

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ

**ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЇ
З НАСЕЛЕННЯМ НА ДЕОКУПОВАНИХ
ТЕРИТОРІЯХ УКРАЇНИ**

Практичний poradник

КИЇВ
2023

УДК 159.9:316.77](1-073)(=161.2)

П86

*Рекомендовано до друку редакційно-видавничою радою
Національної академії Служби безпеки України
(протокол № 2 від 26 квітня 2023 року)*

Рецензенти:

В. І. Осьодло – доктор психологічних наук, професор, заслужений працівник освіти України, лауреат Державної премії України в галузі науки і техніки;

Т. Р. Морозова – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник;

А. Ю. Рождественський – кандидат психологічних наук

Авторський колектив:

Н. Г. Іванова, доктор психологічних наук, професор (розділи 4, 5; підрозділи 1.3, 2.1, 3.2; додатки Б, В); *І. А. Верещук*, кандидат наук з державного управління (підрозділи 1.1, 1.2); *Ю. І. Андрусишин*, кандидат психологічних наук (розділ 5; підрозділи 1.1, 1.2, 2.1, 2.3, 3.2, 3.3; додатки Б, Г); *О. О. Паливода*, кандидат психологічних наук (розділи 4, 5; підрозділи 3.1–3.3; додатки Б, В, Г); *Л. В. Ваврик*, кандидат психологічних наук (підрозділ 3.1; додаток А); *І. М. Радкович*, кандидат психологічних наук (підрозділ 2.2); *Н. С. Наконечна* (підрозділи 2.1, 2.3).

П86 **Психологічні аспекти комунікації з населенням на деокупованих територіях України: практичний poradnik** / Іванова Н. Г., Верещук І. А., Андрусишин Ю. І. та ін. Київ : НА СБУ, 2023. 96 с.

У практичному poradniku розкрито психологічні засади одного з важливих аспектів допомоги мешканцям українських деокупованих територій – комунікації, спрямованої на психосоціальну підтримку та турботу про їхнє ментальне здоров'я. Подано рекомендації щодо спілкування з людьми, які пережили окупацію, та запобігання травматизації осіб, які з ними комунікують.

Видання призначене для тих, хто в межах своєї професійної чи волонтерської діяльності долучається до комунікації з населенням на звільнених українських територіях, насамперед соціальних, медичних працівників, освітян, представників органів державної влади та місцевого самоврядування, журналістів, волонтерів. Також для постраждалих від війни й окупації, які зазнали психологічних труднощів.

УДК 159.9:316.77](1-073)(=161.2)

© Національна академія
Служби безпеки України, 2023

© Н. Г. Іванова, І. А. Верещук,
Ю. І. Андрусишин та ін., 2023

ЗМІСТ

ВСТУПНЕ СЛОВО.....	5
ВСТУП.....	7
ПЕРЕДМОВА	9
Від авторів	11
1 Психологічні засади успішної комунікації з населенням на деокупованих територіях	13
1.1 Принципи.....	13
1.2 Передумови.....	15
1.3 Правила.....	18
2 Психологічні аспекти спілкування з різними категоріями населення на деокупованих територіях України	20
2.1 Як слід спілкуватися	21
2.2 Спілкування з дорослими.....	25
2.3 Специфіка комунікації з дітьми.....	28
3 Психологічні особливості спілкування з особами, які зазнали психічних травм унаслідок окупації	33
3.1 Психічна травма, пов'язана з війною та окупацією	34
3.2 Комунікація з людиною у стані стресу	41
3.3 Спілкування з людиною після травмувальної події.....	51

4 Запобігання ретравматизації населення деокупованих територій у процесі спілкування з ним.....	59
5 Запобігання травматизації осіб, які комунікують із населенням деокупованих територій	64
ПІСЛЯМОВА.....	70
ДОДАТКИ	
<i>Додаток А</i> Реакції психіки на травмувальну подію: прояви й особливості	71
<i>Додаток Б</i> Техніки зцілення для зниження травматичності подій.....	73
<i>Додаток В</i> Поради з оптимізації свого психоемоційного стану	87
<i>Додаток Г</i> Корисні посилання на безкоштовні освітні онлайн-ресурси.....	89

Вступне слово

Пропоноване практичне видання стосується однієї з вкрай важливих на сучасному етапі проблем – відновлення нормальної життєдіяльності населення на деокупованих українських територіях, які ще донедавна перебували під тимчасовим незаконним контролем варварської московської орди.

Основною цінністю для нашої держави завжди були, є і будуть люди – Український народ. Тому визволення окупованих міст і містечок, сіл і селищ – це для нас не лише повернення територій, а й, насамперед, порятунок та якнайшвидше повернення до звичного життєвого укладу тих наших співгромадян, на чию долю випало пережити жахіття російського окупаційного режиму, коли ти постійно в небезпеці, коли звідусіль на тебе ллються потоки брехливої пропаганди, коли за будь-яку незгоду чи спротив ти можеш бути підданий репресіям та катуванням або й узагалі тебе можуть по-звірячому вбити.

Тож найважливішою складовою реінтеграції деокупованих територій має бути наполеглива, професійна й головне – зацікавлена та небайдужа робота з їхніми мешканцями. Зважаючи на те, що психіка всіх цих людей, навіть якщо вони того й не усвідомлюють, більшою чи меншою мірою травмована пережитим, то кожен, хто береться працювати з ними, має оволодіти принаймні основними сучасними прикладними практично орієнтованими психологічними технологіями ефективної комунікації з такими категоріями осіб. При цьому для повноцінного тривалого навчання просто немає часу. Тому конче потрібні максимально доступні за формою, компактні, однак, ємні за змістом видання, з якими можна достатньо швидко ознайомитися

й надалі завжди мати їх під рукою, щоб у разі потреби знайти потрібну інформацію. Саме таким критерієм повністю відповідає пропонований практичний поради́ник.

Авторському колективу вдалося домогтися того, щоб, попри використання при підготовці цього видання ґрунтовної теоретичної бази, викладений матеріал не виглядав переобтяженим спеціальною науковою лексикою, легко сприймався, навіть за відсутності у користувача базової психологічної освіти. Це стане, безумовно, корисним внеском у нашу спільну справу – вирішення нагальних для держави проблем на звільнених від ворога територіях.

Сила в єдності!

Разом до Перемоги!

Слава Україні! Героям слава!

Віцепрем'єр-міністерка –
міністерка з питань реінтеграції
тимчасово окупованих територій України
Ірина ВЕРЕЩУК

Вступ

Щоразу, коли Сили оборони України звільняють черговий населений пункт від окупантів, місцеві мешканці зустрічають своїх захисників з обіймами та сльозами радості. Люди щасливі знову бачити на вулицях синьо-жовті прапори, чути рідну мову. Ці щирі емоції є найкращою мотивацією, щоб боротися і рухатися до Перемоги!

Однак деокупація – це лише перший крок. Надалі здійснюється титанічна робота, аби люди могли повернутися до нормального життя.

Одними з перших у звільнені міста й села заходять співробітники Служби безпеки України. Окрім своїх основних завдань із викриття колаборантів і зрадників, вони виконують також важливу гуманітарну місію: організовують евакуацію цивільного населення, привозять продукти харчування та необхідні побутові речі, розмінують об'єкти, надають медичну допомогу потерпілим, під обстрілами налагоджують зв'язок.

Місцеві мешканці, які пережили окупацію, потребують якісної допомоги та всебічної підтримки. І кожен представник державних органів має фахово комунікувати з постраждалими від російської агресії громадянами, враховуючи їхнє фізичне та психологічне виснаження.

Адаптація цих людей до звичного життя – тривалий процес, реалізації якого ми повинні максимально сприяти.

Практичний poradnik «Психологічні аспекти комунікації з населенням на деокупованих територіях України» підготовлений саме з цією метою. Він допоможе зрозуміти психологічні особливості спілкування з дорослими та дітьми, які зазнали травматичного досвіду внаслідок російської окупації.

Це перше практичне видання Національної академії СБУ з цієї проблематики. Але не останнє: зараз розробляється ще низка перспективних і важливих проєктів у взаємодії з Міністерством реінтеграції. Вони стануть у нагоді представникам державної та місцевої влади, соціальним працівникам, правоохоронцям, освітянам, медикам, журналістам і волонтерам – тобто всім, хто допомагає людям відновитися після пережитої окупації.

Такі проєкти необхідні вже сьогодні, адже попереду в нас – не тільки звільнення всіх українських територій і Перемога, а й відбудова країни!

Слава Україні!

Голова Служби безпеки України
генерал-майор Василь МАЛЮК

Передмова

Від самого першого дня повномасштабного воєнного вторгнення рф в Україну наші героїчні Сили оборони за підтримки всього Українського народу самовіддано боронять рідну землю та наближають перемогу над агресором. Поступово, крок за кроком, ми невпинно відвойовуємо захоплені ворогом на початковому етапі українські території. Тож нагальними стають проблеми подолання наслідків їх окупації, передусім, для людей, які її пережили.

