шум, дотик, тон голосу тощо), від працівника вимагається не лише врівноваженість, а й здатність зберігати спокій у складних емоційних моментах. Це особливо важливо в ситуаціях, коли потрібно не допустити ескалації напруги — як із боку відвідувача, так і з боку самого працівника. Через різницю досвіду, працівники можуть бути мати недостатній рівень стресостійкості, що може призводити до професійного вигорання, конфліктів або уникнення спілкування з представниками цієї цільової групи, що суперечить ідеї інклюзивності та відкритості закладу. Тому розвиток психологічної витривалості, навичок саморегуляції та адаптивних стратегій реагування має бути одним із пріоритетів у підготовці персоналу. Так як люди з високою стресостійкістю здатні приймати

реакцію ветерана без засудження чи образи, а також швидко переключатися з емоційного стану на професійну поведінку, підтримуючи конструктивний діалог і безпеку обох сторін.

Ще одним викликом, що має важливе значення для ефективної взаємодії з ветеранами, є розвиток витримки у працівників закладів громадського харчування. Хоча витримка та стресостійкість тісно пов'язані, між ними є важлива різниця: стресостійкість — це загальна здатність справлятися з психологічним напруженням, тоді як витримка — це здатність утримувати себе від імпульсивних реакцій у конкретній ситуації, зберігаючи емоційну стабільність і професійну поведінку.

У контексті спілкування з ветеранами витримка має особливе значення. Через специфіку бойового досвіду, деякі ветерани можуть мати більш жорстку або прямолінійну манеру спілкування, виявляти нервозність, тиснути авторитетом або навіть використовувати гумор, що здається недоречним. Для працівників без подібного досвіду це може бути незвичним і викликати внутрішню напругу, бажання відповісти емоційно або припинити діалог. Саме витримка дозволяє зберігати повагу, не реагувати різко й водночас підтримувати якісну комунікацію. Також після взаємодії, працівник може почуватися не таким емоційно виснаженим та продовжувати виконувати необхідні функції, не зменшує їх якість.

Важливо зазначити, що витримка — це не вроджена риса, а навичка, яка формується через досвід, усвідомлення та регулярну практику. Вона стає своєрідним буфером між емоційним імпульсом і відповіддю працівника, дозволяючи уникати конфліктів, непорозумінь або непродуктивної ескалації у взаємодії з клієнтами. Навіть за відсутності агресії з боку ветерана, працівник може неправильно інтерпретувати його прямолінійність або емоційність як загрозу чи невдоволення. У таких ситуаціях саме витримка дозволяє зберігати професійний спокій і не приймати на особистий рахунок те, що насправді не спрямоване проти працівника, а є проявом життєвого досвіду клієнта. Це особливо актуально в умовах повсякденної зайнятості, коли працівники перебувають у стані втоми, мають обмежений час на реакцію, а також несуть відповідальність за загальну

атмосферу в закладі. Крім того, розвиток витримки сприяє зниженню ризику професійного вигорання, оскільки допомагає уникати емоційного виснаження при взаємодії з клієнтами, які потребують особливого підходу.

У підсумку, витримка є не лише запорукою якісного обслуговування, а й важливою умовою для збереження емоційного здоров'я самого персоналу. Її розвиток повинен стати частиною загального підходу до підготовки кадрів у сфері громадського харчування, особливо в контексті зростаючої взаємодії з ветеранами війни та їхніми родинами.

Готовність закладів громадського харчування до взаємодії з ветеранами залишається на низькому рівні через брак знань, методичних рекомендацій та підтримки з боку держави. Персонал часто не має чітких алгоритмів дій, що ускладнює комунікацію з клієнтами, які мають бойовий досвід. Розвиток емоційного інтелекту, стресостійкості та витримки — ключові виклики, які вимагають системного підходу і додаткового навчання.

Висновки до I розділу

У першому розділі досліджено взаємну адаптацію ветеранів та цивільного населення, зокрема через взаємодію у сфері громадського харчування, що є важливим аспектом соціальної інтеграції. Вивчені проблеми, які виникають при адаптації ветеранів до цивільного життя, включаючи вплив бойового досвіду на соціальну взаємодію та на їхню готовність до змін. Зокрема, акцентовано на тому, що ветерани, завдяки специфіці свого досвіду, можуть мати особливі потреби в спілкуванні, що потребує підготовки персоналу для чутливого і коректного реагування.

Також детально розглянуто специфіку роботи у сфері громадського харчування, де персонал щодня стикається з високими емоційними навантаженнями та необхідністю підтримувати професіоналізм у різних ситуаціях. У цьому контексті важливим є розвиток таких якостей, як емоційний інтелект, стресостійкість і витримка, що дозволяють працівникам належно реагувати на інклюзивні виклики, зокрема при роботі з ветеранами.

Зважаючи на специфіку взаємодії ветеранів з цивільними, підкреслено, що для ефективної комунікації важливо не тільки надавати навички технічного обслуговування, а й розвивати чутливість до потреб різних груп клієнтів. Відсутність чітких стандартів у взаємодії з ветеранами є серйозним бар'єром, а недосконалість підготовки персоналу може призвести до конфліктів і непорозумінь.

Загалом, висновки вказують на необхідність створення системної підготовки працівників, впровадження інклюзивних практик і навчальних програм, що допоможуть підвищити рівень комунікативної компетентності персоналу, а також на важливість постійної роботи над розвитком емоційної стійкості та професійного реагування в умовах стресу. Це дозволить не лише покращити якість обслуговування ветеранів, а й забезпечить комфортні умови для співпраці між різними соціальними групами.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТОВНОСТІ ДО КОМУНІКАЦІЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОМФОРТУ У ВЗАЄМОДІЇ ВЕТЕРАНІВ І ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

2.1 Програма емпіричного дослідження

У другому розділі представлено програму емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення особливостей комунікації між ветеранами бойових дій та працівниками закладів громадського харчування в умовах триваючої війни. Програма направлена також на те, наскільки цивільне населення, а саме працівники закладів громадського харчування, вже адаптували свою професійну діяльність до збільшеної соціальної групи, яка має вплив та буде тільки збільшуватися із часом, тобто учасників бойових дій. Які вже є труднощі та дискомфорти при взаємодії, та як вони особисто бачать шляхи подолання цих криз.

Дослідження проводилося з метою виявлення нових вимог до професійної поведінки працівників сфери обслуговування, а також для вивчення актуальних психоемоційних потреб ветеранів у мирному соціальному середовищі. У межах даного підрозділу розкрито загальну методологію дослідження, його етапи, описано вибірку та використані психодіагностичні методики.

Дослідження складалося з двох спільних методик та 2 різних анкетування, для кожної вибірки своє.

Перша методика Оцінка рівня ситуативної (реактивної) тривожності (Тест Спілбергера-Ханіна) [1].

Для вивчення рівня тривожності учасників дослідження було використано методику Ч. Спілбергера в адаптації Ю.Л. Ханіна. Ця методика є однією з найбільш поширених у психологічній діагностиці й дозволяє оцінити два види тривожності: реактивну (ситуативну) та особистісну. Такий підхід дає змогу диференційовано розглядати тривожність як тимчасовий емоційний стан і як відносно стійку індивідуальну особливість.

У межах даного дослідження було використано лише шкалу ситуативної тривожності, яка дозволяє оцінити емоційний стан респондентів у певній конкретній ситуації. Опитувальник у цьому випадку включає 20 тверджень, що стосуються переживань і реакцій у момент дослідження.

У межах дослідження рівня психологічного комфорту та комунікативної компетентності важливо враховувати індивідуальні особливості емоційної сфери респондентів, зокрема — рівень тривожності. У сучасній психологічній науці тривожність трактується як складне емоційне утворення, що виникає внаслідок сприйняття можливих загроз або невизначеності у життєвих ситуаціях. Вона проявляється через внутрішнє напруження, почуття занепокоєння, передчуття небезпеки та дискомфорту. При цьому важливо розрізняти тривожність і страх, адже, як підкреслюють Яремко Р. Я., Гродська В. М. та інші дослідники, тривожність на відміну від страху не має чітко окресленого об'єкта — вона зумовлена радше очікуванням можливої загрози, ніж реакцією на реальну небезпеку. Тобто тривожність є психологічною відповіддю на невизначеність, тоді як страх пов'язаний із конкретною ситуацією або подразником, що загрожує безпеці особистості [45].

Методика Спілбергера – Ханіна, що застосована в дослідженні, дозволяє виміряти ситуативну тривожність — тобто рівень занепокоєння, який людина переживає у відповідь на певну ситуацію. Ситуативна тривожність визначається як короткочасна емоційна реакція на стресову подію та супроводжується суб'єктивним відчуттям напруги, нервозності та тривоги. Вона залежить від конкретних умов і має тимчасовий характер, що дає змогу оцінити чутливість до окремих соціальних чи професійних взаємодій.

Перевагою використання саме цієї шкали є можливість фокусуватися на поточному емоційному стані респондента, не враховуючи сталі особистісні характеристики. Це особливо важливо у дослідженнях, де метою є аналіз реакції на специфічні соціальні умови або взаємодії.

Однак варто зазначити, що методика, розроблена ще у 1970-х роках, не була спеціально адаптована до контексту сучасних суспільно-політичних подій, зокрема

до умов війни та досвіду бойових дій. Це обмеження необхідно враховувати під час інтерпретації результатів, оскільки стандартні формулювання тесту не охоплюють усіх нюансів психологічних реакцій, притаманних учасникам бойових дій у мирному середовищі.

З огляду на це, у межах мого дослідження інструкція до методики була адаптована під специфіку кожної вибірки. Для респондентів з числа учасників бойових дій ситуація формулювалась наступним чином: «Ви перебуваєте в закладі громадського харчування. Ви прийшли сюди, щоб провести дозвілля, відпочити — самостійно або з близькими людьми. Оцініть свій стан у цій ситуації».

Для працівників закладів громадського харчування було запропоновано іншу ситуацію: «Ви взаємодієте з клієнтом, який є учасником або учасницею бойових дій. Ви усвідомлюєте цей факт під час виконання своїх робочих обов'язків. Оцініть ваш стан у такій ситуації».

Таким чином, методика дає змогу не лише кількісно виміряти рівень ситуативної тривожності, а й оцінити емоційну чутливість до соціально значущих ситуацій, пов'язаних із взаємодією ветеранів та цивільного населення в умовах повсякденного життя. У межах мого дослідження дана методика дозволяє виявити, наскільки працівники сфери обслуговування та ветерани бойових дій мають підвищений рівень емоційної напруги у контексті соціальної взаємодії, зокрема — у ситуаціях спілкування в закладах громадського харчування.

Друга методика, яку я використовувала це Методика «Рівень комунікативної толерантності» В. В. Бойка [42].

Ця методика є психодіагностичним інструментом, спрямованим на виявлення ступеня толерантності особистості у сфері міжособистісного спілкування, а також на визначення тих аспектів комунікативної взаємодії, які викликають внутрішній дискомфорт, напругу або ворожість у людини.

Методика «Рівень комунікативної толерантності» В. В. Бойка спрямована на діагностику здатності особистості до толерантної взаємодії з іншими людьми в процесі спілкування. Вона дозволяє оцінити, наскільки індивід готовий приймати

та розуміти індивідуальні особливості партнерів по комунікації, а також виявити потенційні бар'єри у міжособистісних стосунках.

Методика «Рівень комунікативної толерантності» була розроблена російським психологом Віктором Володимировичем Бойком — фахівцем у галузі практичної психології, відомим своїми напрацюваннями в діагностиці психоемоційних станів, міжособистісної взаємодії та професійного стресу. Дана методика спрямована на діагностику здатності особистості до толерантної взаємодії з іншими людьми в процесі спілкування. Вона дозволяє оцінити, наскільки індивід готовий приймати, розуміти та поважати індивідуальні особливості партнерів по комунікації, а також виявити потенційні бар'єри у міжособистісних стосунках, що можуть заважати ефективній взаємодії.

Методика охоплює низку показників, пов'язаних з емоційною реакцією на особистісні відмінності інших людей, готовністю до прийняття «інакшості», прагненням до співпраці чи схильністю до оцінювального мислення в міжособистісному просторі. За її допомогою можливо не лише визначити загальний рівень комунікативної толерантності, а й проаналізувати її окремі складові, що особливо цінно для психодіагностичної практики у сфері освіти, соціальної роботи, охорони здоров'я та обслуговування населення.

Методика містить 45 тверджень, які охоплюють дев'ять показників комунікативної поведінки, кожне з яких оцінюється респондентом за шкалою від 0 до 3 балів. Сумарні бали дозволяють визначити рівень толерантності як інтегральну характеристику, а також деталізувати специфічні міжособистісні бар'єри.

Основні оцінювані характеристики включають:

1. Неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншої людини

Цей показник виявляє, наскільки особа схильна ігнорувати унікальні риси співрозмовника — його особистісні, національні, культурні чи інші відмінності. Людина з низькою толерантністю за цим параметром може демонструвати неприйняття нестандартної поведінки або інакших поглядів, що ускладнює продуктивну взаємодію.

2. Схильність оцінювати інших за власними стандартами

Означає тенденцію використовувати себе як еталон, орієнтир для оцінки інших. Такий індивід вважає свої погляди, стиль поведінки чи моральні принципи єдино правильними, що може викликати непорозуміння й осуд у комунікації.

3. Категоричність, негнучкість суджень у спілкуванні

Цей компонент характеризує нездатність до діалогу, компромісу або перегляду власної позиції. Категорична особа рідко допускає альтернативні думки, виявляє упередженість і жорсткість в оцінках.

4. Невміння приховувати негативні емоції

Свідчить про труднощі в емоційному самоконтролі. Людина з низькою толерантністю не вміє маскувати роздратування, розчарування чи агресію, часто демонструє негативні реакції у відповідь на незначні подразники під час спілкування.

5. Прагнення змінити чи перевиховати співрозмовника

Вказує на небажання приймати іншу людину такою, якою вона є. Високі бали за цим показником свідчать про намагання нав'язати співрозмовнику свої норми, змінити його поведінку, що зазвичай веде до конфліктів.

6. Бажання підлаштувати інших під себе

Виявляє схильність сприймати комунікацію не як діалог рівних, а як процес, у якому інші мають адаптуватися до вимог і очікувань самого респондента. Таке ставлення виключає повагу до автономії та меж іншої особистості.

7. Нетерпимість до помилок партнера

Показує, наскільки індивід готовий приймати недосконалість, людські слабкості чи помилки інших. Люди з низькою толерантністю в цьому аспекті часто перебільшують значущість помилок, не пробачають їх і постійно критикують.

8. Нетерпимість до психологічного або фізичного дискомфорту партнера

Оцінює здатність бути толерантним до нестандартної поведінки чи станів інших (наприклад, тривожності, мовної бар'єрності, фізичних вад). Така нетерпимість може проявлятися у знецінюванні, униканні контакту, грубості.