Мешканці звільнених територій протягом досить тривалого часу перебували в надскладних умовах практично безперервного впливу психотравмувальних чинників окупаційного режиму. Душевний біль та страждання постійно супроводжували українців, змушених співіснувати з ненависними окупантами, потерпаючи від утисків, зневаги й знущань. Тому реадаптація цих людей до звичного життя є непростим процесом, що має починатися, насамперед, зі звичайного людського спілкування, коли проговорюються їхні проблеми та встановлюються першочергові потреби, коли вони відчують турботу, співпереживання й щире прагнення та готовність надати їм фахову й іншу необхідну допомогу. Саме взаєморозуміння і взаємопідтримка в процесі комунікації допоможуть українцям стати ще сильнішими та згуртованішими в боротьбі з ворогом.

Авторським колективом Національної академії СБУ в межах міжвідомчої взаємодії з профільним Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України розроблено практичний poradnik «Психологічні аспекти комунікації з населенням на деокупованих територіях України». У ньому розкрито психологічні засади успішної комунікації з населенням звільнених територій та

психологічні особливості спілкування з особами, які внаслідок російської окупації зазнали психічних травм. Представлено низку дієвих порад, правил та прийомів конструктивної комунікації, а також корисні посилання на безкоштовні освітні онлайн-ресурси й тематичні інформаційні платформи та видання.

Викликана нагальними потребами сьогодення науково-прикладна діяльність Національної академії СБУ з проблематики, пов'язаної з деокупацією українських територій та подоланням наслідків окупації, не обмежується, звісно, лише підготовкою пропонованого видання. Окрім цього, реалізується ще низка перспективних проєктів.

Наразі така робота вкрай актуальна, адже ми маємо спільними зусиллями щоденно робити все, аби наблизити Перемогу України!

Ректор Національної академії
Служби безпеки України
Андрій ЧЕРНЯК

Від авторів

Жорстока повномасштабна збройна агресія росії раптово ввірвалася в домівки українців жахливими вибухами, пронизливими сиренами повітряних тривог, невимовним болем від втрати рідних та близьких, тотальним руйнуванням звичного життєвого укладу. Сотні тисяч людей пізнали на собі російську окупацію, що стала для них практично суцільним ланцюгом психотравмувальних ситуацій. І хоча мешканці тимчасово окупованих територій не брали безпосередньої участі в бойових діях, вони також постраждали у цій війні внаслідок знущань із боку окупантів, постійного залякування, незаконних затримань і катувань, позбавлення майна, виселення з власних домівок та навіть від простого вимушеного співіснування з ненависними ворогами, які прийшли в Україну силою насаджувати свої порядки.

Фактично на тимчасово окупованих територіях українці зіштовхнулися з цілою низкою різноманітних видів психічної травми – наслідками фізичного ушкодження та безпосередньої загрози життю і здоров'ю, множинними й хронічними проблемами психічного характеру, втратою фізичних і психічних ресурсів, які досить складно відновити, тощо.

Питання надання допомоги, зокрема й психологічної, усім, хто постраждав від війни та окупації, є одними із першочергових на порядку денному, оскільки в Україні саме людина – найвища соціальна цінність, а національна згуртованість і взаємодопомога – запорука неминучої перемоги над російським агресором. Психологічна компонента допомоги має реалізовуватись, зокрема, через комунікацію з мешканцями деокупованих територій, спрямовану на психосоціальну підтримку та турботу про їхнє ментальне здоров'я.

Для кого цей poradник?

Практичний poradник адресовано, передусім, тим, хто в межах своєї професійної чи волонтерської діяльності долучається до комунікації з населенням на звільнених українських територіях. Видання допоможе соціальним, медичним працівникам, освітянам, представникам органів державної влади та місцевого самоврядування, журналістам, волонтерам зрозуміти, як слід спілкуватися з людьми, які пережили окупацію.

У ньому всі, хто цього потребує, знайдуть практичні настанови щодо уникнення найпоширеніших проблемних аспектів, які можуть ставати на заваді спілкуванню з мешканцями деокупованих територій у процесі надання їм допомоги в поверненні до нормального життя й налагодження побуту. Хоча poradник загалом не зорієнтовано на використання професійними психологами та фахівцями, які здійснюють розслідування воєнних злочинів, проте він може бути корисним і для них.

Викладені у виданні рекомендації та вправи також можуть бути використані для самодопомоги всіма, хто перебував в окупації, і тими, хто зазнав певних психологічних труднощів через війну.

1 Психологічні засади успішної комунікації з населенням на деокупованих територіях

Варто почитати:

1. Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації : перелік контрольних показників для використання на місцях. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 36 с.
2. Дембіцький С., Злобіна О., Костенко Н. та ін. Українське суспільство в умовах війни. 2022 : кол. моногр. / за ред. член.-кор. НАН України, д. філос. н. Є. Головахи, д. соц. н. С. Макеева. Київ : Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.
3. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навч. посіб. : збір. в 3-х т. Т. 2. Київ, 2018. 240 с.
4. Універсальний тренінг із психічного здоров'я (УТПЗ) для фахівців першої лінії: посіб. для тренерів / МН4У. 136 с.

1.1 Принципи

Задля якнайшвидшої реінтеграції деокупованих територій України вкрай необхідно, зокрема, визначитися з **першоосновами**, на яких має ґрунтуватися процес комунікації з населенням цих територій.

Спілкування, що базується на викладених принципах, стимулює відкритість та покращання комунікації, а також дає змогу отримати більше інформації, необхідної для того, щоб надати людині ефективнішу допомогу чи підтримку.

Принцип «не завдати шкоди». Слід повністю усвідомлювати можливі негативні психологічні наслідки для постраждалих і свідків від провадження процесуальних дій у ході розслідування російських воєнних злочинів. Співробітники відповідних державних органів мають бути належним чином підготовленими, щоб запобігати таким наслідкам або принаймні мінімізувати їх.

Принцип справедливості / неупередженості. Ставлення повинно бути однаковим до всіх осіб, незалежно від їхніх статі, вікових, етнічних, релігійних, мовних, культурних особливостей, політичних чи інших уподобань тощо. Спілкування має базуватися саме на неупередженому ставленні до мешканців, які мають відчувати щирі й чесні наміри співрозмовника.

Принцип проактивності. Усім особам у процесі комунікації має пропонуватися максимально можливий обсяг допомоги й підтримки з урахуванням їхніх індивідуальних потреб; фактично варто продумати, що конкретній особі насамперед може знадобитись, оскільки люди, які облаштовують своє життя на звільненій території (зокрема й ті, які повернулися після вимушеного переселення), не завжди самі можуть одразу повністю усвідомити свої нагальні потреби.

Принцип відкритості. Надання мешканцям повної та перевіреної інформації, з якої вони самі мають зробити усвідомлені висновки; максимальне залучення до процесу комунікації представників державних органів, міжнародних інституцій, благодійних фондів та інших громадських організацій.

Принцип поваги до прав людини. Зокрема повага до автономії особистості, тобто визнання її права діяти відпо-

відно до власних цінностей і переконань та робити свій вибір, навіть якщо він може здаватись неправильним.

Принцип системності / стратегічності. Формування чіткого бачення майбутнього звільнених територій, а також визначення тактичних кроків для його реалізації, оприлюднення порядку реінтеграції деокупованих територій та самого процесу комунікації державних органів із населенням таких територій.

1.2 Передумови

Основними **передумовами** успішної комунікативної взаємодії з мешканцями деокупованих територій є:

– **на загальнодержавному рівні:**

- мотивованість / налаштованість на перехід від режиму «виживання» в окупації до облаштування повноцінної життєдіяльності та побуту – згуртування місцевого населення й актуалізація мотивів до відновлення життя, що сприятимуть безконфліктній взаємодії людей на звільнених територіях України;
- укріплення довіри до українських владних інституцій – переконання місцевого населення в реальній, а не декларативній увазі з боку держави до вирішення побутових, медичних, соціальних, юридичних, психологічних і будь-яких інших проблем людей; у послідовності та узгодженості дій органів державної влади України у їхньому прагненні до успішної й максимально швидкої реінтеграції звільнених територій;
- підвищення соціальної згуртованості українського суспільства – залучення громадянського суспільства для протидії поширенню та нейтралізації деструктивних

настроїв, що поляризують певні спільноти й можуть призводити до небезпечних розколів у соціумі (такими спільнотами можуть бути, наприклад, ті, хто жили в окупації та на підконтрольних Україні територіях; внутрішньо переміщені особи та місцеві громади; ті, хто евакуювалися за кордон, і ті, хто постійно залишалися в Україні);

- формування медіаграмотності – навчання критичному мисленню й фактчекінгу з метою вчасного розпізнавання, а також протидії ворожій пропаганді, насамперед, фейкам і дезінформації;

– на місцевому рівні:

- спонукання людей виявляти ініціативу в питаннях їхньої інтеграції до місцевих громад, адже, чого конкретно потребують люди, можна дізнатися тільки від них самих; це сприятиме кращому розумінню та підтримці дій українських державних органів із боку місцевого населення, зменшуватиме напруженість і рівень тривожності в суспільстві;