9. Нездатність до адаптації у спілкуванні

Відображає труднощі з гнучкістю у міжособистісних ситуаціях. Така особа не намагається враховувати особливості партнера по взаємодії, не змінює свій стиль спілкування навіть у складних або незвичних обставинах.

Загальний рівень комунікативної толерантності визначається як сума балів за всіма шкалами. Високі значення вказують на виражену інтолерантність у комунікації, низькі — на високий рівень комунікативної зрілості, прийняття та гнучкість.

Використання цієї методики є особливо доречним у контексті мого дослідження, яке присвячене аналізу психологічного комфорту у взаємодії між ветеранами бойових дій та працівниками закладів громадського харчування. Саме рівень комунікативної толерантності працівників таких закладів часто стає визначальним для того, чи буде контакт із ветераном безпечним, тактовним, і, головне — психологічно підтримуючим.

У сучасних умовах, коли все більше людей повертаються з фронту до мирного життя, персонал сфери обслуговування стає першою лінією соціального контакту. Методика дозволяє виявити потенційні труднощі працівників у спілкуванні з тими, хто може мати травматичний досвід, бути більш емоційно чутливими або потребувати особливого ставлення. Крім того, результати можуть бути використані для розробки програм психопросвіти, спрямованих на підвищення емпатії, гнучкості та соціальної відповідальності у сфері обслуговування.

Слід зазначити, що через неадаптованість методики окремі питання не відповідають сучасним соціокультурним реаліям. Зокрема, друге питання третього блоку, яке містить застарілий стереотипний вислів, не має коректного формулювання в межах наявної версії опитувальника. Під час підготовки до дослідження я не змогла знайти прийнятної альтернативи, тому залишила його без змін. Проте в процесі збору даних отримала зворотний зв'язок від деяких респондентів, що свідчив про недоречність цього питання. У зв'язку з цим вирішила не враховувати його під час інтерпретації результатів.

Третім етапом у дослідженні було анкетування, яке складалося окремо для двох вибірок, а саме для учасників бойових дій та працівників закладів громадського харчування.

Анкетування для учасників бойових дій було розроблено з метою виявлення рівня їхнього психологічного комфорту під час перебування в закладах громадського харчування. До анкети увійшли як закриті питання з варіантами відповідей, так і відкриті запитання, що дозволяло учасникам вільно висловити власну думку. Основна мета — дослідити суб'єктивне сприйняття соціальної взаємодії у таких просторах, виявити потенційні труднощі або бар'єри, які виникають у процесі комунікації з персоналом або відвідувачами закладу, а також зібрати практичні рекомендації, що могли б сприяти налагодженню більш комфортної та чутливої взаємодії.

Окрему частину анкети складали теоретичні ситуації, які змодельовано на основі типових випадків із соціальної практики, що потенційно могли б призвести до непорозуміння або конфлікту. Респонденти мали змогу не лише оцінити запропоновані ситуації, а й запропонувати власні варіанти розв'язання чи комунікативного реагування. Такий підхід дав змогу отримати якісні дані, що доповнюють кількісні результати анкетування, і розширити уявлення про досвід ветеранів у повсякденному житті.

Анкета для працівників закладів громадського харчування була спрямована на з'ясування їхнього ставлення до відвідувачів з досвідом участі в бойових діях, рівня проінформованості щодо особливостей спілкування з ветеранами, а також готовності підтримувати конструктивну й поважну комунікацію. Структура анкети включала як закриті питання, що дозволяли оцінити поширеність певних уявлень та реакцій, так і відкриті — для збору розгорнутих думок, пропозицій та особистого досвіду.

Окрему увагу було приділено моделюванню типових ситуацій, які можуть виникати в закладах громадського харчування під час взаємодії з ветеранами. Респонденти мали змогу запропонувати власні способи поведінки в межах описаних ситуацій або висловити своє бачення шляхів уникнення конфлікту. Це

дозволило не лише оцінити поточний рівень комунікативної компетентності працівників, а й виявити потребу в додатковому інформуванні чи навчанні з питань етичної взаємодії з відвідувачами, які мають досвід бойових дій. Також, на прикінці анкети були питання направлені на оцінку рівня зацікавленості персоналом у підвищенні рівня своєї обізнаності, та які шляхи вони бачать для цього.

Проведення анкетування двох цільових груп — учасників бойових дій та працівників закладів громадського харчування — дало змогу комплексно підійти до вивчення комунікативної взаємодії між ними. Такий підхід забезпечив об'ємне бачення ситуації з обох сторін: як з позиції тих, хто потребує особливого підходу, так і тих, хто здійснює щоденну професійну комунікацію в публічному просторі.

Важливо зазначити, що поєднання кількісних та якісних методів дозволило не лише виявити загальні тенденції, а й зібрати індивідуальні думки, відчуття та пропозиції, які можуть стати основою для практичних рекомендацій. Завдяки включенню відкритих питань та теоретичних ситуацій стало можливим глибше зрозуміти емоційні реакції, очікування та бар'єри, з якими стикаються обидві сторони в умовах повсякденного життя.

Отримані результати дали змогу окреслити основні напрямки для подальшого аналізу: визначення чинників психологічного комфорту ветеранів у публічних просторах, рівня підготовленості персоналу до такої взаємодії, а також необхідності впровадження інформативно-освітніх ініціатив у сфері сервісу. Програма дослідження, побудована на засадах етичності, добровільності та поваги до досвіду респондентів, забезпечила змістовну емпіричну базу для подальшої інтерпретації результатів.

2.2. Опис і аналіз результатів дослідження

Результати емпіричного дослідження становлять основу для глибшого розуміння особливостей комунікації між працівниками закладів громадського харчування та ветеранами, які відвідують ці простори. На основі зібраних даних здійснено аналіз ключових тенденцій, індивідуальних відповідей, виявів емоційного стану та комунікативних стратегій, які респонденти застосовують або очікують від інших у процесі взаємодії.

Дослідження було спрямоване не лише на виявлення загального рівня психологічного комфорту під час перебування у публічному просторі, а й на розкриття глибинних бар'єрів, упереджень чи нерозуміння, що можуть виникати внаслідок недостатньої обізнаності або відсутності належної комунікативної підготовки з обох сторін. Особливої ваги набуває аспект суб'єктивного досвіду ветеранів, які, повертаючись до мирного життя, опиняються в умовах соціальних очікувань, що не завжди узгоджуються з їхніми реальними потребами.

Анкетування дозволило охопити як кількісні, так і якісні показники, сформулювати уявлення про рівень комунікативної компетентності працівників, готовність до гнучкої взаємодії, а також виявити, які саме дії, слова або форми поведінки викликають у ветеранів дискомфорт або, навпаки, створюють відчуття безпеки й поваги. Аналіз відкритих відповідей надав змогу виокремити повторювані теми, емоційні акценти й запропоновані учасниками шляхи покращення ситуації.

У межах цього підрозділу результати дослідження будуть подані за окремими логічними блоками: спершу — аналіз відповідей ветеранів, далі — працівників закладів, із подальшим зіставленням отриманих даних. Така структура дозволяє побачити не лише відмінності у сприйнятті, а й потенційні точки дотику, які можуть стати підґрунтям для формування ефективної комунікативної політики у сфері обслуговування.

З метою глибшого розуміння емоційного стану ветеранів бойових дій під час перебування у публічному просторі, зокрема в закладах громадського харчування, було проведено дослідження рівня ситуативної тривожності з використанням адаптованого варіанту шкали Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна. Ця методика дозволяє виявити рівень тривожності, що виникає у відповідь на конкретні, потенційно стресогенні обставини, пов'язані з соціальною взаємодією. В даному випадку — уявна ситуація комунікації в громадському просторі, яка потребує мінімального, але неминучого контакту з персоналом.

Особливу увагу було приділено дотриманню заходів безпеки та конфіденційності. Збір інформації відбувався анонімно, без фіксації особистих

даних, а участь у дослідженні була добровільною. У дослідженні брали участь виключно особи з підтвердженим бойовим досвідом, набутим після початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну — з 2022 року. Також, важливий фактор був у зацікавленості опитуваних, тобто відвідування закладів як один з варіантів проведення дозвілля. Ще один важливий фактор, що особа, яка проходить опитування не знаходиться у явно нестабільному стані, та соціально активна. Учасники бойових дій, задіяні в конфлікті з 2014 року, але не залучені після 2022-го, не включалися у вибірку з міркувань цілісності і релевантності дослідження. Це рішення зумовлене тим, що досвід повномасштабної війни має власну психологічну специфіку, пов'язану з масштабами руйнувань, тривалістю бойового чергування, рівнем загрози життю та медіа-висвітленням конфлікту.

Для підвищення екологічної валідності дослідження кожній групі респондентів була запропонована інструкція, максимально наближена до реальних життєвих ситуацій:

- Ветеранам пропонувалося уявити свій візит до закладу громадського харчування після повернення з бойових дій, коли необхідно зробити замовлення, звернутися до персоналу та перебувати серед інших відвідувачів.
- Працівникам закладів — уявити обслуговування клієнта, який демонструє вербальні або невербальні ознаки належності до ветеранської спільноти (військова форма, шеврони, специфічна поведінка, манера спілкування, згадки про службу), що може викликати певну невизначеність у формуванні стилю комунікації.

У межах дослідження було опитано 17 учасників бойових дій (16 чоловіків і 1 жінку). Учасники представляли різні військові підрозділи та виконували бойові завдання в умовах підвищеної небезпеки. При цьому під час заповнення методики учасникам було надано можливість реагувати у власному темпі, з правом перерви або відмови від участі, аби уникнути повторного травматизаційного ефекту.

Отримані результати мають особливу цінність, оскільки відображають суб'єктивне переживання ситуації публічного соціального контакту у постстресовий період, що є критично важливим для розуміння факторів психологічного (не)комфорту ветеранів у повсякденному житті. Високий або нестабільний рівень ситуативної тривожності в подібних обставинах може не лише знижувати якість життя, а й виступати бар'єром на шляху соціальної адаптації, формуючи унікальну поведінку, ізоляцію чи недовіру до цивільного середовища.

2.2.2 Результати і аналіз методики рівня ситуативної тривожності з використанням адаптованого варіанту шкали Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна серед опитаних ветеранів

Таблиця 2.2.2

| Рівень тривожності | Кількість осіб | Відсоток (%) |
|--------------------|----------------|--------------|
| Низький | 9 | 52,9% |
| Середній | 4 | 23,5% |
| Високий | 4 | 23,5% |

Розрахунок рівня тривожності здійснювався за формулою:

$$PT = \sum 1 - \sum 2 + 35, \text{ де:}$$

- $\sum 1$ — сума балів за пунктами: 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;
- $\sum 2$ — сума балів за пунктами: 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

Низький рівень — у 53% (9 осіб),

Цей рівень свідчить про відносну емоційну стабільність, впевненість та відсутність вираженого страху чи напруги у ситуації соціальної взаємодії. Для таких ветеранів характерна висока стресостійкість, ймовірно сформована через досвід служби або подальшу успішну адаптацію до мирного життя. Низька тривожність також може означати відсутність суб'єктивного дискомфорту під час комунікації у громадських місцях (наприклад, у закладах харчування).

Середній рівень — у 41% (7 осіб).

Цей результат може вказувати на наявність помірного емоційного напруження, особливо в ситуаціях соціального контакту. Часто така тривожність пов'язана з внутрішніми очікуваннями, можливими переживаннями минулих подій або відсутністю впевненості в реакції оточення. Проте середній рівень є нормативним і часто трапляється серед людей, які адаптуються до нових умов чи повертаються до цивільного життя після тривалого перебування у структурованому військовому середовищі.

Високий рівень 6% (1 респондент).

Результат може свідчити про значне внутрішнє напруження, недовіру до соціального оточення або навіть ознаки психологічного дистресу, які потребують подальшої уваги. Такий стан може бути зумовлений попереднім бойовим досвідом, недостатньою підтримкою після повернення або тривалою ізоляцією. Високий рівень ситуативної тривожності часто впливає на якість життя, зокрема на соціальні зв'язки, професійну адаптацію та рівень довіри до цивільних осіб.

Результати, отримані за допомогою адаптованої шкали ситуативної тривожності Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна, свідчать про те, що переважна більшість опитаних ветеранів (94%) демонструють низький або середній рівень ситуативної тривожності у змодельованій ситуації перебування в закладі громадського харчування. Такий показник є позитивним маркером загального рівня психологічної адаптованості учасників бойових дій до умов мирного життя, зокрема до соціальних контактів у публічному просторі. Це може свідчити про наявність у частини вибірки достатніх внутрішніх ресурсів, навичок саморегуляції, а також певного досвіду або підтримки, які допомагають знижувати рівень тривожності у ситуаціях взаємодії з цивільними особами.

Низький рівень ситуативної тривожності характерний для людей, які, навіть перебуваючи у незвичних або потенційно напружених обставинах, здатні зберігати спокій, діяти впевнено, не відчуваючи вираженого внутрішнього напруження. Середній рівень може бути ознакою здорової настороженості або гнучкої реакції на зміну контексту, що не є патологічним і не обов'язково свідчить про

дезадаптацію. Такий стан може навіть бути функціональним у ситуаціях, де передбачена мінімальна соціальна невизначеність.

Однак наявність окремих випадків високої ситуативної тривожності (6%) заслуговує на особливу увагу. Подібні результати можуть відображати внутрішнє напруження, пов'язане з постстресовим досвідом, гіперпильність, недовіру до оточення або труднощі у переході від військового до мирного способу життя. У контексті повсякденного функціонування це може проявлятися у вигляді уникання людних місць, зниження бажання до соціальних контактів, або у формуванні бар'єру у взаємодії з персоналом і відвідувачами. Але так як, на момент дослідження, ведуться активні бойові дії треба враховувати, що особа, яка проходила опитування може бути ще дійовим військовим/вою, тому такий стан може бути необхідним.

Ці спостереження підкреслюють важливість індивідуального підходу в роботі з ветеранами, адже навіть за умов загальної позитивної динаміки певна частина осіб потребує спеціалізованої психосоціальної підтримки, психологічного супроводу або середовищної адаптації. Саме індивідуальний підхід дає змогу врахувати як глибину пережитих бойових травм, так і специфіку їх впливу на повсякденну поведінку.

2.2.3 Результати методики рівня ситуативної тривожності з використанням адаптованого варіанту шкали Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна серед опитаних працівників закладів громадського харчування

Таблиця 2.2.3

| Рівень тривожності | Кількість осіб (n=18) | Відсоток (%) |
|-------------------------|-----------------------|--------------|
| Низький (до 30) | 7 осіб | 38,9% |
| Середній (31–45) | 8 осіб | 44,4% |
| Високий (від 46 і вище) | 3 осіб | 16,7% |

Формула розрахунку особистісної тривожності:

$$PT = \sum 1 - \sum 2 + 35, \text{де:}$$

$\Sigma 1$ – сума закреслених цифр за пунктами 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;
 $\Sigma 2$ – сума закреслених цифр за пунктами 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

З метою вивчення особливостей емоційного реагування працівників закладів громадського харчування (ЗГХ) в умовах соціальної взаємодії з особами, які мають бойовий досвід, було застосовано адаптований варіант шкали ситуативної тривожності Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна.

Інструкція до методики містила опис гіпотетичної ситуації професійного обслуговування клієнта, який за зовнішністю, манерою мовлення або поведінкою нагадує про досвід військової служби чи бойових дій (наприклад, замкнутість, тривожний погляд, помітні сліди травматичного досвіду, елементи одягу). Таким чином, акцент було зроблено не на реальній взаємодії, а на внутрішньому емоційному відгуку, який виникає у працівника в уявній, але соціально значущій ситуації.

У дослідженні взяли участь 18 осіб — 13 чоловіків та 5 жінок. Незважаючи на відносно невелику вибірку, характерну для емпіричних досліджень із акцентом на якісний вимір, результати дозволяють окреслити тенденції тривожного реагування у сфері професійної комунікації з вразливими соціальними групами.

Показники ситуативної тривожності інтерпретуються в контексті психоемоційної компетентності персоналу, а також соціального клімату в робочому середовищі.

Рівні ситуативної тривожності розподілилися наступним чином (додаток 2):

Низький рівень тривожності — 39% (7 осіб)

Працівники, що продемонстрували низький рівень ситуативної тривожності, виявляють емоційну стійкість, здатність контролювати свої реакції та відсутність вираженого хвилювання у потенційно напружених обставинах. Вони зберігають внутрішній баланс, навіть коли стикаються з соціально значущими темами, такими як обслуговування ветеранів. Це може свідчити про наявність особистісної зрілості, розвинених навичок спілкування, або ж про раніше сформований досвід взаємодії з представниками вразливих груп. Такі працівники можуть бути ресурсом у

колективі для створення атмосфери підтримки та прикладу впевненого поведіння.

Середній рівень тривожності — 50% (9 осіб)

Цей рівень є найпоширенішим серед досліджуваних. Помірна тривожність зазвичай проявляється у вигляді внутрішнього напруження, очікування складнощів, проте без панічних реакцій чи дезорганізації поведінки. Працівники цієї групи, ймовірно, усвідомлюють соціальну значущість ситуації, мають емпатійне ставлення, але можуть відчувати непевненість у своїх силах чи бракувати чіткого алгоритму дій. Така ситуація є нормальною для більшості людей, особливо якщо вони не мали спеціального навчання або тренінгів щодо етичного та психологічно безпечного спілкування з ветеранами. Ця група є найбільш перспективною для подальшого розвитку професійної комунікативної компетентності через її гнучкість та здатність до адаптації.

Високий рівень тривожності — 11% (2 особи)

Наявність високого рівня ситуативної тривожності свідчить про те, що взаємодія з ветеранами потенційно сприймається цими працівниками як стресогенна, загрозлива або емоційно надмірна. Це може бути наслідком особистого досвіду, стереотипних уявлень, відсутності психологічної підтримки або невизначеності щодо соціальних норм поведінки в подібних випадках. Для цих респондентів характерні підвищена чутливість, можливо — схильність до уникання складних ситуацій, внутрішнє відчуття браку компетентності. Саме ця категорія працівників потребує індивідуальної уваги, можливо — участі в тренінгах, симуляційних заняттях або психологічному консультуванні з метою зниження рівня тривожності та формування більшої впевненості у взаємодії.

Аналіз результатів, отриманих за допомогою шкали ситуативної тривожності Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна, показав, що переважна більшість працівників закладів громадського харчування демонструють середній або низький рівень емоційної напруги в умовах уявленої взаємодії з клієнтом-ветераном. Це свідчить про загальну емоційну стабільність персоналу та певну готовність до контакту з представниками вразливих соціальних груп. Така тенденція може розглядатися як

сприятлива з точки зору потенціалу для ефективної професійної комунікації в соціально насиченому середовищі.

Утім, наявність 11% респондентів із високим рівнем ситуативної тривожності засвідчує, що частина персоналу зазнає значної емоційної напруги при уявленні ситуації взаємодії з ветеранами. Це може бути наслідком недостатньої інформованості, упереджених уявлень або попереднього негативного досвіду, що потребує окремого аналізу в подальших розділах.

2.2.4 Порівняльний аналіз ситуативної тривожності: ветерани та працівники ЗГХ

З метою дослідження наявності статистично значущого взаємозв'язку між рівнями ситуативної тривожності у двох незалежних вибірках – учасників бойових дій (УБД) та працівників закладів громадського харчування (ПЗГХ) – було використано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (ρ).

Цей метод дозволяє визначити ступінь монотонного зв'язку між двома змінними, незалежно від їх розподілу. На відміну від коефіцієнта кореляції Пірсона, кореляція Спірмена застосовується до непараметричних або порядкових даних і є стійкою до викидів, що особливо актуально при дослідженні психометричних показників.

Таблиця 2.2.4

| Група | Коефіцієнт Спірмена (ρ) | р-значення |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Учасники бойових дій (УБД) | -0.174 | 0.503 |
| Працівники закладів громадського харчування (ПЗГХ) | -0.117 | 0.644 |

Обчислення коефіцієнта Спірмена здійснюється за формулою:

$$P = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

де:

- ρ — коефіцієнт кореляції Спірмена,
- d_i — різниця між рангами відповідних значень у двох вибірках,
- n — кількість спостережень.

Як видно з таблиці, коефіцієнт кореляції Спірмена дорівнює $\rho = -0.153$, що вказує на слабкий негативний зв'язок між рівнями ситуативної тривожності в обох групах. Однак відповідне р-значення становить 0.408, що перевищує критичний рівень значущості $\alpha = 0.05$. Таким чином, отриманий результат не дає підстав стверджувати про наявність статистично значущого зв'язку між рівнем тривожності у зазначених вибірках.

Отже, можна зробити висновок, що ситуативна тривожність у ветеранів бойових дій і працівників сфери обслуговування не виявляє узгодженої тенденції до зростання або зниження у зв'язку з належністю до тієї чи іншої соціальної групи.

Для доповнення порівняльного аналізу рівнів ситуативної тривожності між вибірками учасників бойових дій (УБД) та працівників закладів громадського харчування (ПЗГХ) було обчислено коефіцієнт розміру ефекту Cohen's d.

На відміну від критеріїв значущості (р-значення), які лише вказують на факт наявності або відсутності статистичних відмінностей, коефіцієнт Кохена дозволяє оцінити силу (потужність) виявленої різниці між середніми значеннями двох незалежних груп.

Розрахунок проводився за формулою:

$$d = \frac{x_1 - x_2}{sp}$$

де:

- $x_1 - x_2$ — середні значення у вибірках,
- sp — об'єднане (зважене) стандартне відхилення обох груп.

Отриманий результат:

| Група | N | Середнє (M) | Стандартне відхилення (SD) |
|-------|----|-------------|----------------------------|
| УБД | 17 | 29.5 | 10.35 |
| ПЗГХ | 18 | 33.4 | 12.56 |

| Порівнювані групи | Cohen's d | Інтерпретація ефекту |
|-------------------|-----------|---------------------------------------------------|
| УБД vs ПЗГХ | -0.309 | Малий ефект (ПЗГХ трохи вищий рівень тривожності) |

Як видно з таблиці, середній рівень ситуативної тривожності у вибірці ПЗГХ дещо вищий ($M = 33.4$) порівняно з вибіркою УБД ($M = 29.5$). Стандартні відхилення засвідчують помірну варіативність показників у кожній групі: $SD = 10.35$ для УБД та $SD = 12.56$ для ПЗГХ.

Щоб оцінити ступінь відмінності між групами, було розраховано коефіцієнт розміру ефекту Cohen's d , який становив -0.309 . Це значення свідчить про малий ефект (за критеріями Кохена: 0.2 — малий, 0.5 — середній, 0.8 — великий). Від'ємне значення означає, що працівники ЗГХ демонструють дещо вищий рівень ситуативної тривожності, проте ця різниця не є суттєвою з практичної точки зору.

Таким чином, хоча між вибірками і спостерігається певна різниця в середніх рівнях тривожності, її величина є незначною, і без супровідної статистичної значущості ці результати слід трактувати з обережністю.

Опис і аналіз методики «Рівень комунікативної толерантності» В. В. Бойка

Після оцінки ситуативної тривожності, що дозволила окреслити емоційний стан учасників у змодельованій ситуації взаємодії з ветеранами, доцільним є подальше дослідження факторів, пов'язаних із якістю міжособистісного спілкування. У сфері обслуговування важливо не лише реагувати на емоційні прояви, а й виявляти рівень толерантності до інакшості, нестандартної поведінки та виражених емоцій співрозмовника.

З цією метою було застосовано методику В. В. Бойка «Рівень комунікативної толерантності», яка дозволяє оцінити загальний рівень толерантності в спілкуванні та визначити зони потенційної комунікативної напруги. Це особливо актуально в контакті з представниками соціальних груп, які можуть викликати підвищену емоційну чутливість — зокрема, з ветеранами бойових дій.

Методика дає змогу комплексно оцінити готовність до конструктивної взаємодії в умовах соціального різноманіття та професійної напруги. Вона була застосована у двох вибірках — серед ветеранів та працівників закладів громадського харчування — з метою подальшого порівняльного аналізу.

Зокрема, серед учасників бойових дій методика використовувалася для вивчення здатності приймати іншого з його індивідуальними особливостями, реакціями та соціальним досвідом. Щоб знизити можливий психологічний бар'єр, учасникам попередньо надавалась інструкція про добровільність участі, конфіденційність відповідей і право пропускати запитання, що викликають дискомфорт. Було наголошено, що метою дослідження є не оцінювання особистості, а аналіз особливостей соціальної взаємодії в контексті адаптації до цивільного життя.

2.2.4 Результати і аналіз методики «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко) серед учасників бойових дій

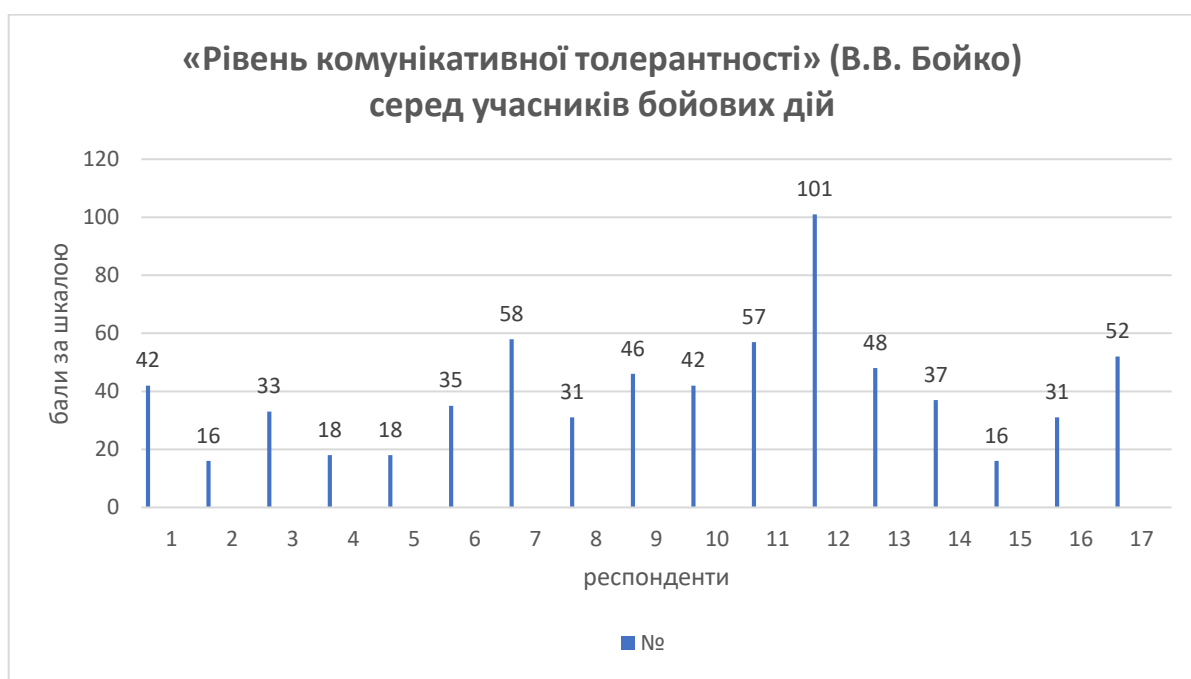


Рис. 2.2.4

*«Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко)
серед учасників бойових дій*

Згідно з результатами методики «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко), проведеної серед 17 респондентів — учасників бойових дій, було виявлено наступний розподіл показників:

- Високий рівень комунікативної толерантності — у 52,9% (9 осіб) що свідчить про здатність до прийняття партнера у спілкуванні, відкритість, стриманість у критиці та орієнтацію на конструктивну взаємодію, виявлено

- Середній рівень — 58,8% (10 осіб),

що свідчить про загальну толерантність у спілкуванні з окремими зонами дискомфорту, які можуть ускладнювати взаємодію.

- Низький рівень — 23,5% учасників дослідження (4 особи),

який характеризується труднощами у прийнятті співрозмовника, схильністю до критичності, дратівливості та конфліктності.

Попри переважання середнього рівня толерантності, виявлені результати свідчать про наявність специфічних труднощів у комунікації серед учасників бойових дій. Зокрема, навіть при середньому рівні можуть виявлятися елементи напруги у спілкуванні, недовіри, знецінення або уникання окремих типів взаємодії. Низький рівень комунікативної толерантності може бути проявом психотравматичних наслідків, пов'язаних з перебуванням у бойових умовах. Досвід війни нерідко сприяє формуванню захисних патернів поведінки — зокрема підвищеної настороженості, полярного сприйняття соціальних ролей («свій — чужий»), а також звуження кола безпечного міжособистісного контакту.

Серед усіх блоків вираженими стали кілька тенденцій:

Блок 2 (використання негативних оцінок у спілкуванні) у деяких респондентів має виражено високі значення — до 13 балів, що свідчить про часте застосування критики та оціночних суджень у контактах з іншими. Це може бути пов'язано з потребою у контролі та зниженим рівнем довіри до співрозмовника. Цей блок дозволяє виявити схильність респондента до критичних, знецінювальних або жорстких оцінок у процесі міжособистісної взаємодії. Високі показники в цьому блоці свідчать про наявність оціночного мислення, труднощі в прийнятті відмінностей інших людей та прагнення домінувати в комунікації через засудження чи нав'язування власної позиції.