- доступність для місцевого населення – важливо, щоб різні категорії фахівців, які комунікують із місцевим населенням, були фізично доступні для нього, виступали ініціаторами й організаторами зустрічей, а не самі люди шукали можливості для спілкування (будь-які ускладнення на шляху отримання та передачі інформації сприймаються негативно і знижують довіру та прихильність до представників держави);

- системність – люди мають бачити, що увага до них у процесі комунікації – це не одноразова акція, а системна робота, спрямована на турботу про них та покращання соціальної ситуації в регіоні;

- урахування пріоритетних очікувань та актуальних особистісних цінностей – усвідомлення переоцінки цінностей місцевого населення має стати орієнтиром для адекват-

ного реагування на його потреби й очікування, що загалом буде детермінувати позитивний емоційний фон спілкування;

- урахування особливостей різних категорій населення звільнених територій, зокрема людей, які: тривалий час проживали на окупованих територіях (піддавалися / не піддавалися тортурам, втратили рідних / близьких / знайомих, були свідками вбивств чи катування людей, стали жертвами насильства, отримали каліцтва чи поранення, втратили житло); повернулися після евакуації; воювали й повернулися додому (були в полоні, мають каліцтва чи поранення);

– **на особистісному рівні:**

- врахування результатів впливу психотравмувальних чинників на людей під час вибору стратегії взаємодії та чинників ретравматизації, що виступатимуть тригерами актуалізації негативних психічних станів у мешканців;

- дотримання правил ефективної комунікації на деокупованих територіях та врахування при цьому поведінкових і психоемоційних особливостей, сформованих у мешканців під впливом психотравмувальних чинників окупації та війни;

- врахування психоемоційного стану людей – необхідно зрозуміти, наскільки людина психічно травмована, і залежно від цього формувати з нею взаємодію; також зважати на те, що ненависть, помста, неприйняття, непримиренність можуть бути притаманними значній кількості місцевого населення й зумовлені прагненням домогтися справедливості (щодо себе, щодо покарання колаборантів / зрадників тощо);

- застосування диференційованого індивідуального підходу – всі люди різні й залежно від індивідуально-

психологічних характеристик кожна людина по-різному переживає стрес і травмувальні ситуації;

- комунікація має позитивно надихати людей – через тривалість воєнних дій змінюється емоційний фон, посилюються втомленість від ситуації, невдоволення та зневіра; у процесі комунікації необхідно мотивувати й підтримувати людей, надихати та стимулювати до активної позиції і протидії деструктивним інформаційно-психологічним впливам.

1.3 Правила

З урахуванням визначених принципів та передумов комунікації слід дотримуватись і певних **правил** спілкування з мешканцями деокупованих територій, а саме:

- ❖ Спілкування має бути заздалегідь продуманим, особисто спрямованим (з урахуванням індивідуальних особливостей і потреб осіб, з якими комунікують), стриманим, коректним та орієнтованим на результат.
- ❖ Комунікація має бути лояльною та безконфліктною – варто уникати категоричності в думках і висловлюваннях, агресивних та провокаційних запитань.
- ❖ Спілкування має базуватися на доброзичливості, співпереживанні, взаємній довірі та щирому прагненні зрозуміти співрозмовника і надати йому необхідну підтримку й допомогу.
- ❖ Мова спілкування має бути простою, незавуальною, недирективною та без відтінку психологічного тиску / осуду / відрازی, а запитання – конкретними й зрозумілими, за потреби – з елементами роз'яснення та уточнення.

- ❖ Обставини, за яких здійснюється комунікація, та Ваші емоції в жодному разі не повинні перешкоджати успішній взаємодії, призводити до викривлення інформації.
- ❖ У процесі спілкування слід проявляти гнучкість, витримку, поміркованість, повагу до думки співрозмовника та із розумінням ставитись до його актуального психоемоційного стану.

Як сформувати в людини бажання комунікувати з Вами:

1. На початку комунікації варто створити атмосферу доброзичливості, одразу виявити повагу до людини (продемонструвати позитивні емоції, використовувати доброзичливі слова, підлаштуватися під психоемоційний стан людини, виявляти взаєморозуміння тощо).

2. Слід подбати про нейтралізацію бар'єрів у спілкуванні (фізичних, психосоціальних, комунікативних тощо), які можуть перешкоджати успішній комунікації.

3. Комунікацію краще розпочинати з нейтральних, знайомих для людини тем (погода, пора року), а також тих, що можуть викликати позитивні емоції (звільнення території, повернення близьких додому тощо).

4. Не слід вдаватися до критики, зауважень і претензійних висловлювань на адресу місцевого населення.

5. Необхідно бути уважним і терплячим слухачем та акцентувати на тому, що комунікація зорієнтована насамперед на надання допомоги та необхідної підтримки людині.

6. Не слід перевантажувати людину непотрібною інформацією та бути нав'язливим.

2 Психологічні аспекти спілкування з різними категоріями населення на деокупованих територіях України

Варто почитати:

- Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навч. посіб. : збір. в 3-х т. Т. 2. Київ, 2018. 240 с.
- Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 216 с.
- Як підтримати наших дітей у зіткненні з викликами війни. Порадник для батьків. Львів : Центр здоров'я та розвитку «Коло сім'ї». 35 с.
- Діти і війна: навчання технік зцілення : посіб. / пер. з англ. Інституту психічного здоров'я УКУ. Львів : Вид-во Інституту психічного здоров'я УКУ, 2014. 98 с. (Серія «Психологія. Психіатрія. Психотерапія»).
- Посібники волонтерського проекту «Як ти, брате?»:
 - Як ти, брате / сестро? *Травматичний досвід та як про нього розмовляти.*
 - Як ти? *Як розмовляти з тим, хто втратив близьку людину.*
 - Як ти, сонечко? *Як розмовляти з дітьми під час війни.*
 - Як ти, кохана(ий)? *Як підтримувати стосунки на відстані.*

2.1 Як слід спілкуватися

Починаючи спілкування з людьми, які пережили окупацію, необхідно розуміти, що для більшості це серйозна психологічна травма. Вони морально та фізично виснажені, для них жахіття окупації ще «свіжі» в пам'яті й викликають дуже сильні негативні емоції. Ці люди потребують не лише розуміння та підтримки, а й особливої лояльно-поміркованої комунікації.

Перш ніж комунікувати, слід продумати відповіді, зокрема на такі запитання:

1. Про що не слід говорити в процесі спілкування з населенням на деокупованих територіях?
2. Як протидіяти в процесі комунікації негативному впливу фейкової інформації на населення на деокупованих територіях?
3. Що може нашкодити людині в процесі комунікації?
4. Як допомогти подолати страх минулого / майбутнього (як жити після втрати близьких, втрати житла, із фізичними ушкодженнями)?

Дотримання наведених нижче **рекомендацій** сприятиме виникненню в людини інтересу до відвертої комунікації та продовження взаємодії в подальшому, прагненню обговорювати болючі проблеми та питання.

Що треба робити в процесі спілкування?

- ✓ насамперед, переконайтеся, що Ви готові комунікувати з людиною й відповідно сприймати її можливі неадекватні реакції;

- ✓ залишайтеся спокійним, проявляйте співчуття та розуміння, намагайтеся підтримувати й підбадьорювати, використовуючи відповідну невербальну комунікацію;
- ✓ проявіть терплячість і готовність чекати – будьте уважні до стану та потреб людини, з якою спілкуєтесь, дайте можливість людині говорити вільно, без переривань;
- ✓ будьте уважними до того, що говорить людина, аби чітко зрозуміти та проаналізувати суть наданої нею інформації;
- ✓ використовуйте доступну й зрозумілу мову – уникайте складних речень і термінології, обов'язково роз'яснюйте будь-які незнайомі слова / терміни;
- ✓ більше слухайте, аніж говоріть, не тисніть і не примушуйте людину розповідати, якщо вона не хоче, або робити щось, що вона не бажає;
- ✓ формулюйте зрозумілі, прості та відкриті запитання, ставте запитання по черзі (а не одразу декілька) і пояснюйте, чому Вам потрібна ця інформація та саме такі подробиці;
- ✓ запевніть, що отримана від людини інформація їй не зашкодить, а навпаки – допоможе швидше вирішити певні питання;
- ✓ запропонуйте співрозмовнику самому визначити тему розмови та скажіть, що він може відмовитися надавати певну інформацію про себе;
- ✓ не давайте марних обіцянок, які не можуть бути реалізовані, – не обнадіюйте, а запевніть, що робите все можливе в межах своєї компетенції.

Запитання, які можуть використовуватися в процесі спілкування

<i>Варто</i>	<i>Не варто</i>
відкриті запитання заохочують до розгорнутих відповідей та дають змогу людині виговоритись	закриті запитання визначають чіткі межі відповіді (ствердна або заперечна), передбачають лише стислу відповідь без можливості співрозмовника розкритись
непрямі запитання сформульовані в некатегоричній формі, завуальовані, але дають змогу отримати необхідну інформацію	прямі запитання так звані запитання «в лоб», часто є досить категоричними, що може відштовхнути співрозмовника
запитання-уточнення спрямовані на заглиблення в тему / ситуацію, визначення певних деталей або додаткових обставин	безальтернативні запитання у яких уже передбачена вичерпна кількість варіантів відповіді, що обмежує співрозмовника у вільному висловленні власної думки
безособові запитання не звернені безпосередньо до співрозмовника, дають змогу відповісти більш абстраговано, а тому відверто і щиро, та висловити свої міркування	запитання-провокації запитання, що ставлять співрозмовника в незручне становище, оскільки містять конкретні натяки, нав'язують певну відповідь або торкаються теми / ситуації, якої співрозмовник уникає

<i>Варто</i>	<i>Не варто</i>
дзеркальні / рефлексивні запитання часткове повторення сказаного співрозмовником із метою уточнення (перевірки) його відповіді або незрозумілих аспектів, з'ясування наявних думок / почуттів із цього приводу	складні / комплексні / множинні запитання стосуються одразу кількох тем або ситуацій чи різних аспектів однієї теми / ситуації, можуть спантеличити (збити з думки) співрозмовника

**Приклади запитань та особливості їх використання
в процесі спілкування з мешканцями
деокупованих територій**

	<i>Тип запитання</i>	<i>Приклади</i>
<i>Варто</i>	відкриті	«Скажіть, яка Вам зараз потрібна допомога?» «Розкажіть, як Ви почуваетесь зараз?» «Що Вас турбує?» «Що я можу для Вас зробити?»
	непрямі	«Можливо, виникали якісь ситуації...?» «Можливо, Ви знаєте, що трапилось із Вашими сусідами?»
	уточнення	«Про що саме...?» «Уточніть, як саме / чому...?» «Що саме Вам необхідно, щоб...?»
	безособові	«Чи зрозуміло буде, якщо...?» «Яких продуктів тут зараз найбільше бракує?»
	дзеркальні	«То Ви говорите, що можливо...?» «Так із Ваших слів можна зрозуміти, що...?»

	<i>Тип запитання</i>	<i>Приклади</i>
<i>Не варто</i>	закриті	«Чи потрібна Вам допомога?» «Ваші діти підуть до школи у вересні?»
	прямі	«Скільки часу Ви були в окупації?» «Хтось із Ваших рідних загинув від рук окупантів?» «Ви підтримували окупаційну владу?»
	безальтернативні	«Окупанти заходили тільки до Вас чи до Ваших сусідів?» «Вам потрібні ліки чи продукти?»
	провокації	«Я сподіваюся, Ви розумієте...?» «Ви, звісно, не можете не знати...»
	складні	«Ви знаєте, хто я і для чого я тут?» «Чи можете мені сказати, хто з Ваших сусідів виїхав та де вони зараз?»

2.2 Спілкування з дорослими

Покращить процес комунікації з місцевим населенням також і врахування вікових та гендерних особливостей. Тож доцільно виокремити декілька груп місцевого населення та способів взаємодії з ними.

Жінки

Слід ураховувати, що жінки зазнали надмірних психологічних навантажень, оскільки не тільки самі переживали травмувальні події, а й турбувалися про дітей і батьків, які потребували особливої допомоги, захисту й підтримки. Також вони хвилювалися за своїх чоловіків, яких окупанти сприймали як найбільшу загрозу.

З цією категорією осіб також доцільно формувати взаємодію з позиції максимального розуміння складності ситуації та підтримки.

Слова підтримки насамперед повинні бути спрямовані на стимуляцію наявного ресурсу («Ви молодець, ви неймовірно тримались і продовжуєте триматись, багато в чому саме завдяки Вам ваші рідні та близькі вийшли з цієї ситуації з мінімальними втратами. Проте потрібно триматись і надалі, ситуація вже суттєво покращилась, однак, розслабляйтесь зарано, ми допоможемо всім, чим можемо...»).

Необхідно уточнити, якої конкретно допомоги потребують жінки в аспекті турботи про батьків та дітей. За можливості надати їм таку допомогу, щоб вони в цей час змогли потурбуватися про себе (перепочити, приділити час собі, виплакати на самоті та прожити емоції, які довгий час тримали в собі).

Спілкуватися слід спокійно, щоб не спровокувати виражену (різку) емоційну реакцію.

Необхідно враховувати, що в процесі комунікації у жінок може спостерігатися відкрита агресія, зумовлена значною мірою пережитими травмувальними подіями, а не особистістю співрозмовника.

Якщо спостерігаються прояви конфліктного спілкування, то доцільно їх нівелювати (наприклад: перевести розмову на іншу тему; пояснити, що ніхто не хоче нашкодити жінці та її рідним, а навпаки – намагається знайти шляхи вирішення проблем).

Чоловіки

Спілкування з чоловіками має бути максимально конкретним, беземоційним і зорієнтованим на вирішення поточних проблем.

Не потрібно нав'язувати комунікацію. Якщо чоловік не хоче спілкуватися, краще не наполягати, а залишити контакти для зворотного зв'язку.

У розмові з чоловіками не варто проявляти жаль та співчуття, достатньо висловити слова підтримки й розуміння.

Необхідно враховувати, що у чоловіків є своє бачення вирішення проблем. Потрібно дати їм змогу висловитись та з повагою ставитися до їхньої думки.

Слід заохочувати їхню конструктивну ініціативу та в розмові забезпечити емоційну підтримку їхніх намірів.

Доцільно запропонувати долучитися до допомоги іншим. Саме активна участь в організації підтримки та допомоги місцевим мешканцям сприятиме поступовому виходу чоловіків із складного психоемоційного стану й дасть змогу реалізувати свою потребу бути корисним у такий складний час.

Люди поважного віку

У процесі комунікації з цією категорією людей необхідно бути обережними, виваженими та поміркованими. Слід із повагою ставитися до їхнього життєвого досвіду, міркувань і цінностей.

У перші ж хвилини взаємодії варто дати їм змогу висловитися, розповісти про всі свої біди та пережиті складні життєві ситуації.

Обов'язково проявляти терпіння, витримку, прийняття та розуміння.

Будь-яка практична допомога (принести води, покласти щось, доставити продукти тощо) сприятиме позитивному сприйняттю співрозмовника та налагодженню взаємодії.

Слова підтримки та розуміння того, з яким жахом вони стикнулись у цьому житті, ніколи не будуть зайвими.

Усі люди, які пережили складні умови окупації, потребують уваги, розуміння й підтримки. У процесі спілкування з ними важливо не просто демонструвати співпереживання й підтримку, а дійсно переживати та розуміти стан і потреби цих людей. Щира щоденна, безпосередня та «жива» комунікативна взаємодія є найкращою психоемоційною підтримкою.

2.3 Специфіка комунікації з дітьми

Особливу увагу під час комунікації слід приділяти дітям, оскільки вони є найнезахищенішою та найуразливішою категорією, яка потребує детальніших роз'яснень перебігу подій та їхнього психоемоційного стану.

Важливим є пояснення нормальності прояву гострих реакцій на стресову ситуацію війни та посттравматичних проявів як для дорослих, так і для дітей.

Основні напрями спілкування з дітьми:

1. *Спілкування через батьків та опікунів* (психологічна пропедевтика, психоедукація, формування психологічної ресурсності і навичок рефлексії).

За цим напрямом важливим є попереднє пропрацювання психічних проблем із дорослими, оскільки їхні непрацьовані травми будуть впливати на особливості спілкування з дітьми (надмірна емоційність, нестабільність, нетерпимість до нестандартного / неочікуваного поведіння з боку оточення, емоційні розлади (як надмірна

позитивність, так і суттєве зниження настрою, депресія, тривожність тощо).

Вивчення психологічної пропедевтики (формування психологічної компетентності) дає змогу отримати знання щодо:

- переліку психічних реакцій на гостру травму та їхньої симптоматики;
- посттравматичних стресів (проявів, які можуть свідчити про наявність травматичного реагування на ситуацію війни, роз'яснення механізмів їх формування та нейтралізації);
- експрес-методик самодіагностики та рефлексії своїх станів;
- базових вправ і технік зниження травматичного реагування на стреси війни;
- пріоритетних принципів надання кваліфікованої психологічної допомоги та випадків / підстав для обов'язкового звернення до фахівця-психолога.

2. Безпосереднє спілкування, що реалізується іншими особами, які взаємодіють із дітьми (наприклад, вихователі, вчителі, соціальні працівники тощо).

Тут важливо більше надавати психологічної підтримки й ресурсності, аніж намагатися пояснити дітям «провадження проукраїнської інформаційної політики» (ніяких оцінок, коментарів, «діагнозів»).

У цьому аспекті досить дієвим може стати ознайомлення зазначених категорій осіб із відповідною тематичною літературою (зокрема, із порадником, який Ви зараз читаете, та іншою, представленою в рубриці «Варто почитати»).