У випадку учасників бойових дій така категоричність і жорсткість в оцінках можуть бути адаптивною формою поведінки, яка виконувала захисну функцію в умовах війни. На фронті, де кожне рішення могло мати критичні наслідки, жорстке

мислення, недовіра до "інших" і різке формування думок про навколишніх часто ставали необхідністю.

Крім того, тривале перебування в умовах бойових дій сприяє формуванню професійної деформації особистості. Це явище характеризується змінами у сприйнятті, ціннісних орієнтаціях, характері та способах спілкування, що виникають під впливом специфіки військової діяльності [27]. Зокрема, для військовослужбовців характерна пряма комунікація, жорстке дотримання субординації та високий рівень контролю, які в умовах мирного життя можуть сприйматися як надмірна критичність або нетерпимість.

Варто зауважити, що Блок 3 у методиці В. В. Бойка (який відповідає за вимір категоричності та негнучкості суджень) не аналізувався окремо та не має повної точності, оскільки в одному з пунктів було виявлено некоректне формулювання, що не відповідає етичним чи культурним нормам в українському контексті. Через неадаптованість тестового матеріалу цей блок може спотворювати результати, особливо в роботі з цільовою аудиторією, яка має специфічний бойовий досвід. Відповідно, оцінки за цим блоком не є точними .

У Блоці 6 зафіксовані надвисокі значення у респондента №12 (16 балів), а також помірно високі значення в респондентів №11 (8 балів), №9 (7 балів), №17 (7 балів). Це вказує на труднощі з емоційною регуляцією, імпульсивність та схильність до відкритого вираження невдоволення чи агресії у комунікації.

Для учасників бойових дій така тенденція може бути наслідком постійної мобілізації емоційної сфери в умовах бойових дій, де пригнічення реакцій могло нести загрозу. Відтак після повернення до мирного життя у частини ветеранів зберігається звичка діяти швидко, різко, прямолінійно, що у мирному середовищі може інтерпретуватись як нетолерантна поведінка.

2.2.5 Результати і аналіз за методикою «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко) серед працівників закладів громадського харчування

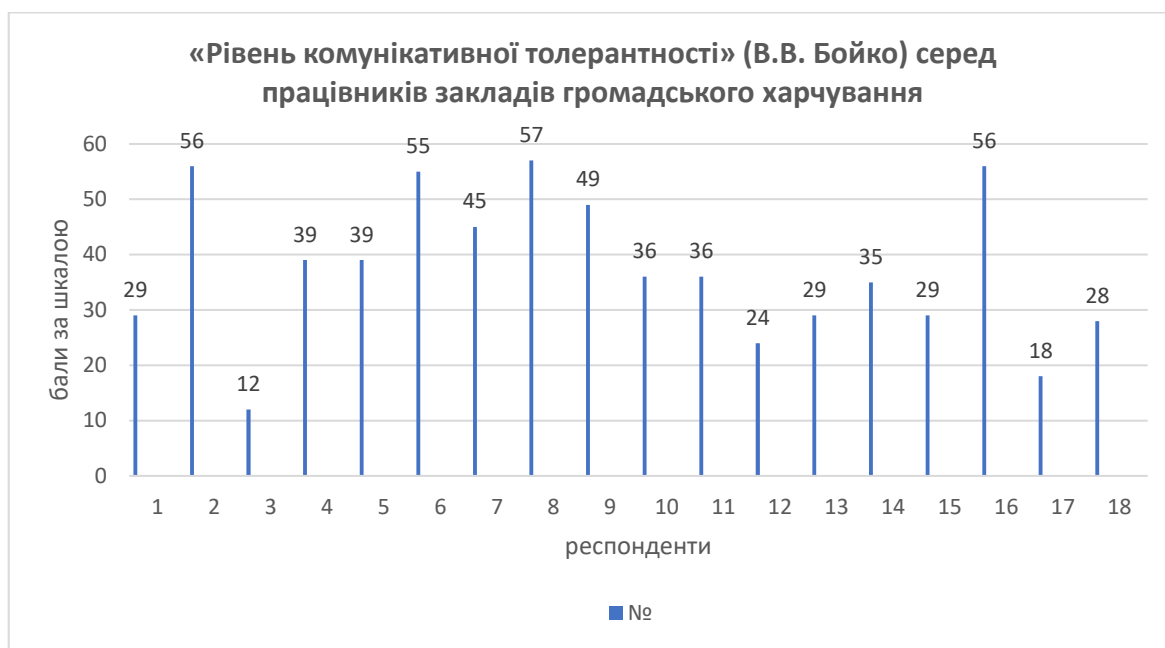


Рис.2.2.5

*«Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко)
серед працівників закладів громадського харчування*

Згідно з результатами методики «Рівень комунікативної толерантності» (В.В. Бойко), проведеної серед 18 респондентів — працівників закладів громадського харчування (ЗГХ), було виявлено наступний розподіл показників:

- **Високий рівень комунікативної толерантності — у 27,8% респондентів (5 осіб)**

що свідчить про високу здатність до прийняття співрозмовника, стриманість у емоціях, готовність до конструктивного діалогу навіть у конфліктних ситуаціях. Такі працівники, як правило, не мають труднощів у спілкуванні з «важкими» клієнтами.

- **Середній рівень комунікативної толерантності — у 50% опитаних (9 осіб)**

що характеризується загальною соціальною прийнятністю у спілкуванні, але за наявності зовнішніх подразників (вдома, емоційне навантаження, конфліктні клієнти) може проявлятися нетерплячість або критичність. Це свідчить про наявність зон потенційного комунікативного напруження.

- **Низький рівень комунікативної толерантності — у 22,2% респондентів (4 особи)**

який засвідчує виражені труднощі у взаємодії, схильність до категоричних суджень, дратівливості та низької емоційної регуляції. У таких працівників ймовірність конфліктів з клієнтами — особливо з тими, хто демонструє нестандартну поведінку (наприклад, ветерани з ПТСР) — є значно вищою.

Помітні підвищенні тенденції в блоці 6 (невміння приховувати негативні емоції). Це може свідчити про потенційні труднощі з емоційним самоконтролем, що може бути пов'язано з професійними стресами та емоційним вигоранням, характерним для сфери обслуговування. Такі результати можуть бути зумовлені кількома ключовими факторами:

1. **Низький рівень професійної підготовки щодо емоційної саморегуляції**

Часто персонал ЗГХ не має достатньої підготовки з розвитку навичок емоційної регуляції, ефективного стрес-менеджменту та комунікативної толерантності. Це призводить до того, що навіть незначні подразники можуть викликати відкриті негативні реакції, які знижують якість обслуговування і збільшують ризик конфліктів [39].

2. **Особливості трудового режиму та соціально-економічний тиск**

Ненормований робочий день, недостатня оплата праці, відсутність соціальних гарантій — усі ці чинники створюють додаткову психологічну напругу. Під впливом накопиченого стресу та втоми працівники втрачають здатність контролювати свої емоції, що відображається на їхній поведінці під час взаємодії з клієнтами [27].

3. **Особливості трудового режиму та соціально-економічний тиск**

Ненормований робочий день, недостатня оплата праці, відсутність соціальних гарантій — усі ці чинники створюють додаткову психологічну напругу. Під впливом накопиченого стресу та втоми

працівники втрачають здатність контролювати свої емоції, що відображається на їхній поведінці під час взаємодії з клієнтами 43

4. Відсутність підтримки та мотивації

Недостатня увага роботодавців до психологічного клімату в колективі та мотивації працівників також сприяє формуванню негативного емоційного фону, який реалізується у вигляді відкритих емоційних реакцій. Відсутність зворотного зв'язку та похвали погіршує емоційний стан персоналу [5].

2.2.6 Порівняльний аналіз результатів між вибірками

З метою виявлення статистично значущих зв'язків між рівнем комунікативної толерантності у двох незалежних вибірках — учасників бойових дій (УБД, $n = 17$) та працівників закладів громадського харчування (ПЗГХ, $n = 18$) — було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (ρ).

Цей коефіцієнт дозволяє дослідити ступінь монотонного зв'язку між порядковими змінними. На відміну від коефіцієнта Пірсона, кореляція Спірмена не передбачає нормального розподілу даних, що робить її придатною для психологічних вимірювань.

Коефіцієнт кореляції Спірмена між структурними блоками комунікативної толерантності у кожній вибірці

Таблиця 2.2.6

| Група | Коефіцієнт Спірмена (ρ) | р-значення |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Учасники бойових дій (УБД) | -0.241 | 0.355 |
| Працівники закладів громадського харчування (ПЗГХ) | -0.173 | 0.479 |

Формула обчислення коефіцієнта Спірмена (ρ):

$$P = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

де:

- ρ — коефіцієнт кореляції Спірмена,
- d_i — різниця між рангами відповідних значень у двох вибірках,

- n — кількість спостережень.

Розрахунок коефіцієнтів кореляції Спірмена окремо для кожної групи дозволяє визначити наявність узгодженості між окремими блоками комунікативної толерантності.

У вибірці учасників бойових дій (УБД) отримано значення коефіцієнта $\rho = -0.241$ ($p = 0.355$), що вказує на слабкий негативний зв'язок між блоками, однак цей зв'язок є нестатистично значущим.

У групі працівників ЗГХ коефіцієнт Спірмена також вказує на слабкий зворотний зв'язок ($\rho = -0.173$, $p = 0.479$), який не перевищує поріг значущості ($\alpha = 0.05$).

Таким чином, незалежно від групової належності, узгодженості між блоками в межах вибірок не виявлено, що може свідчити про індивідуальні відмінності в структурі толерантності у кожного з респондентів.

Таблиця 2.2.6(2)

| Пара вибірок порівняння | Напрямок зв'язку | Сила зв'язку | Статистична значущість |
|-------------------------|------------------------|--------------|---------------------------|
| УБД vs ПЗГХ | Зворотний (негативний) | Слабкий | Незначущий ($p > 0.05$) |

З метою доповнення аналізу, було здійснено розрахунок коефіцієнта розміру ефекту (Cohen's d). Цей показник дозволяє оцінити ступінь розбіжності між середніми значеннями показників у двох незалежних вибірках.

Розрахунок проводився за формулою:

$$d = \frac{x_1 - x_2}{sp}$$

де:

- $x_1 - x_2$ — середні значення у вибірках,
- sp — об'єднане (зважене) стандартне відхилення обох груп.

Отриманий результат:

Таблиця 2.2.6(3)

| Група | N | Середнє (M) | Стандартне відхилення (SD) |
|-------|----|-------------|----------------------------|
| УБД | 17 | 38.24 | 21.40 |
| ПЗГХ | 18 | 37.39 | 13.76 |

Згідно з отриманими даними, середній рівень комунікативної толерантності у вибірці УБД становить 38.24 бала, а у працівників ЗГХ — 37.39 бала. Різниця між середніми показниками є мінімальною, що підтверджується значенням ефекту Кохена ($d = 0.048$). Це свідчить про відсутність суттєвих відмінностей у рівні комунікативної толерантності між вибірками.

Таблиця 2.2.6 (4)

| Порівнювані групи | Cohen's d | Інтерпретація ефекту |
|-------------------|-----------|----------------------------------|
| УБД vs ПЗГХ | 0.048 | Мізерний ефект (майже відсутній) |

Проведений статистичний аналіз не виявив статистично значущого зв'язку між рівнями комунікативної толерантності у ветеранів бойових дій та працівників громадського харчування. Хоча коефіцієнт Спірмена вказує на тенденцію до зворотного зв'язку, вона не є достатньо сильною, щоби зробити однозначні висновки. Додатково обчислений коефіцієнт Кохена підтверджує, що різниця між групами є незначною, і обидві вибірки характеризуються порівнюваним рівнем комунікативної толерантності.

2.3 Результати та аналіз анкетування

У рамках дослідження було проведено анкетування двох основних цільових груп: працівників закладів громадського харчування та учасників бойових дій. Метою опитування стало виявлення специфіки взаємодії між цими групами в умовах повсякденного життя, зокрема у сфері обслуговування. Такий підхід дозволив дослідити ситуацію з обох боків — як з боку гостей, які мають досвід участі у бойових діях, так і з боку персоналу, що безпосередньо взаємодіє з ними.

Анкети містили як закриті, так і відкриті питання, що дало змогу зібрати не лише статистичні дані, а й особисті міркування, емоції та практичні спостереження

респондентів. Це, у свою чергу, дозволяє глибше проаналізувати рівень розуміння, виклики та потреби кожної зі сторін у процесі комунікації та взаємодії.

2.3.1 Результати та аналіз анкетування серед людей з бойовим досвідом

1. Чи відчуваєте ви повагу зі сторони суспільства? (додаток F)

Жоден респондент не обрав варіант «точно так» або «зовсім ні», що свідчить про відсутність крайніх оцінок. Водночас більшість опитаних або не визначилися із відповіддю – 7 осіб (41,2%), або схиляються до думки, що поваги все ж бракує – 5 осіб (29,4%). Позитивні оцінки – 5 осіб (29,4%) є помірними, але не домінують. Це свідчить про неоднозначне сприйняття статусу ветерана у суспільстві — або респонденти не відчувають активної підтримки, або не мають чітких ознак вияву поваги до них.

2. Чи відчуваєте ви напругу/тривогу/упереджене ставлення, коли носите одяг з ознаками участі у бойових діях?

Сукупно 41,2% респондентів так чи інакше відчувають напругу чи упередженість, тоді як 29,4% не мають таких відчуттів. Це тривожна тенденція, яка свідчить про потенційні випадки соціального стигматизування або упередженого ставлення з боку суспільства до ветеранів. Особливо важливо звернути увагу на частку тих, хто прямо зазначив «точно так» (11,8%).

3. Як би вам було комфортніше при першій взаємодії з працівниками закладу?(додаток F)

Більшість опитаних – 12 респондентів (70,6%) воліють, аби їхній ветеранський статус не згадувався під час обслуговування (варіант 1). Це вказує на потребу збереження анонімності та звичайного ставлення без акцентів на бойовий досвід. Лише – 1 респондент (5,9%) обрав варіант 3 *«Працівники які обслуговують лише ветеранів чи військових»*, тобто схильні до створення спеціалізованих умов обслуговування, що може свідчити про небажання бути виокремленими або маркованими. Варіант 2 *«таке ж ставлення як до інших відвідувачів закладу, враховучи ваш статус ветерана/ки (висловити подяку, більш індивідуальне*

ставлення.)» обрали 5 респондентів (29.4%), що може вказувати на важливість висловлювання вдячності та поваги.

4. Які дії персоналу сприятимуть комфорту під час дозвілля? (додаток F)

Найбільше значення має неформальна, доброзичлива форма взаємодії (64,7%), що передбачає інтерес до особистості, жарти, використання імені тощо. Також важливою є українська мова (47,1%) та дотримання стандартів офіційного спілкування (23,5%). Це вказує на потребу в гнучкому підході: неформальність має бути широю, без фамільярності, з урахуванням мовних і культурних норм.

5. На що звертаєте увагу при першому відвідуванні закладу? (додаток F)

Абсолютна більшість (88,2%) звертає увагу на атмосферу та затишок. Інші чинники — гучна музика та ветеранські знижки — мають значно менше значення. Це свідчить про те, що емоційна безпека, естетика простору та комфорт — ключові потреби в адаптації ветеранів до мирного життя.

6. Найважливіші фактори при відвідуванні закладів харчування(додаток F)

Смачна їжа — беззаперечний лідер (82,4%). Водночас майже половина також цінує атмосферу (52,9%) та швидкість обслуговування (47,1%). Це свідчить про збалансоване очікування: якість, комфорт та оперативність. Інтерес до комунікації з персоналом виказали 29,4%, що підкреслює важливість ненав'язливого, але поважного спілкування.

7. Що може відштовхнути або викликати агресію? (додаток F)

Гучні звуки (41,2%) та погане обслуговування (35,3%) — найчастіше згадані фактори. Також 11,8% респондентів вказують на потребу в усамітненні. Це свідчить про підвищену сенсорну чутливість та потребу в спокійних, контрольованих просторах, що є типовим для багатьох ветеранів із ознаками ПТСР або високим рівнем стресу.

8. Чи важливо, щоб персонал був обізнаний щодо особливостей спілкування з ветеранами? (додаток F)

Понад половина (52,9%) вважає, що така обізнаність допоможе налагодити ефективну комунікацію. Водночас значна частка (41,2%) не вбачає у цьому необхідності. Це вказує на диференційовані очікування — частині ветеранів важливо, щоб з ними взаємодіяли з урахуванням досвіду, тоді як інші не хочуть виокремлення.

9. Чи надаєте перевагу закладам, які пропонують спеціальні умови для ветеранів? (додаток F)

Погляди розділилися: 41,2% відкрито підтримують надання знижок; ще 35,3% не надають цьому великого значення, але сприймають позитивно. 23,5% відчують дискомфорт навіть при наявності таких ініціатив. Це свідчить, що пільги — тема чутлива, яка потребує добровільного вибору та ненав'язливої реалізації.

10. Що б ви порекомендували людям, які працюють у сфері обслуговування, враховувати при взаємодії з ветеранами/ками? (додаток A)

Основні рекомендації респондентів зосереджені навколо базових етичних норм: ввічливість, повага, терпіння та професійність у виконанні обов'язків. Частина відповідей акцентує на уникненні різких звуків і грубої або фамільярної поведінки, що підтверджує підвищену сенсорну чутливість деяких ветеранів.

Зустрічаються і більш узагальнені думки — наприклад, про необхідність індивідуального підходу, адже кожна людина має свій досвід та межі комфорту. Прозвучали також побажання зберігати звичну комунікацію без наголосу на статусі, проте з елементами вдячності та обережності.

Ці відповіді свідчать, що ветерани не вимагають спеціального ставлення, але очікують на людяність, безпеку і тактовність з боку персоналу.

11. Що, на вашу думку, може викликати напругу чи спровокувати конфліктну ситуацію під час взаємодії з персоналом закладу? (додаток B)

Найбільш частими відповідями стали:

- Хамство, грубість, зухвалість, неповага – понад половина респондентів так чи інакше згадали ці риси;

- Фамільярність і спроба зблизитися без підстав – це вказує на межу особистого простору, яка є важливою для людей із бойовим досвідом;
- Мова спілкування – російська мова згадується як окремий дратівливий чинник;
- Надто довге обслуговування, неуважність до клієнта.

Окремо згадується питання про війну або спроби жартувати на цю тему як потенційно травматичні. Також деякі респонденти вважають, що некомпетентність або байдужість персоналу здатна викликати неприйняття.

Ці відповіді дозволяють сформулювати перелік ризикованих ситуацій, яких варто уникати, навчаючи персонал взаємодії з ветеранами.

12. Що б ви порекомендували персоналу цивільного закладу у випадку конфліктної ситуації з вашим побратимом/колегою?

(Питання спрямоване на виявлення моделей деескалації конфліктів з урахуванням особливостей бойового досвіду)

Абсолютна більшість респондентів вказує на необхідність зберігати спокій, не провокувати, виявляти терпіння, а також вести себе людяно. Популярні рекомендації:

- вислухати,
- перепросити,
- дати час охолонути,
- залагодити спокійно без агресії,
- йти на поступки.

Деякі додають — якщо ситуація вийде з-під контролю, можна залучити поліцію, проте це вважається останнім кроком. Загалом відповіді свідчать, що ветерани добре усвідомлюють можливі реакції своїх побратимів і прагнуть деескалації, а не конфронтації.

Цей блок відповідає на потребу розробити стандарти поведінки для персоналу у складних ситуаціях, із фокусом на повазі та самоконтролі.

13. Чи хочете ви додати щось від себе?

(Питання спрямоване на виявлення додаткових думок, які не були охоплені попередніми запитаннями).

Більшість респондентів не додали нічого нового або прямо відповіли «ні». Проте є кілька важливих винятків:

- Один з учасників підкреслив, що **суспільство не до** кінця усвідомлює значення служби та жертви ветеранів, що й породжує конфлікти;
- Інший похвалив структуру анкети, що може свідчити про її релевантність;
- Зустрічається прохання доопрацювати анкету — як критичний зворотній зв'язок.

Це свідчить, що тема глибока і часто емоційно навантажена, а рівень суспільної чутливості до досвіду ветеранів — ще недостатній.

2.3.2 Результати та аналіз анкетування серед працівників закладів громадського харчування

1. Ваш вік (додаток G)

Абсолютна більшість працівників (88,9%) — особи до 30 років. Це свідчить про молодий склад персоналу, що може бути як перевагою (гнучкість, відкритість до навчання), так і викликом (недостатній життєвий досвід у спілкуванні з вразливими групами населення, зокрема ветеранами). Молодь, зазвичай, має більшу емпатію, але потребує відповідної підготовки.

2. Стаж роботи у сфері громадського харчування (додаток G)

Більшість респондентів (72,2%) мають досвід понад 4 роки, що вказує на сформовані професійні навички. Досвідчені працівники, як правило, мають розвинуті комунікаційні навички, однак це не гарантує розуміння особливостей взаємодії з ветеранами без спеціальної підготовки.

3. Ваша посада (додаток G)

Опитування охопило різні позиції персоналу, зокрема і керівні. Це дає змогу розглядати ситуацію як з точки зору виконавців (офіціанти, бармени), так і управлінців (менеджери, керівники), що забезпечує комплексний погляд на ставлення до теми ветеранського обслуговування.

4. Чи є серед ваших родичів або друзів людина, яка брала участь у бойових діях (2022–2025)?

Високий показник особистих контактів із ветеранами (майже 9 з 10 респондентів) вказує на наявність базового емоційного розуміння їхнього досвіду. Це створює передумови для емпатійного ставлення до таких клієнтів, але не завжди свідчить про наявність професійної підготовки до взаємодії в умовах стресових чи конфліктних ситуацій.

5. Чи доводилося вам спілкуватися з ветеранами у закладі громадського харчування? (додаток G)

Контакт із ветеранами у професійній діяльності відбувається у понад 94% працівників. Це свідчить про актуальність теми та необхідність розвитку практичних навичок комунікації з цією категорією відвідувачів. Частота взаємодії вказує на потребу створення адаптованих стандартів обслуговування.

6. Чи потребують ветерани особливого підходу в обслуговуванні? (додаток G)

Переважна більшість персоналу (майже 4 з 5) визнають доцільність диференційованого підходу до обслуговування ветеранів. Це свідчить про базове розуміння специфіки їхніх потреб і підтримує необхідність розробки інструкцій або мінімальних протоколів дій у таких випадках.

7. Які емоції у вас викликає взаємодія з ветеранами в закладі? (додаток G)

Хоча переважають позитивні емоції (повага, зацікавленість), високий рівень напруженості (61,1%) свідчить про невпевненість у власній поведінці, ймовірно пов'язану з відсутністю знань або страхом зробити помилку. Це підкреслює потребу в освітній роботі з персоналом.

8. Чи є у вас розуміння особливостей комунікацій з ветеранами? (додаток G)

Більшість працівників (понад 60%) не мають чітких уявлень про особливості взаємодії з ветеранами. Це підтверджує потребу в спеціальному навчанні,

інструктажах або мінімальних пам'ятках, що могли б зняти рівень тривожності при взаємодії.

9. Чи проходили ви тренінги або інструктаж щодо комунікації з ветеранами?

Фактично, лише один працівник мав досвід проходження відповідного тренінгу. При цьому понад 70% зацікавлені у такому навчанні, що демонструє високий рівень мотивації до підвищення кваліфікації. Наявність 22,2% працівників, які не бачать у цьому потреби, може свідчити про брак розуміння або досвіду реальної взаємодії з ветеранами.

10. Якщо у ваш заклад прийде ветеран, який виглядає напруженим або тривожним, як би ви відреагували? (додаток G)

Понад половина працівників готові проявляти емпатію, однак чверть або не змогли визначитись із відповіддю, або обрали варіант «поводився б як зазвичай». Це вказує на низький рівень сформованих алгоритмів поведінки в незвичних або кризових ситуаціях. Тобто, навіть за наявності доброї волі, працівники можуть діяти інтуїтивно або несистемно.

Питання 11. Чи є у вас якісь побоювання або сумніви щодо взаємодії з ветеранами у закладі? Якщо так, то які саме? (додаток D)

Спрямованість питання: емоційна, поведінкова.

Це питання виявляє емоційно-поведінкові бар'єри у взаємодії персоналу з ветеранами. Більшість респондентів висловили або повну відсутність побоювань, або вказували на ситуативні або специфічні страхи. Серед основних тривог – страх випадково образити або травмувати ветерана, а також побоювання щодо непрогнозованої поведінки в стані алкогольного чи психоемоційного напруження .

Це свідчить про низьку впевненість персоналу у власній комунікативній компетентності, а також про нестачу підготовки до роботи з людьми, які мають ПТСР чи інші наслідки війни.

12. Як ви вважаєте, чи всі ветерани раді отримувати подяку за свою службу? Чому?

Спрямованість питання: когнітивна, емоційна.

Питання спрямоване на розуміння етичних і культурних норм, пов'язаних з проявом поваги до ветеранів. Відповіді показують роздвоєність: частина респондентів вважає подяку важливою і навіть необхідною, інші зазначають, що **не** всі ветерани готові її сприймати або потребують цього .

Особливо важливо, що деякі відповіді свідчать про розуміння глибшої проблеми – можливого знецінення ветеранами власних заслуг або небажання говорити про війну. Це підтверджує наявність етичного конфлікту: бажання висловити вдячність проти страху вторгнутись у приватний досвід

13. Які думки чи емоції у вас виникають при спілкуванні з ветеранами? Чи є щось, що вас змушує почуватися ніяково?

Спрямованість питання: емоційна.

Це питання чітко відображає емоційний стан працівників при контакті з ветеранами. Відповіді демонструють широкий спектр почуттів – від щирої поваги, захоплення і співчуття до страху, напруги, сорому, невпевненості. Деякі респонденти вказують на власні внутрішні конфлікти, пов'язані з тим, що не хочуть проявляти жалість або боятися зачепити болючі теми.

Ці результати підкреслюють потребу в емоційно-етичній підготовці персоналу, формуванні емпатії без надмірного страху чи жалості, та вмінні зчитувати емоційні сигнали ветеранів.

14. Як ви особисто ставитеся до ініціатив закладів, які надають знижки або спеціальні пропозиції для ветеранів? Чому?

Спрямованість питання: когнітивна, поведінкова.

Це питання стосується соціальної позиції та корпоративної етики. Переважна більшість відповідей – позитивні. Водночас частина респондентів зауважує, що такі ініціативи мають бути ненав'язливими, бо не всі ветерани хочуть привертати до себе увагу.

Також у відповідях є заклики до більшої системності: контроль з боку держави, запровадження «підвішеної кави». Один респондент проявляє нейтральність, що може свідчити про відсутність сформованої позиції або байдужість.

15. Що могло б допомогти вам почуватися впевненіше у спілкуванні з ветеранами?

Спрямованість питання: когнітивна, емоційна, поведінкова.

Це питання чітко виявляє запит на навчання і підтримку. Частина респондентів зазначає потребу в тренінгах, лекціях, знаннях, емоційному розумінні. Інші висловлюють, що їм допоможе зміна загального контексту – закінчення війни, соціальна захищеність ветеранів, охорона в закладі .

Цікаво, що деякі респонденти вважають, що нічого не допоможе через унікальність кожної ситуації або ж свідомо уникають контакту .

Це вказує на неоднорідний рівень готовності персоналу до взаємодії з ветеранами та наявність запиту на просвітницький, прикладний та популярний (масовий) контент.

Висновки до II розділу

На основі проведеного емпіричного дослідження готовності до комунікації та психологічного комфорту у взаємодії ветеранів і працівників сфери громадського харчування можна зробити наступні висновки.

Розроблена програма емпіричного дослідження включала використання психодіагностичних методик (шкала ситуативної тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна, методика «Комунікативна толерантність» В. В. Бойка) та анкетування обох цільових груп – ветеранів бойових дій та працівників закладів громадського харчування. Метою було виявлення рівня ситуативної тривожності, особливостей комунікативної взаємодії та суб'єктивного сприйняття процесу спілкування.

Аналіз рівня ситуативної тривожності серед ветеранів показав, що значна частина з них демонструє підвищений рівень тривожності, що можна розглядати як наслідок психологічної травматизації, пов'язаної з участю у бойових діях, а також адаптаційних викликів у мирному соціальному середовищі. Цей показник вказує на ймовірні труднощі в побудові спонтанних комунікативних контактів у сфері обслуговування.

Працівники громадського харчування загалом продемонстрували варіативний рівень ситуативної тривожності. Частина з них також перебуває в стані

емоційного напруження у взаємодії з ветеранами, що може бути зумовлено відсутністю знань про специфіку психоемоційного стану людей із бойовим досвідом, а також страхом проявити некоректність у спілкуванні.

Порівняльний аналіз виявив, що обидві групи – як ветерани, так і працівники – можуть відчувати підвищену тривожність у ситуаціях комунікації. При цьому рівень тривожності ветеранів стабільно вищий. Це підкреслює потребу у впровадженні психопросвітницьких заходів для працівників сфери обслуговування та психологічної підтримки для ветеранів.

Оцінка комунікативної толерантності виявила, що більшість ветеранів мають середній рівень комунікативної терпимості. Проте у деяких респондентів спостерігається зниження толерантності до емоційних проявів інших людей, що може створювати додаткові бар'єри у взаємодії в соціальних просторах, зокрема у сфері послуг.