Чинники, що зумовлюють специфіку комунікації з дітьми

<i>Чинник</i>	<i>Особливості впливу на комунікацію</i>
<i>Вплив травми</i>	Вплив травми може бути занадто сильним на їхню ще не сформовану психіку. Діти не завжди можуть усвідомити / зрозуміти травмувальну подію (хронологію, контекст тощо), а також пояснити / розказати, що саме з ними відбулося. Особливо дітям дошкільного віку може бути складно зрозуміти певні поняття (такі як час, дата, вік, інформація про частоту, розмір, висоту, вагу), що може призвести до надання ними інформації, яка суперечить тому, що каже дорослий.
<i>Сором</i>	Діти можуть приховати або сплутати певні деталі травмувальної події через відчуття сорому перед дорослим або побоювання знецінення / насміхання.
<i>Страх покарання</i>	Певні суперечності в розповідях щодо травмувальної події можуть виникати, якщо дитина боїться бути покараною через «неправильні» слова, думки або емоції.
<i>Залежність від дорослого</i>	Діти не можуть самостійно попросити й отримати належний доступ до допомоги, захисту, переселення чи матеріальної підтримки, оскільки в таких питаннях залежні від дорослих (батьків, опікунів, родичів).
<i>Прагнення «бути хорошим» / «догодити»</i>	Діти більш чутливі до прямих запитань і можуть дати відповідь, навіть якщо вони її не знають, або знайти «правильну» відповідь лише для того, щоб задовольнити дорослого.

Поради щодо ефективної комунікації з дітьми

1. Обмежуйте вплив медіа – намагайтеся контролювати доступ дітей до гаджетів, контенту, інформації зі ЗМІ та телебачення.

2. Спілкуйтесь із дітьми про нагальне – якомога більше розмовляйте з ними та пояснюйте поточну ситуацію, не використовуючи травмувальних висловлювань.

Частіше говоріть про позитивну перспективу та необхідність чіткого дотримання правил поведінки.

Запитуйте про їхні відчуття та бажання, відповідайте на запитання в доступній і зрозумілій для них формі, давайте змогу дітям «виговоритися».

3. Говоріть про травмувальний досвід узагальнено – не заглиблюйтесь у деталі, не розповідайте про конкретні ситуації чи подробиці загибелі людей, не показуйте відповідні фото й відео.

Акцентуйте увагу переважно на оптимістичних аспектах, обговорюйте інформацію та розповідайте про відважних українських захисників, єдність і взаємодопомогу в суспільстві.

4. Виказуйте розуміння до дитячих емоцій і поведінки – будьте терплячими до страхів, плачу і істерик.

Створіть для дітей відчуття безпеки, пояснюйте, що їхні реакції та поведінка є нормальними за таких умов.

Обов'язково наголошуйте, що війна є тимчасовою і обов'язково завершиться.

5. Звертайте увагу на розмови дорослих у присутності дітей – намагайтеся при них не обговорювати негативні ситуації, тривожні події, не переглядати фото та відео бомбар-

дувань, авіаударів, цивільних жертв, знищення військової техніки тощо.

6. Взаємодійте з дітьми інтерактивно / у формі гри – за можливості грайте з ними якомога частіше, дайте їм змогу виразити свої емоції та, програвши травмувальну подію, відновити відчуття контролю і спокою.

7. Дайте можливість дитині бути корисною – навчіть дитину допомагати іншим, зокрема дітям.

Поцікавтеся, що б дитина хотіла зробити для інших, і допоможіть їй це реалізувати (поділитись одягом, іграшками з іншими дітьми; намалювати патріотичний малюнок чи написати лист вдячності до військових; допомагати у приготуванні їжі для інших тощо).

3 Психологічні особливості спілкування з особами, які зазнали психічних травм унаслідок окупації

Варто почитати:

- Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навч. посіб. : збір. в 3-х т. Т. 1. Київ, 2018. 208 с.; Т. 3. Київ, 2018. 236 с.
- Раджа Ш. Преодоление травмы и ПТСР. Использование терапии принятия и ответственности, диалектической поведенческой и когнитивно-поведенческой терапии / пер. с англ. Т. И. Роулингс. Киев : «Диалектика», 2021. 192 с.
- Перша психологічна допомога : посіб. для праців. на місцях / ВООЗ ; Міжнар. мед. корпус. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 64 с.
- Методичні рекомендації щодо надання першої психологічної допомоги сім'ям з дітьми, дітям, які перебувають / перебували у зоні збройного конфлікту / за заг. ред. О. Л. Іванової. 136 с.
- Зливков В., Лукомська С. Діти війни: теоретико-методичні і практичні аспекти психологічної допомоги. Київ – Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2022. 95 с.
- Корнієнко І. О., Лісовецька І. М., Луценко Ю. А., Романовська Д. Д. Досвід надання допомоги дітям і сім'ям – жертвам військового конфлікту : практ. посіб. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.
- Посібник для батьків біженців / пер. з нім. Bundes Psychotherapeuten Kammer. 38 с.

- Титаренко Т. М., Дворник М. С., Климчук В. О. та ін. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практ. посіб. / за наук. ред. Т. М. Титаренко ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.
- Просвітницькі матеріали Центру здоров'я та розвитку «Коло сім'ї»:
 - Як допомогти дитині, коли вона пережила психотравмуючу подію. Путівник для батьків.
 - Як допомогти дітям та молоді, коли вони пережили психотравмуючі події на війні. 5 порад батькам.
 - Як підтримати дитину, якщо її рідні зазнали поранення на війні. 5 порад батькам.
 - Як допомогти дітям пережити втрату рідних на війні? 5 порад батькам.
 - Важливі навички в періоди стресу: ілюстроване керівництво.
 - Якщо ви пережили психотравмуючу подію / Мартіна Мюллер.
 - Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

3.1 Психічна травма, пов'язана з війною та окупацією

Під час комунікативної взаємодії важливо:

- розуміти природу й можливі наслідки впливу травми на осіб, які були в окупації;
- намагатися забезпечувати можливість зменшення ретравматизації;
- усвідомлювати, що травма може впливати на пам'ять людей і на те, що саме і як вони розповідають про пережите.

Травма є емоційною відповіддю на жахливі події. Необхідно розуміти, що це суб'єктивний досвід, що виникає у відповідь на об'єктивну подію. Це означає, що деякі особи можуть переживати однакові стресові / травмувальні події без значних проявів травмувальних реакцій, однак інші можуть серйозно постраждати від такого досвіду.

Психологічні наслідки травмувальних подій, які переживають особи, можуть проявлятися по-різному в кожній людини, проте є загальні закономірності їхнього перебігу.

Ситуації, що можуть спричинити травму, – тригери травми:

- ❖ людина сама пережила травмувальну подію;
- ❖ людина була свідком травмувальної події;
- ❖ людина дізналась, що травмувальна подія трапилась з її близькою особою;
- ❖ людина спілкувалась із травмованими особами – багато і в деталях чула про травмувальну подію.

Треба розрізняти травмувальну подію і стресову подію. Травмувальна подія – коли є загроза життю і здоров'ю (від «я розумію, що є небезпека» до «це закінчилось») (наприклад, обстріл, бомбардування, авіаудари). Стресова подія – змінює звичайний життєвий уклад і потребує актуалізації адаптивних можливостей організму (наприклад, евакуація, проживання на окупованих територіях).

Стресова подія – психічно напружена ситуація, що характеризується сильною дією зовнішніх подразників і спричиняє специфічну реакцію організму.

Травмувальна подія – це подія, що значно виходить за межі звичайного досвіду людини, коли вона вважає, що існує явна небезпека для життя, фізичного або психічного здоров'я її і/або її близької людини.

<i>Стрессова подія</i>	<i>Травмувальна подія</i>
Перебування в окупації Евакуація Руйнування будинків	Загроза життю Фізичне насильство Катування / торттури Сексуальне насильство Психологічне насильство Смерть / каліцтво / зникнення безвісти близької людини

Тривале переживання травмувальних та/або стресових подій у житті більшої частини населення відбувається загалом уперше, і більшість людей безумовно до цього не готова, зокрема і в морально-психологічному сенсі.

У процесі комунікації з населенням на деокупованих територіях слід ураховувати, що війна є завжди сукупністю множинних травмувальних та/або стресових подій. Їх тривале накопичення може призвести до виникнення кумулятивної травми (**кумулятивна травма** – це переживання дітьми та дорослими численних травмувальних подій за короткий проміжок часу), що зумовлює певні особливості реагування психіки людей.

Тобто, травма супроводжується комплексом миттєвих та відтермінованих ознак.