Працівники закладів харчування в цілому виявили вищий рівень комунікативної гнучкості. Разом з тим, у частини з них спостерігаються ознаки уникання напружених комунікативних ситуацій, що вказує на необхідність розвитку навичок конструктивної взаємодії, особливо в контексті обслуговування ветеранів.

Результати анкетування ветеранів засвідчили їхню потребу у ставленні на засадах рівності, поваги та гідності без проявів жалю чи патерналізму. Багато з них позитивно оцінюють ініціативи, спрямовані на інтеграцію ветеранів у громадське життя, проте водночас зазначають небажання акцентувати увагу на їхньому бойовому минулому під час комунікації.

Анкетування працівників громадського харчування показало, що більшість із них не мають спеціальної підготовки з комунікації з ветеранами, однак проявляють щире бажання навчатися та вдосконалювати відповідні навички. Це створює підґрунтя для розробки спеціальних навчальних програм із психолого-комунікативної підготовки персоналу.

Загалом, отримані емпіричні результати засвідчують актуальність проблеми формування взаємної комунікативної готовності та забезпечення психологічного

комфорту як для ветеранів, так і для працівників сфери громадського харчування. Було виявлено ключові фактори, які впливають на якість взаємодії, зокрема рівень ситуативної тривожності, комунікативна гнучкість, рівень психологічної обізнаності та установки щодо ветеранів.

Отримані дані можуть бути використані для розробки цільових психопрофілактичних, просвітницьких та тренінгових програм, спрямованих на підвищення якості обслуговування ветеранів, зниження тривожності, розвиток емпатії, навичок конструктивної комунікації та побудови безпечного, поважного простору взаємодії.

ВИСНОВКИ

У даній дипломній роботі було проведене комплексне теоретико-емпіричне дослідження особливостей комунікації та психологічного комфорту у взаємодії між ветеранами та працівниками закладів громадського харчування. З огляду на зростаючу кількість осіб із бойовим досвідом, інтеграція таких громадян у мирне життя та забезпечення гідної, емпатійної взаємодії у побутових ситуаціях — є важливим соціальним запитом сьогодення. Дослідження дозволило виявити ключові виклики, психологічні особливості та соціальні бар'єри, що можуть перешкоджати конструктивному діалогу між представниками цих груп.

У першому розділі роботи було здійснено теоретичний аналіз проблеми взаємної адаптації ветеранів і цивільного населення, зокрема в контексті повсякденних взаємодій у закладах громадського харчування. Було виявлено, що бойовий досвід істотно трансформує емоційно-поведінкові реакції ветеранів, що може ускладнювати їхнє повернення до мирного життя та впливати на комунікацію з іншими. Ветерани можуть проявляти підвищену пильність, напруженість, емоційні коливання, іноді — агресивність або закритість у спілкуванні. Водночас у багатьох з них зберігається потреба у визнанні, повазі та підтримці, особливо в публічному просторі.

Було також досліджено специфіку роботи у сфері громадського харчування, де працівники щоденно взаємодіють з великою кількістю клієнтів у динамічному та емоційно навантаженому середовищі. Професійна діяльність у цій сфері вимагає від персоналу гнучкості, комунікативної витримки та вміння діяти в умовах емоційної напруги. В умовах, коли до закладу приходять особи з бойовим досвідом, ці професійні вимоги можуть загострюватися.

Аналіз літературних джерел засвідчив, що більшість закладів харчування в Україні ще не мають чітко сформованої стратегії взаємодії з ветеранами, а персонал — не завжди має уявлення про особливості їхнього емоційного стану. Водночас зростає суспільна потреба у формуванні дружнього, безпечного середовища, де кожна людина — незалежно від свого минулого — почувалася б комфортно. Ці

висновки стали основою для проведення емпіричного дослідження, представленого у другому розділі.

У другому розділі було реалізовано програму емпіричного вивчення готовності до комунікації та рівня психологічного комфорту у взаємодії між ветеранами та працівниками сфери обслуговування. Для цього було застосовано стандартизовані психодіагностичні методики та розроблені авторські анкети.

Зокрема, використання шкали ситуативної тривожності Ч. Спілбергера — Ю. Ханіна дозволило виявити, що як ветерани, так і працівники закладів харчування демонструють підвищений рівень тривожності у ситуаціях взаємодії. У ветеранів це часто пов'язано з досвідом бойових дій, психологічними травмами, внутрішньою недовірою та загальною напруженістю у публічному просторі. У працівників — з браком знань щодо правильного підходу до таких відвідувачів, страхом випадково образити людину чи втрапити у конфліктну ситуацію.

Паралельне застосування методики В.В. Бойка «Комунікативна толерантність» дозволило визначити, що в обох групах є простір для розвитку емпатії та комунікативної гнучкості. Серед ветеранів простежується тенденція до зниженого рівня терпимості до проявів соціальної нещирості, зневаги або формального ставлення. Серед персоналу — певна тривожність і напруженість при контакті з військовими, а також побоювання спровокувати небажану реакцію.

Окреме місце у дослідженні займало анкетування, яке дозволило проаналізувати суб'єктивні переживання та уявлення учасників щодо комунікації між ними. Ветерани часто вказували на амбівалентність свого ставлення до підвищеної уваги: з одного боку — бажання поваги й вдячності, з іншого — втома від формальних слів подяки чи розмов про війну. У персоналу найчастішими були страхи щодо потенційної емоційної нестабільності ветеранів, труднощів у розумінні їхнього стану, побоювання зробити щось недоречне або неетичне.

Разом з тим, було виявлено чимало ознак готовності до відкритого діалогу — з обох сторін. Учасники демонструють інтерес до побудови безпечної взаємодії, висловлюють бажання отримати додаткові знання, пройти тренінги чи отримати методичні рекомендації щодо комунікації з людьми, які пройшли війну.

Узагальнюючи результати теоретичного та емпіричного аналізу, можна зробити такі ключові висновки:

1. Взаємодія ветеранів та працівників сфери громадського харчування є психологічно чутливою сферою, яка потребує більшої уваги як з боку державних інституцій, так і з боку самих закладів.
2. У ветеранів зберігається високий рівень тривожності, настороженості та напруги у повсякденних соціальних ситуаціях, зокрема — у громадських місцях. Це вимагає від персоналу більшої чуйності, толерантності та знань про посттравматичні реакції.
3. Працівники закладів харчування потребують спеціальної підготовки або інструктажу щодо етичної та психологічно безпечної комунікації з особами, які мають бойовий досвід.
4. Обидві сторони виявляють зацікавленість у налагодженні комунікації, однак бракує системних умов для реалізації цієї потреби: як інституційних (тренінги, інформаційні кампанії), так і організаційних (чіткі внутрішні політики у закладах, підтримка адміністрації тощо).
5. Створення середовища довіри, поваги та емпатії можливе лише за умови взаємного бажання сторін до діалогу, а також підтримки таких ініціатив з боку суспільства та держави.

Проведене дослідження не лише дало змогу виявити низку психологічних чинників, що впливають на ефективність комунікації між ветеранами та працівниками сфери обслуговування, але й окреслило шляхи для подальших досліджень у цій темі. Практична цінність отриманих результатів полягає у можливості їх використання для розробки програм психологічної просвіти, тренінгів, а також для внутрішньої політики закладів, що прагнуть бути безпечним простором для всіх громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агаєв Н.А., Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Остапчук В.В., Ткаченко В.В. Збірник методик для діагностики негативних психічних

- станів військовослужбовців: Методичний посібник. К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2016. 234 с.
2. Актуальні проблеми психологічної допомоги, соціальної та медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції: матеріали науково-практичної конференції (Київ, 3 червня 2015 р.) / Міністерство оборони України, Національний університет оборони України імені Івана Черняховського. К.: НУОУ, 2015. 374 с.
 3. Александров І.В. «СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА РОБОТА З УЧАСНИКАМИ БОЙОВИХ ДІЙ»: ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА. Умань, 2023.
 4. Андрій Гринечко. ТИПОЛОГІЯ ПРОЯВІВ ТРИВОЖНОСТІ В ОНТОГЕНЕЗІ ОСОБИСТОСТІ. Український науковий журнал "ОСВІТА РЕГІОНУ".
 5. Бац Ю.Б. Посттравматичні стани учасників бойових дій на сучасному етапі в Україні.
 6. Богдан Л.М. Психологічна готовність як складова професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери.
 7. Борисова О.О. Психоедукаційні моделі в процесі психореабілітації учасників бойових дій: поняття та функції, приклад. «Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія». 2023. № 3. С. 7-12. DOI: ПСИХОЕДУКАЦІЙНІ МОДЕЛІ В ПРОЦЕСІ ПСИХОРЕАБІЛІТАЦІЇ УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ: ПОНЯТТЯ ТА ФУНКЦІЇ, ПРИКЛАД.
 8. В.В. Кальниш, О.В. Мальцев. Віддалені зміни психофізіологічного стану військовослужбовців після тривалого перебування в зоні проведення бойових дій. Українська військово-медична академія, 2021.
 9. Горбань Т.В. Причини емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. Освіта і сучасність. 2022. № 63. С. 45–52.

10. Гусак Н., Чернобровкіна В., Чернобровкін В., Максименко А., Богданов С., Бойко О. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс, 2017.
11. Двадцять сьоме загальнонаціональне опитування «Образ ветеранів в українському суспільстві» (2-5 березня 2024 року) - Україна - Дослідження - Соціологічна група Рейтинг. [
12. Двадцять четверте загальнонаціональне опитування «Україна в умовах війни». Образ ветеранів в українському суспільстві (5-7 вересня 202] року) - Україна - Дослідження - Соціологічна група Рейтинг.
13. Джерело цитати Олена Сек житомирська військова психологиня - видавництво «Суспільне Житоми» Марія Кравчук Олена Ваховська.
14. Дзюбко І.С. Комунікативна компетентність як важлива складова професійної діяльності персоналу сфери обслуговування // Науковий вісник Херсонського держ. ун-ту.
15. Дослідження Шлях ветеранів та ветеранок Ветеран.хаб.
16. Замула С.Ю. «Пріоритетні напрями вдосконалення ветеранської політики в Україні». URL: <https://er.ucu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/fea33f78-5a2d-47b7-ad37-bc86df5779d2/content>.
17. Зимовець З. КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА на здобуття освітнього ступеня магістр зі спеціальності 053 Психологія, Освітньо-професійної програми «Організаційна психологія» на тему: «Технологія розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій».
18. IREX. Оцінка потреб ветеранів в Україні. Київ, 2024. Режим доступу: [irex-vets-needs-assessment-2024-ukr-1.pdf](#).
19. Качуровська Т.В. Розвиток емоційної компетентності як засіб підвищення якості обслуговування. Психологія праці та управління. 2021. № 9(1). С. 31-39.
20. Киричук О.В. Основи психології праці. К.: КНТ, 2005.
21. Климов Є.О. Психологія професійної деформації особистості. Київ: Видавництво КНУ імені Тараса Шевченка, 2002.

22. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С. Особливості негативних психічних станів військовослужбовців, які брали участь в АТО. Вісник Національного університету оборони України. 2019. №1(51).
23. Козлова І.В. Вплив соціально-економічних факторів на психологічний стан працівників сфери обслуговування. Соціальна психологія та суспільство. 2019. № 6(2). С. 102-110.
24. Колесніченко О.С. ЗАСАДИ БОЙОВОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ТРАВМАТИЗАЦІЇ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ: Монографія.
25. Коструба Н. ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ. Волинський національний університет імені Лесі Українки, м. Луцьк, Україна. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/22626/1/2023-120-132.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2023-41-kos> УДК 159.99:355.23.
26. Кулеба Я.Р. Психологічні особливості реабілітації учасників бойових дій до умов мирного життя.
27. Мартиненко С.О. СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ УЧАСНИКІВ ВОЄННИХ КОНФЛІКТІВ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ НАПРУГИ. Херсонський державний університет. URL: http://habitus.od.ua/journals/2020/12_2020/part_1/12.pdf.
28. Матвієнко Л.І., Коваленко А. Детермінанти професійного вигорання працівників сфери громадського харчування. У монографії: Особистість у сучасному соціопсихологічному вимірі. Херсон: Олді+, 2022.
29. Медико-психологічна реабілітація та соціальна адаптація учасників бойових дій: проблеми та перспективи: бібліогр. покажч. до наук.-практ. конф. / уклад.: Л.Є. Корнілова, Є.О. Корнілова; наук. консультант М.М. Матягт; Нац. наук. мед. б-ка України, Нац. мед. ун-т імені О.О. Богомольця, Асоц. з мед. та психол. реабілітації. Київ, 2018. 32 с.
30. Методичні рекомендації «Комунікація з ветеранами» / Український ветеранський фонд 2024. — XIII с. втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

- 31.Петренко О.В. Професійна деформація особистості та шляхи її профілактики в умовах військової служби. К.: АЗСУ, 1998. 32 с.
- 32.Підтримка ветеранів: як роботаці можуть допомогти своїм співробітникам | Mind.ua.
- 33.Попелюшко Р.П. Фактори формування посттравматичних стресових розладів у комбатантів.
- 34.Похильок А.В. «РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ», 2020.
- 35.Романець В.А. Психологія: навч. посібник. К.: Академвидав, 2006.
- 36.Сапогова В. Етична комунікація з військовими та ветеранами: що потрібно знати. Truthful Reporting Truthful Reporting.
- 37.Сидорець Н.А. ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНИХ ДЕФОРМАЦІЙ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ З РІЗНИМ ДОСВІДОМ СЛУЖБИ: Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти. ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА.
- 38.Синдром вигорання у військовослужбовців: етіологія, ознаки, психодіагностика, корекція, профілактика: практичний посібник / Авт.-упоряд. Р. Тараненко, Ю. Титаренко. Кропивницький: НВЦ УІАТАП, 2024. 75 с.
- 39.Соціальне забезпечення та соціальна робота в умовах сучасних викликів: зб. матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 15 листопада 2024 року). Хмельницький: Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2024. 274 с.
- 40.Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. Cedos, 2023.
- 41.Столярик О., Семігіна Т. Повернутися з війни: психосоціальна підтримка ветеранів/-нок та членів їхніх сімей. Social Work and Education, 2023.
- 42.Шевенко А.М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю / Метод. реком. К., 2016. 157 с.

43. Шевчик К. (Claire Szewczyk). Ukraine faces long-term mental health challenges among veteran community. Atlantic Council, May 23, 2024.
44. Як громадським і культурним центрам бути інклюзивними | Cedos.
45. Яремко Р.Я., Гродська В.М., Дзюбак А.В., Ільків Х.В. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ТРИВОЖНОСТІ ОСОБИСТОСТІ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ ЛІТЕРАТУРІ. Львівський державний університет безпеки життєдіяльності. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-5-105-16> УДК 159.9.
46. Герасименко Л., Ісаков Р., Золочевський І. Порушення адаптивних ресурсів учасників інтенсивних бойових дій. URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/554> 16, Грудень 2024 [цит. за 29, Березень 2025];9(4). доступний у: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/554>.