<i>Реакції</i>	<i>Миттєві</i>	<i>Відтерміновані</i>
<i>Фізіологічні</i>	нудота та/або шлунково-кишкові розлади, потовиділення або тремтіння, непритомність, надзвичайна втома або виснаження	порушення сну й апетиту, соматизація (наприклад, підвищена зосередженість на болях у тілі та занепокоєння щодо них), знижена стійкість до інфекційних захворювань, постійна втома
<i>Емоційні</i>	заціпеніння та відчуженість, тривога або сильний страх, почуття провини, гнів, безпорадність, дезорієнтація, заперечення	дратівливість та/або ворожість, депресія, перепади настрою, нестабільність, страх повторної травми, сором, почуття крихкості та/або вразливості, емоційна відстороненість від усього, що потребує емоційних реакцій (наприклад, розмови про себе, обговорення травмувальних подій або реакції на них)
<i>Когнітивні</i>	постійна зміна думок, нав'язливі роздуми (наприклад, відтворення травмувальної події знову і знову), спотворення часу та простору (наприклад, травмувальну подію можна сприймати так, наче вона відбувалася в уповільненому режимі), проблеми з пам'яттю (наприклад, неможливість пригадати важливі аспекти травми)	труднощі з концентрацією та переключенням уваги, ускладнене запам'ятовування, зниження швидкості й адекватності прийняття рішень

Специфічне поєднання представлених вище ознак може проявлятися у вигляді таких реакцій на стресові та травмувальні події, як:

- **Гострий стрес** – найпоширеніший вид стресу, дія якого найчастіше нетривала (від кількох годин до кількох днів) і не призводить до важких розладів, однак може викликати:

- *емоційний дистрес* (поєднання гніву й роздратування, тривоги та депресії);
- *м'язові проблеми* (головний біль, напруженість, болі в спині, кінцівках, щелепі, розтягнення м'язів і сухожилів);
- *проблеми зі шлунком і кишківником* (печія, підвищення кислотності, метеоризм, закрепи, діарея, синдром роздратованого кишківника);
- *гіперактивність ЦНС* (підвищення тиску, прискорення серцебиття, мігрені, холодні кінцівки, запаморочення, задишка, біль у грудях).

- **Токсичний стрес** – це стан, що виникає, коли стрес не стає менш інтенсивним, а ресурсів, щоб упоратись із ситуацією, не вистачає.

- **Психічна травма** як можлива реакція на травмувальну подію – явище, що має характер патогенного емоційного впливу на психіку людини, психологічно нестерпне, що при недостатності захисних психологічних механізмів може призвести до гострого стресового розладу, посттравматичного стресового розладу чи інших психічних розладів (їхні ознаки представлено в додатку А).

Вказані реакції впливають на **поведінку мешканців деокупованих територій**, що може супроводжуватися:

- **психоемоційними гойдалками** – різкі перепади емоцій, переживання полярних / протилежних емоційних станів;
- **проявами недовіри** до близького оточення / односельчан / інших членів громади тощо (приклеювання ярликів колаборантів);
- **роздратованістю**, викликаною невідомістю та відсутністю інформації про близьких;
- **відчуттям нерозуміння** ситуації або психоемоційного стану з боку інших осіб (особливо тих, хто приїжджає з допомогою), що, зокрема, може призвести до усамітнення, замкнутості або, навпаки, злості;
- **агресивним сприйняттям** певних негативних соціальних факторів, які, на думку людей, не змінилися навіть в умовах війни (бюрократичні процедури, соціальні негаразди, не виплати матеріальних компенсацій тощо).

Крім того, у процесі комунікації з населенням на деокупованих територіях необхідно враховувати, що дорослі та діти по-різному переживають травму.

Особливості переживання травми дорослими та дітьми

	<i>Травма і дорослі</i>	<i>Травма і діти</i>
<i>Особливості прояву</i>	▪ Підвищене збудження, неспокій – фрагментарні і дезорієнтовані рухи ▪ Гарячкова активність – хаотична, неспрямована та безцільова діяльність ▪ Гнів і пошук винних	▪ Генералізація травми – травма повністю, тотально захоплює дитину і домінує в усіх аспектах ▪ Ризик жорстокого поведіння ▪ Опосередковане травмування через телебачення та соцмережі ▪ Віковий регрес при травмі ▪ Почуття провини
<i>Загальні рекомендації</i>	✓ Залучити до взаємодії та допомоги іншим ✓ Відновити соціальні контакти з тими, хто не має травматичного досвіду (травма ізолює, заглиблює у внутрішній світ) ✓ Актуалізувати необхідність отримувати позитивну інформацію ✓ Розширювати коло інтересів ✓ Заохочувати до фізичної активності	✓ Возз'єднання з рідними, ✓ Поруч мають бути адекватні, спокійні дорослі ✓ Дотик і тілесне тепло ✓ Дотримання режиму дня, правил ✓ Символічні методи допомоги – арт-терапія, ігри, танці

3.2 Комунікація з людиною у стані стресу

У людей на звільнених територіях України в результаті бомбардувань, ракетних або артилерійських обстрілів, після того, як людина пережила втрату близьких, стала свідком загибелі чи через інші обставини, можуть виникати гострі емоційні реакції.

Спілкування на деокупованих територіях із людьми у стані стресу має бути насамперед зорієнтоване на подолання гострих емоційних реакцій.



Що робити, якщо в людини, яка знаходиться поряд із вами, виникла гостра емоційна реакція на стрес?

СТРАХ

1. Зі страхом слід боротися тоді, коли він заважає адекватним діям або блокує їх.
2. Переконайтеся, що знаходитесь у безпечному місці.
3. Скажіть та покажіть людині, що ви поруч (говоріть чітким і лагідним тоном, візьміть її за руку, подивіться прямо в очі зі спокійним виразом обличчя).
4. Допоможіть нормалізувати дихання – дихайте разом із нею повільно й глибоко, роблячи повільний видих.
5. Говоріть із людиною, проявляючи співчуття та розуміння в розмові.
6. Також можна сказати, що бояться всі, оскільки так адаптується наша психіка до екстремальних умов. Інколи страх нас мобілізує, а інколи – деморалізує.
7. Зосередьтеся на можливих шляхах вирішення чи подолання ситуації та проговоріть можливі подальші позитивні перспективи.

ПЛАЧ

1. Слід залишатися поряд із людиною, за можливості ізолювати її від натовпу.
2. Установіть із нею фізичний і зоровий контакт (візьміть за руку, поплескайте по плечу, якщо людина дозволяє – обніміть, зазирніть в очі).
3. Не слід говорити: «Не плач», – та бути роздратованим. Говоріть лагідно. Дайте людині змогу виплакаться і виговоритись.

4. Намагайтеся бути уважним і співчутливим слухачем (проявляйте розуміння, проговорюйте сказані нею фрази, розкажіть про свої почуття, поділіться власним досвідом), щоб людина відчула вашу підтримку.
5. Не нав'язуйте свої думки, не давайте порад, якщо вас про це не просять.

ІСТЕРИКА

1. Ізольуйте людину від натовпу, залишайтеся з нею наодинці та переконайтеся, що ви в безпеці.
2. Не реагуйте на можливу «театральність», якою може доповнюватись істерика.
3. Говоріть по суті, спокійно та впевнено, використовуючи короткі та зрозумілі фрази («Сядь», «Випий води», «Дихай спокійно», «Не виходь з укриття...»).
4. Раптово зробіть щось неочікуване, що може переключити увагу людини чи здивувати її (сильно грюкніть дверима, киньте якийсь предмет, щоб він із гуркотом упав чи розбився, дайте ляпаса).
5. Після активних і виснажливих поведінкових проявів (збудженість, ридання, надмірна рухливість, емоційність, крики) спостерігається сильна виснаженість.
6. Допоможіть людині відновити сили (за необхідності знайдіть місце для відпочинку).

ПАНІЧНА АТАКА

1. Допоможіть людині зайняти зручне положення.
2. Ні в якому разі не кричіть на неї і не критикуйте її.
3. Слід давати чіткі спокійні вказівки з приводу того, що треба робити: дихати глибоко і повільно за командою «вдих – видих» (бажано дихати разом), випити води маленькими ковтками, вмитися...

4. Важливо відновити спокійне дихання.
5. Порадьте їй зосередитися на відчуттях (що чує, які запахи відчуває, якого кольору предмети навколо).
6. Порекомендуйте людині зосередитися на відчутті та розслабленні кінцівок: потупати чи порухати ногами, погладити себе по руці й описати відчуття.
7. Запропонуйте розв'язати елементарні математичні приклади чи відгадати якісь загадки.
8. Допоможіть умити обличчя водою, потримати руки під теплою водою, а потім їх інтенсивно витерти та розтерти.
9. Намагайтеся можливими способами переключити увагу людини та зосередити її на власних відчуттях і навколишньому середовищі.

АГРЕСІЯ

1. Ізолюйте людину від натовпу.
2. Допоможіть людині виразити свої емоції (виговоритись, викричатись, «випустити пар» через фізичні вправи).
3. Проявляйте розуміння та доброзичливість при взаємодії.
4. Не звинувачуйте людину ні в чому, не пред'являйте їй претензій.
5. Мотивуйте до спільного вирішення проблеми (наприклад: «Я розумію, що ти відчуваєш, але давай спробуємо разом подумати, як можна вирішити цю проблему»).
6. Спробуйте використати дотепні, але необразливі жарти, щоб розрядити ситуацію.
7. За можливості залучіть людину до роботи, пов'язаної з фізичним навантаженням.

СТУПОР

1. Спробуйте перемістити людину в безпечне місце. Це зробити може бути не просто, оскільки під час ступору в неї можуть бути заблоковані рухи та відсутні реакції на будь-які подразники.
2. У ступорі людина не втрачає зір і слух, тому обов'язково говоріть із нею, але спокійно, повільно та чітко.
3. Скажіть, що ви будете дихати разом у такт і підлаштуйте своє дихання під її, поклавши долоню їй на груди чи на живіт.
4. Візьміть людину за руки та спробуйте притиснути пальці до долоні, не чіпаючи великих пальців (вони мають бути не зігнуті, а виставлені назовні).
5. Намагайтеся говорити їй про те, що може викликати сильні емоції, оскільки необхідно, щоб людина почала реагувати.
6. Якщо почнуть з'являтися хоча б якісь реакції, посадіть її зручно та продовжуйте з нею говорити, щоб іще більше її активізувати, аж поки не побачите, що вона стала поводитись адекватно.

Важливо також бути обізнаним з особливостями комунікації з дітьми, які зазнали психотравмувального досвіду, щоб вибудувати зрозумілу для дітей і позитивну стратегію спілкування. Це дасть змогу не тільки правильно оцінити актуальний емоційний стан дитини та адекватно реагувати на її потреби, але й запобігти повторній травматизації.

У разі виникнення гострих емоційних реакцій чи станів діти не можуть контролювати ні тіло, ні емоції, ні розуміння

ситуації (що з ними відбувається). Гострі емоційні реакції не є безпосередньою загрозою для їхнього життя, але характеризуються всеосяжним страхом у дітей щодо теперішньої ситуації та майбутнього.

Спілкування з дітьми має бути зорієнтоване на стабілізацію їхнього емоційного стану через зняття напруження в тілі та нормалізацію фізичного стану. Потрібно допомогти дитині повернутися до того стану, у якому вона може контролювати своє тіло, думки й емоції.

У процесі спілкування, спрямованого на психосоціальну підтримку дітей, можна використовувати (у формі гри) будь-які вправи, які мають бути ритмічними та повторюваними, чергуватись і обов'язково завершуватись (представлені в додатку Б).

Рекомендована фізична активність: ходьба, біг, ритмічні рухи (стукання по поверхні), танці, маніпуляції з ігровими або музичними інструментами. При виконанні таких активностей слід чергувати їхні гучність (гучніше – тихіше), темп (повільніше – швидше), силу (легше – сильніше).

Як діяти, якщо в дитини панічна атака, істерика чи плач

При таких станах у дітей слід уникати фраз «немає чого боятися», «це пройде», «не панікуй», «спробуй заспокоїтись» тощо.

Усі подальші дії необхідно робити спільно з дитиною, розмовляти при цьому повільно, спокійно та неголосно:

1. **Заземлення** – запропонуйте сісти, обпертися спиною на крісло або руками на стегна, або ногами на землю.
2. **Дихання** – допоможіть дитині сповільнити дихання так, щоб видих був у два рази довший, ніж вдих; після глибокого вдиху, видихаючи, видавайте ротом звук пирхання коня.

3. **Відволікання уваги** – почніть розмовляти з дитиною: «Яка сьогодні погода?», «Скільки тобі років?», «Назви 5 речей, які ти бачиш навколо», «Назви 3 звуки, які ти чуєш», «Назви запахи, які ти відчуваєш» тощо.
4. **Фізичний контакт** – якщо дитина згодна, візьміть її за руку, обніміть, погладьте по плечах.
5. **Підтримуючі фрази** – поясніть, що ви будете з дитиною, доки це їй потрібно, використовуйте фрази «я з тобою», «я тебе не залишу», «ти можеш розраховувати на мене».

Покращання психоемоційного стану людини після стресових подій значною мірою залежить від наявності ресурсного потенціалу.

Тобто, спілкування з людьми у стані стресу також має бути зорієнтоване на ефективне відновлення ресурсів і розвиток стійкості.

Ресурси в цьому контексті – це внутрішній потенціал окремих осіб, сімей, груп, громад, що дає змогу добре впоратися з важкими ситуаціями.

<i>Де можна шукати ресурси?</i>	<i>Способи відновлення ресурсу</i>
Стосунки Група / колектив Духовність / релігія Спогади / мрії Природа Уява / фантазії Творчість Слово (книги, вірші, молитва) Музика Їжа / запахи	Розслаблення Концентрація Відновлення сил Емоційний резонанс (екологічне вираження емоцій) Медитація Активність / діяльність

Формування ресурсності має відбуватися на трьох рівнях:

1. Ресурсність громади – можливість отримати допомогу від соціальних інститутів громади, насамперед матеріальну, медичну та психологічну, а також сприяння у вирішенні нагальних проблем. Таких соціальних інститутів громади, які можуть надати допомогу, має бути якомога більше. Це сприятиме згуртованості громади та формуванню відчуття турботи про людей, що дасть змогу створити безпечне середовище й актуалізувати впевненість у завтрашньому дні.

2. Ресурсність родини – підтримка кола близьких людей, до якого крім родини також можуть входити друзі, сусіди, вчителі. Сприяє створенню турботливого середовища і дасть змогу дитині відновлюватись, розвивати стійкість і, зокрема, стресостійкість.

3. Ресурсність людини – дає змогу їй протистояти руйнівному впливу негараздів життя та забезпечує адаптацію до можливих негативних змін і прийняття травматичного досвіду.

Допомогти відшукати внутрішні ресурси кожній людині може й модель «BASIC Ph» (її ще називають «Міст над прірвою»), яка була розроблена директором Ізраїльського Центру запобігання стресу професором Мулі Лахадом. Ця модель демонструє шість різних шляхів, які людина може використовувати для того, аби впоратися із стресом і кризою. Вважається, що кожна людина може послуговуватися всіма шістьма представленими каналами подолання стресу, але тільки два з них є домінуючими.

Модель «BASIC Ph» дасть змогу віднайти індивідуальний стиль подолання негативних життєвих подій і відчутти свою здатність протистояти кризам та зберігати психічне здоров'я в екстремальних ситуаціях.

Модель «BASIC PH»
(внутрішні ресурси подолання стресу Мулі Лахада):

<i>Модель «BASIC PH»</i>	<i>До чого апелює</i>	<i>Способи відновлення ресурсу</i>
<i>В – віра і цінності</i>	здатність вірити (у Бога, людей, у себе), наявність сенсу в житті, місії, системи життєвих цінностей	майндфулнес / медитації, духовні практики, молитви
<i>А – емоції й відчуття</i>	розуміння власних почуттів, їх «екологічне» вираження	арт-способи, музика, кіно, література
<i>S – соціум</i>	звернення за підтримкою до сім'ї, близьких людей чи до кваліфікованих спеціалістів, залучення в колективну працю	спілкування з близьким оточенням, ресурсні зустрічі з друзями, волонтерство, соціальна залученість
<i>I – твор- чість</i>	актуалізація мрій, використання нових способів самовираження, розвиток фантазії	почуття гумору, імпровізація, ігри, мистецтво та різні види ремесел (ліплення, вишивання тощо)
<i>C – розум</i>	звернення до ментальних здібностей, активна мисленнєва діяльність	інтелектуальна активність, отримання нових знань, делегування, саморефлексія, аналіз подій
<i>PH – тіло</i>	фізична активність і тілесні відчуття	зарядка, ходьба, танці, прогулянки, походи в гори, релаксаційні техніки, дихальні вправи, смачна та корисна їжа

Особливості використання моделі «BASIC PH»:

1. Зрозуміти, які пріоритетні сфери ресурсності та подолання стресу є домінуючими, а які пасивними.
2. Якщо людина «вибита з колії», слід осмислити наявні домінуючі ресурси й ефективно їх використовувати, посилюючи таким чином свої сильні сторони.
3. Якщо людина «у глухому куті», слід звернутися до тих ресурсів, які ще не розвинені, активізувати пасивні сфери ресурсності, збагачуючи свою стресостійкість.

3.3 Спілкування з людиною після травмувальної події

Комунікація з населенням, яке зазнало психічних травм унаслідок окупації, має бути насамперед зорієнтована на надання психосоціальної підтримки й турботи про ментальне здоров'я людей.

Спілкування з використанням кризових втручань – це комунікативна взаємодія з особою після травмувальної події, яку може здійснювати будь-хто – людина, яка безпосередньо перебуває поряд із такою особою та знаходиться в адекватному стані.

Нижче представлені відповідні моделі спілкування з людиною після травмувальної події, які спрямовані на стабілізацію її психоемоційного стану та запобігання виникненню в неї психічної травми.

Модель Яалом (акцент на відтворення хронології подій)

<i>Час викорис- тання</i>	У момент самої події, одразу після неї, перебуваючи в епіцентрі подій, до 48 годин після травмувальної події, але якомога швидше після події.
<i>Завдання</i>	Зрозуміти, що є початком травмувальної події, забігти на 5 хв до початку, відтворити середину події та запрограмувати логічне завершення події – допомогти людині зорієнтуватись тут і зараз та запланувати дії на найближче майбутнє.