ДОДАТКИ

Додаток А

10. Що б ви порекомендували людям, які працюють у сфері обслуговування, враховувати при взаємодії з ветеранами/ками?

| |
|--------------------------------------------------|
| Розуміння |
| Терпіння |
| Бути ввічливими |
| Ввічливе спілкування |
| Вести себе як зазвичай, якісно виконувати роботу |
| Менше різьких та голосних звуків. |
| Культурне поводження. |
| Я вважаю, що кожна людина індивідуальна |
| Більше комунікацій |
| Їх емоційний стан |
| Бути чемними |
| Хоча б просто не грубити |
| Бути собою |
| Повага Звернене на ви Додаткові знижки Розуміння |
| Виконувати свою роботу професійно |
| Не даю порад |
| Проявляти належну повагу |

Таблиця з демонстрацією повних відповідей на питання анкетування серед учасників бойових дій

11. Що на вашу думку, може викликати напругу чи спровокувати конфліктну ситуацію під час взаємодії з персоналом закладу?

| |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| Тупість людей |
| Хамство |
| Прояв неповаги |
| Не коректне ставлення до людини |
| Зайва фамільярність, спроба бути «своїм» |
| Коли персонал не знає про що намагаються жартувати |
| Зухвале ставлення до клієнтів. |
| Індивідуально |
| Грубість |
| Мова спілкування |
| Погане відношення |
| Думаю якщо всі будуть ввічливими та виконувати свою роботу, напруги не буде |
| Довге обслуговування |
| Не повага Підвищення тону |
| Питання що стосуються війни чи служби |
| Російська мова |
| Хамовита поведінка |

Таблиця з демонстрацією повних відповідей на питання анкетування серед учасників бойових дій

12. Щоб ви порекомендували, як ветеран/людина з бойовим досвідом, персоналу цивільного закладу у випадку конфліктної ситуації з вашим побратимом/колегою?

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Терпіння |
| залагодити конфлікт як умога швидше |
| Проявляйте повагу |
| Вирішити дану ситуацію спілкуванням |
| Відступити, дати трохи охолонути, дійти конструктиву. Бути терплячим, віднести з порозумінням |
| Вислухати і прийняти до уваги його позицію |
| Спокійне, та людське відношення . Розібратися ппро причину. Спокійне відношення. |
| Вибачитися |
| Спокій |
| Не загострювати ситуацію |
| Заспокоїтись |
| Просто виконувати свою роботу |
| Проявити терпіння, розібратись в ситуації,без швидких рухів |
| Перепросити Пригостити від закладу |
| Все залежить від ситуації , якщо потрібно то і викликати поліцію |
| Не конфліктувати |
| Йти на поступки клієнту |

Таблиця з демонстрацією повних відповідей на питання анкетування серед працівників закладів громадського харчування (ПЗГХ)

11. Чи є у вас якісь побоювання або сумніви щодо взаємодії з ветеранами у закладі? Якщо так, то які саме?

Спрямованість питання: емоційна, поведінкова.

Це питання виявляє емоційно-поведінкові бар'єри у взаємодії персоналу з ветеранами. Більшість респондентів висловили або повну відсутність побоювань, або вказували на ситуативні або специфічні страхи.

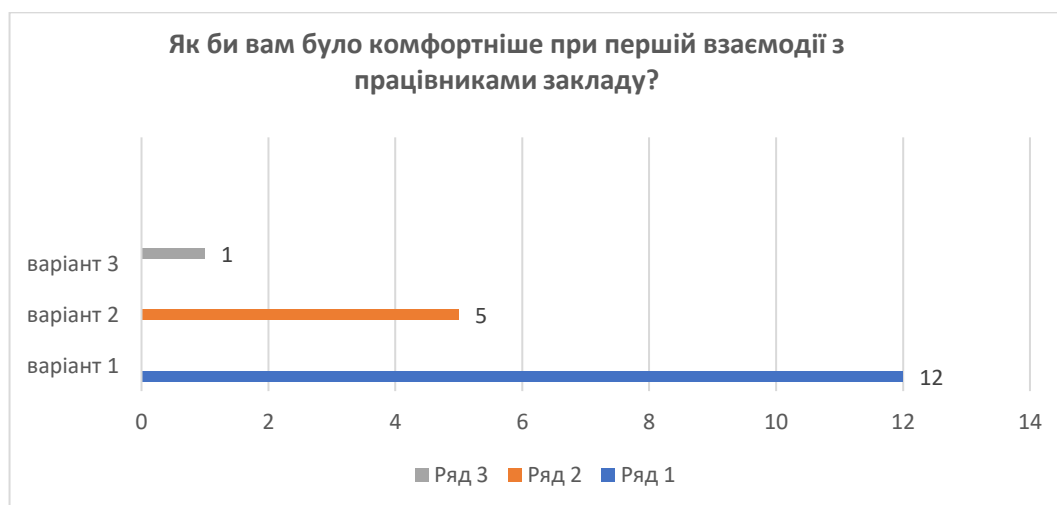
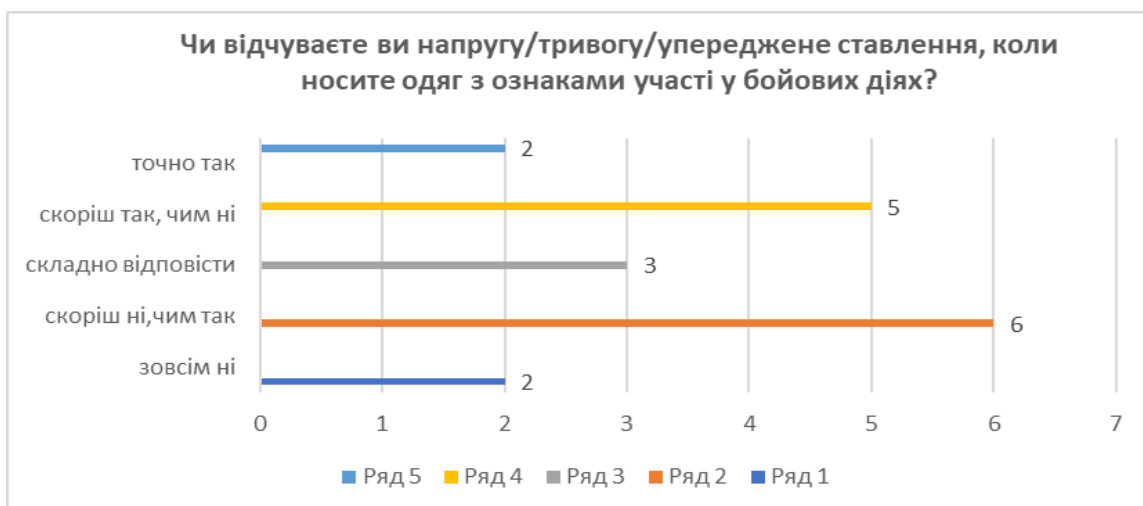
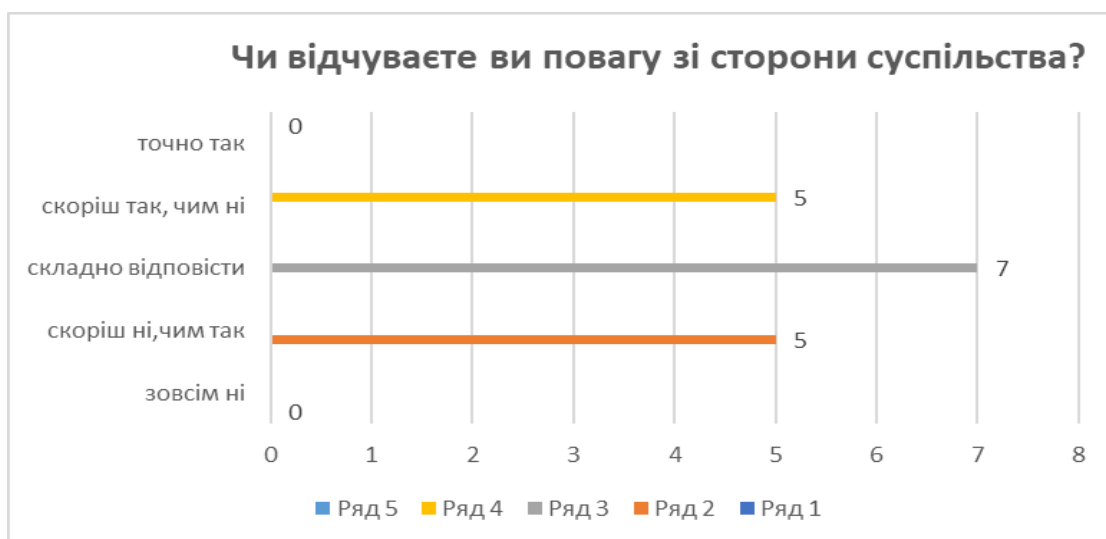
| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ні |
| Немає |
| Ситуативно , більше стоить боятися обычных людей |
| Не хочеться надавити на рану та зробити людині боляче |
| Треба бути дуже обережним, особливо якщо людина вживає алкоголь |
| Ні, треба приділяти максимальної поваги! |
| Они порой могут вести себя неадекватно При них может быть оружие |
| Боюся тільки якщо вони в подавленому, сумному стані, не знаю як вчиняти і поводити себе. Чи потрібна їм якась допомога, чи краще ставитись до них нейтрально як до будь яких людей... |
| Если пьяный или под наркотиками |
| Боюсь не вгодити, зачепити за болюче, хочу щоб людина довірилися мені, але боюсь що налажаю |
| Я не знаю через, що пройшла людина тому буду максимально акуратним з ним |
| Якщо він зірветься то зіпсує все навкруг |
| Ні |
| ні |
| ожиданий нету, так как может произойти все что угодно |

Таблиця з демонстрацією повних відповідей на питання анкетування серед працівників закладів громадського харчування (ПЗГХ)

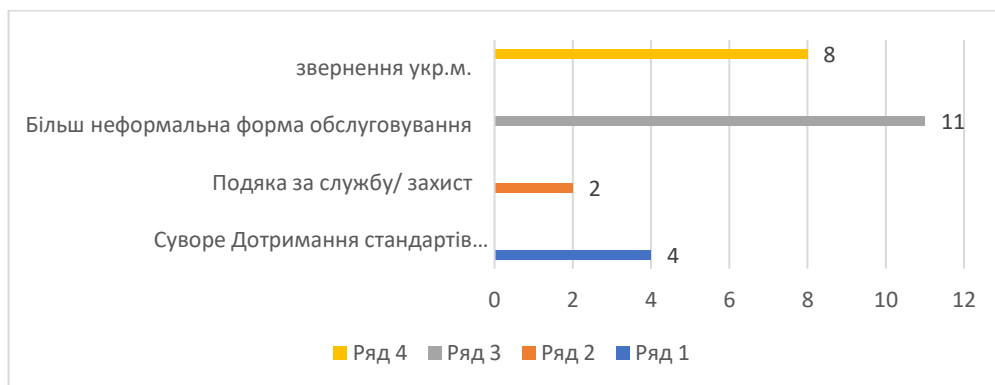
15. Що могло б допомогти вам почуватися впевненіше у спілкуванні з ветеранами?

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Закінчення війни |
| Я відчуваю себе впевнено при спілкуванні з ветеранами |
| Відсутність спілкування |
| Більший досвід, який я активно набираю |
| Тренінги со специалистами, которые больше понимают чем я . И смогут объяснить чего нельзя делать не в коем случае , не потому что меня пугают участники боевых действий , а чтобы сделать все возможное для комфорта гостей |
| Знання, та наявні приклади |
| Нічого. Дуже індивідуальна кожна людина і немає вірного алгоритму |
| Їх підтримка і забезпеченість від держави! |
| Охрана в заведении |
| Можливо популяризація теми спілкування з військовими в інтернеті, безкоштовний контент, де військові самі відповідають на питання як їм комфортніше аби ми до них ставилися. Усілякі тренінги може відвідати не велика кількість людей, а рілс, тікток, тредс дивляться усі, тому це можливо б спрацювало для розуміння а як дійсно вчиняти |
| Понимание его хода мыслей, понимание того, что может задеть его чувства, чтобы не надавить случайно на больные точки. Понимать, какие вопросы лучше не подымать и в таком роде |
| Тільки їх віддача у спілкуванні. Я розумію, що після всіх жахів - серце камінь, а душа глиба льоду. Але я хочу, щоб ці люди почувалися у закладі, як в обіймах друзів |
| Не знаю навіть, вони просто часто напружені через, що я і сам починаю напружуватись біля них |
| Книга |
| Тренінги/лекції |
| Більше впевненості що якісь слова чи дії не зачеплять ветерана |

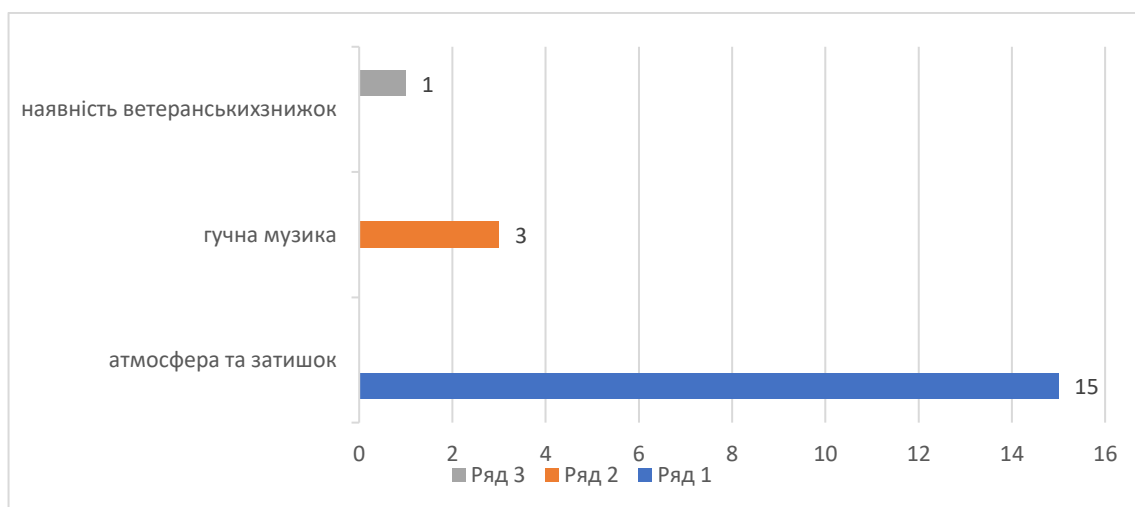
Діаграми за анкетуванням учасників бойових дій



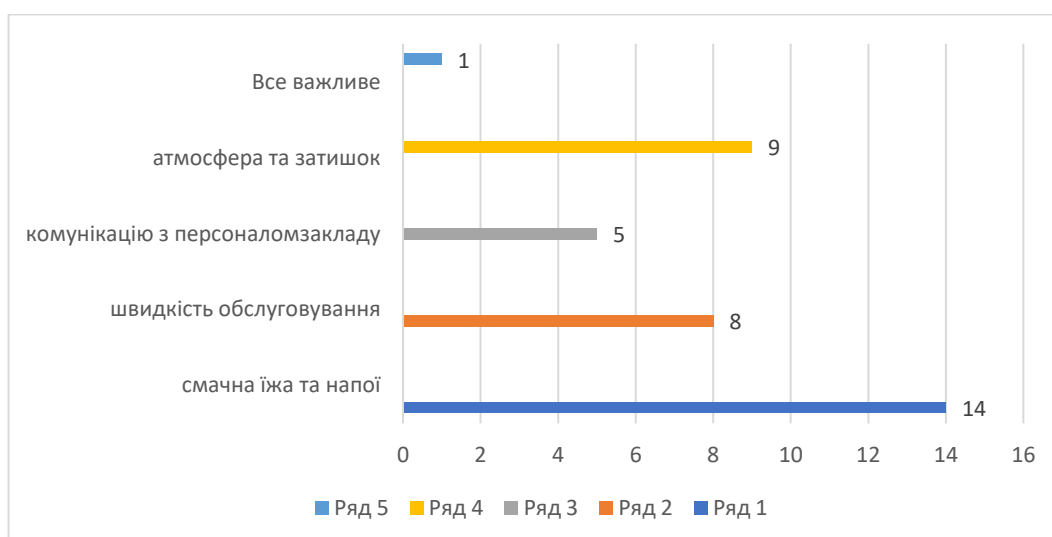
4. Які дії персоналу сприятимуть комфорту під час дозвілля?



5. На що звертаєте увагу при першому відвідуванні закладу?



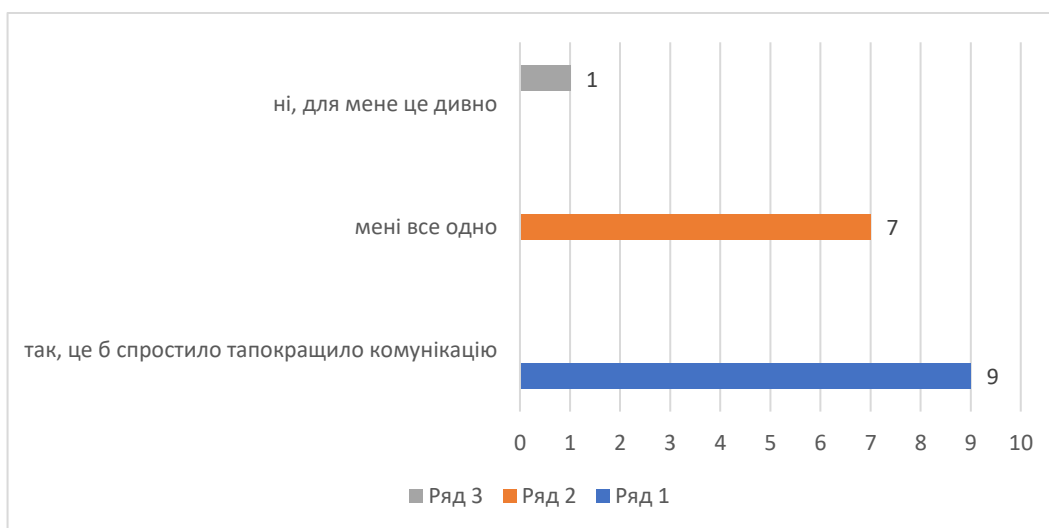
6. Найважливіші фактори при відвідуванні закладів харчування



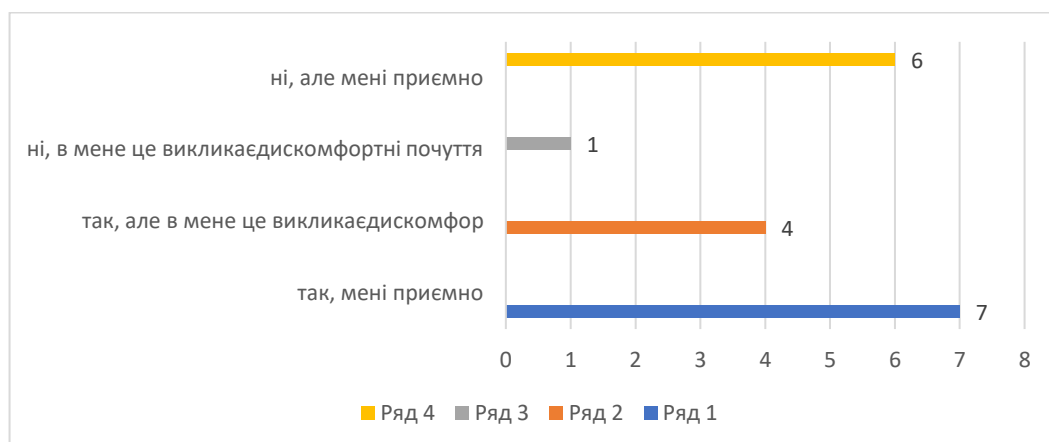
7. Що може відштовхнути або викликати агресію?



8. Чи важливо, щоб персонал був обізнаний щодо особливостей спілкування з ветеранами?

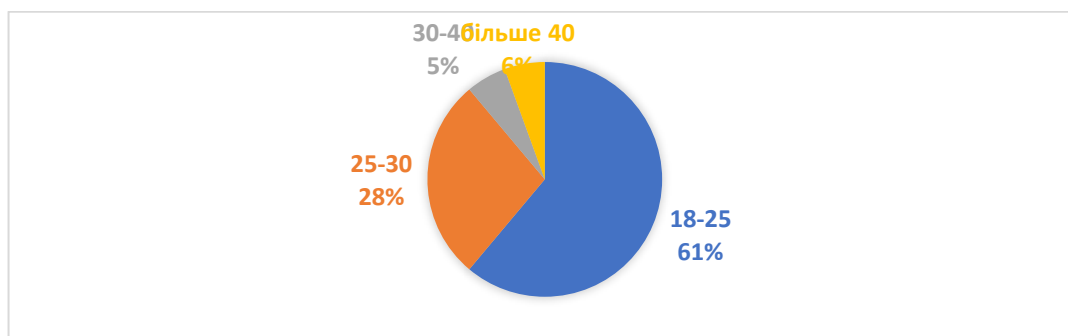


9. Чи надасте перевагу закладам, які пропонують спеціальні умови для ветеранів?

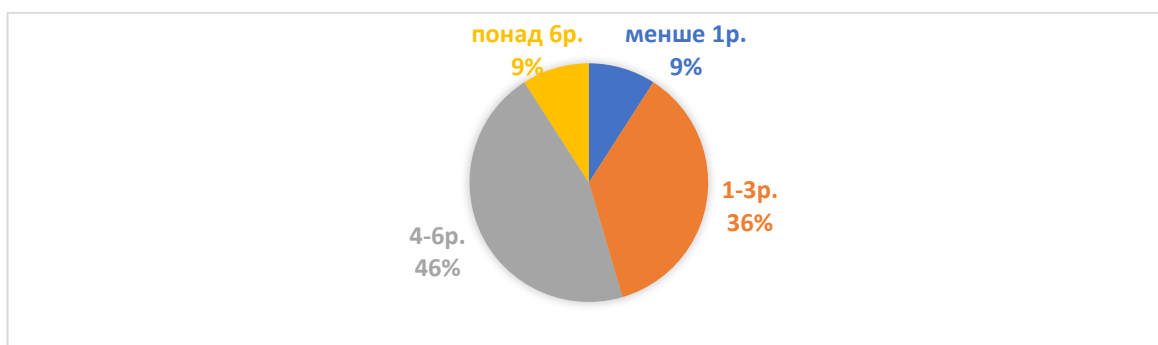


Діаграми за анкетуванням працівників закладів громадського харчування

1. Ваш вік



2. Стаж роботи у сфері громадського харчування



3. Ваша посада

Таблиця

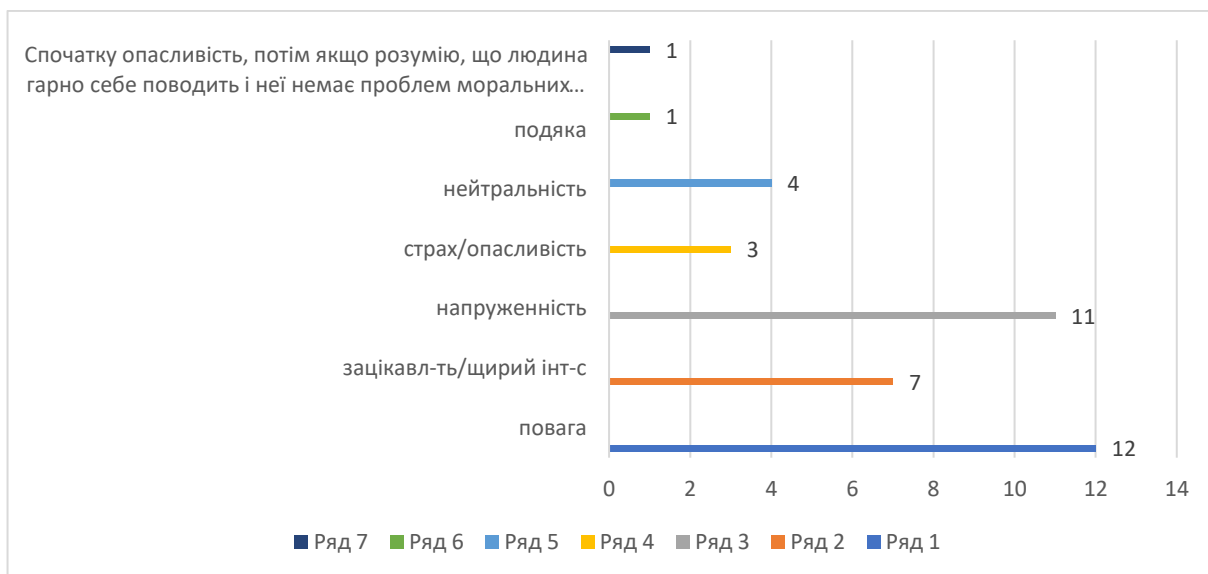
| Посада, яку вказав респондент | Кіл-сть респондентів (%) |
|-------------------------------|--------------------------|
| Офіціант | 1 (5.6%) |
| Бармен (барледі) | 8 (44.4%) |
| Менеджер зала | 2 (11.1%) |
| Керуючий | 2 (11.1%) |
| працівник McDonald's | 1 (5.6%) |
| Директор | 1 (5.6%) |
| Бариста | 1 (5.6%) |
| Офіціант, касир, бармен | 1 (5.6%) |
| Управляюча | 1 (5.6%) |

5. Чи доводилося вам спілкуватися з ветеранами у закладі громадського харчування?

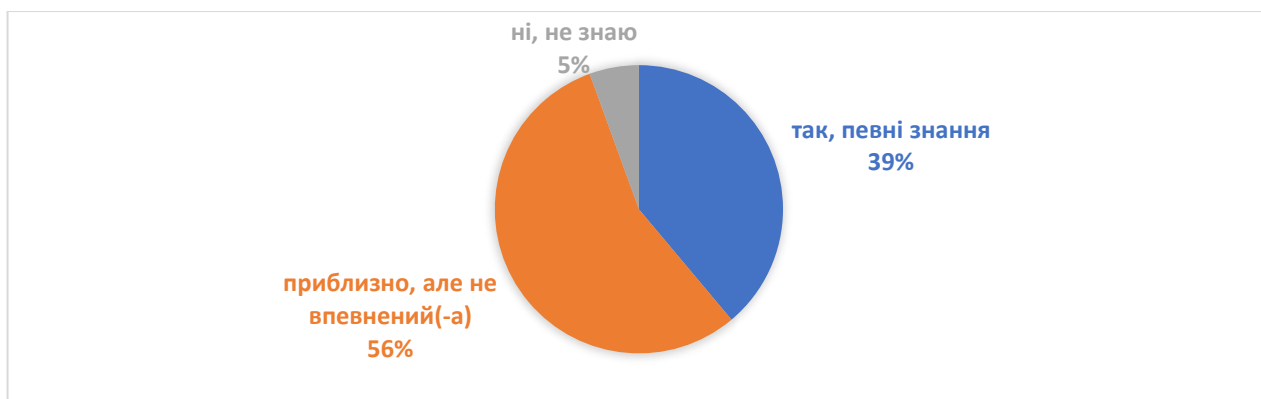


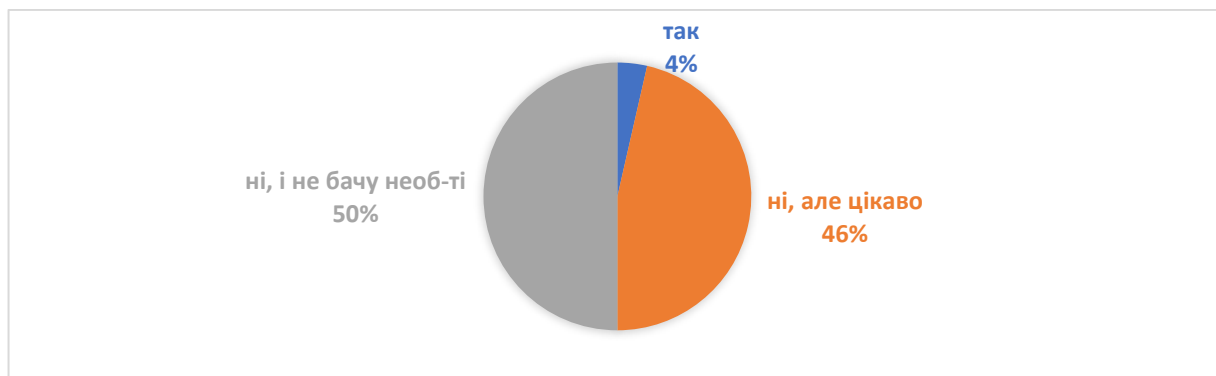
7. Які емоції у вас викликає взаємодія з ветеранами в закладі?

(допускалося обрання кількох варіантів)



8. Чи є у вас розуміння особливостей комунікацій з ветеранами?



9. Чи проходили ви тренінги або інструктаж щодо комунікації з ветеранами?**10. Якщо у ваш заклад прийде ветеран, який виглядає напруженим або тривожним, як би ви відреагували?**