<i>Як взаємодіяти</i>	Тон спілкування – директивний (чітким, упевненим голосом). Один-на-один, ніхто і ніщо не має вас відволікати від втручання. Дії послідовні та чіткі, фрази короткі і зрозумілі (не більше 4–5 слів) (чітко за протоколом, не можна змішувати й поєднувати техніки та методи, працювати тільки послідовно, не перестрибувати і не пропускати етапи). Відсутність співчуття (розуміння, але не співпереживання, без емоцій). Відсутність насильницьких дій (не примушувати, але наполягати, заохочувати та переконувати).
<i>Послідовність втручання</i>	<i>1. Встановлення контакту</i> – встановити вербальний контакт, перевірити зоровий контакт. Якщо нема зорового контакту, задіяти фізичний контакт. Переконатись, що в людини немає фізичної травми, і перевірити безпечність ситуації. Якщо все ще є небезпека, змінити місце – перейти в безпечне. <i>2. Формування відчуття присутності</i> – представитись, переконатись, що людина реагує, іде на контакт і хоче отримати допомогу. Якщо людина не хоче допомоги, але адекватно реагує, тоді залишити її і не продовжувати. <i>3. Встановлення особи та належності до події</i> – ставити навідні запитання, щоб з'ясувати, як людина опинилась в епіцентрі подій (у запитаннях ураховуємо період орієнтовно 5–10 хв до

	моменту травмувальної події), допомогти людині згадати всі деталі того, що з нею відбувалось за 5–10 хв і до моменту самої події. <i>4. Встановлення хронології події</i> – допомогти в деталях згадати і з’ясувати хронологію самої події, якщо людина не пам’ятає, що трапилось за 5–10 хв до неї. Продовжити ставити уточнювальні запитання – на це можна виділити 20 хв (якщо нема прогресу, можна попросити когось замінити вас; якщо є прогрес – можна присвятити трохи більше, ніж 20 хв). <i>5. Надання чітких вказівок та завдань</i> – з’ясувати завершеність події, створити для події кінець, проговорити з людиною план А і план Б на найближче майбутнє та чіткий план дій. Можна запропонувати скласти компанію до магазину чи додому. Якщо людина не має ресурсів, допомогти їй дістатися додому чи в безпечне місце. Переконатися, що людина здатна далі діяти самостійно.
--	--

Модель Нір Ейсар (акцент на когнітивну діяльність та емоції)

<i>Час викорис- тання</i>	До 72 годин після травмувальної події.
<i>Завдання</i>	Задіяти емоційну та когнітивну функції (що людина думала) одразу на місці події (так звана когнітивна реанімація і стабілізація).
<i>Як взаємоді- яти</i>	Працювати чітко за протоколом. Використовувати, якщо людина стабільна, адекватна, у неї немає шоку, але є плач, істерика чи тривога, а тому потребує заземлення. Попередити, що емоції можуть загостритися, пояснити, що це нормально й допустимо, не слід боятись емоцій. Якщо людина не може вербалізувати свої емоції, можна ставити уточнювальні запитання. Чіткі відповіді на запитання, без рефлексії.
<i>Послідовність втручання</i>	1. Що було найважчим у події? (-) – якщо людина реагує, вона стабілізована більш-менш, якщо не відповіла, далі запитуємо: 2. Що робив/ла під час події? (-) – якщо людина відповіла, повертаємось до першого запитання (на яке не відповіла), якщо не відповіла, ставимо наступне запитання: 3. Про що подумав/ла під час події? – якщо відповідь є, повертаємось до попереднього, на яке не було відповіді, якщо відповів/ла на всі попередні, ставимо наступне запитання: 4. Що відчув/ла в тілі? Яке відчуття було найважче? – соматичні відчуття в тілі, організмі; якщо відповів/ла, ставимо наступне запитання:

	5. Яку емоцію відчув/ла? – що відчував/ла конкретно в момент події, після цього; з'ясовуємо, як змінились емоції після завершення події, слід зафіксувати і показати, що емоції нормалізувались / стабілізувались. 6. Виявлення ресурсів «тут і зараз» – з'ясування ресурсів, з допомогою яких людина вийшла зі стану шоку, стресу тощо. Фіналізувати й підвести під те, що людина може зробити сама. Використовувати такі запитання (відповідь «ні» не допускається): Що Вам допомогло впоратися з цією ситуацією? – Якщо нічого, то які були спроби? – Якщо не пробували, то як Ви пропонуєте діяти надалі? – Як би хтось інший впорався з цією проблемою? – Як би з цим впоралася надлюдина?
--	--

Модель Фархі (акцент на активну діяльність)

<i>Час використання</i>	Після травматичної події (навіть по телефону, у медзакладах), від моменту події і в проміжок від 6 до 24 годин після події або після застосування однієї із попередніх моделей.
<i>Завдання</i>	Зміна полярності почуттів (безпорадність – здатність діяти, емоційна нестабільність – емоційна стійкість, спантеличеність – усвідомлення завершеності події). Якщо людина відчуває перше, то треба заохотити її до активних дій, щоб з'явилося відчуття другого.
<i>Як взаємодіяти</i>	Дорослих не можна жаліти, емоційно приєднуватись, не давати відчувати безпорадність (не дозволяти нікому обнімати). Дітей можна обійняти, посадити на коліна собі або комусь із родичів. Запитання, що використовуються для заохочення когніції до роботи: короткі та закриті запитання; запитання, орієнтовані на вибір; запитання, пов'язані з подією.
<i>Послідовність втручання</i>	<i>І. Встановлення зв'язку (емоційно-когнітивне приєднання):</i> 1. Прийняти таке ж положення тіла, як у людини. 2. Представитись (хто ти, що ти робиш і навіщо), переконатись, чи людина вас почула і зрозуміла. 3. Повідомити людині про свою присутність – наголосити, що ти є тут, і постійно нагадувати про свою присутність, залишатись, доки людина не стабілізується.

	<i>II. Заохочення до діяльності (одразу після попереднього етапу або через 6–24 години після попереднього етапу):</i> 1. Якщо є реакція на подразники (попередній етап) – заохотити (примусити, але без насильства) до дії (будь-якої, навіть найпростішої). 2. Немає реакції – натискання на пальці (плавно, але відчутно) з вимогою відреагувати, після цього – пункт 1. 3. Якщо потерпілий неспокійний – бути біля нього та попросити виконати просту дію (не чіпати, коли людина у збуджено-агресивному стані, треба зробити крок назад, не йти на конфлікт, не наполягати (сказати: «Я тут, якщо знадоблюсь». Перечекати і пізніше спробувати ще раз підійти)). 4. Надати вибір дії (якщо стан потерпілого стабілізувався, запропонувати йому декілька варіантів поведінки на вибір – принести іншим воду, допомогти волонтерам тощо). <i>III. Побудова послідовності події:</i> 1. Що трапилось, коли, де, з ким, як саме? 2. Вказати, що подія вже не триває.
--	--

Особливості реагування на травмувальну подію значною мірою визначаються наявністю належних стратегій для її подолання.

Стратегії подолання травми – індивідуальний спосіб адаптації людини до складної життєвої ситуації, намагання впоратись із зовнішніми та внутрішніми викликами відповідно до своїх когнітивних, емоційних і поведінкових можливостей.

<i>Стратегії</i>	<i>Позитивні</i>	<i>Негативні</i>
<i>Фізичні</i>	Достатній сон Дотримання режиму дня Активності, що розслабляють: спорт, прогулянки, танці, малювання, спів тощо	Шкідливі звички: вживання алкоголю, наркотиків, паління Переїдання Зловживання ліками Відсутність достатнього сну
<i>Соціальні</i>	Соціальна підтримка Спілкування з близькими Волонтерство (бути корисним для інших)	Усамітнення
<i>Емоційні</i>	Емоційно-вольова саморегуляція	Придушення емоцій / почуттів
<i>Когнітивні</i>	Майндфулнес / медитація	Прокрастинація Уникання прийняття рішень та відповідальності Деструктивні фантазії

4 Запобігання ретравматизації населення деокупованих територій у процесі спілкування з ним

Варто почитати:

- Безпечний простір: корекційно-розвиткова програма формування стійкості до стресу в дітей дошкільного віку та школярів : навч.-метод. посіб. Вид. третє, доп. і випр. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2021. 369 с.
- Техніки КПТ для плекання психологічної стійкості : про-світницька ініціатива Центру здоров'я та розвитку «Коло сім'ї». URL: <https://i-cbt.org.ua/resilience-academy/>.

Неправильно вибудована комунікація з місцевим населенням звільнених українських територій може актуалізувати і його пам'яті події, які нереально сприйняти у звичайному житті та які дуже сильно вплинули на його психоемоційний стан. Це може зумовити повторну травма-тизацію психіки людини та поглибити її страждання.

Під **ретравматизацією** розуміють повторне пережи-вання подій шляхом нагадування (усвідомленого чи не-усвідомленого) про травмувальний досвід, що призводить до актуалізації спогадів (старих емоційних ран). Вона може проявлятись, зокрема, швидким серцебиттям, пітливістю, запамороченням чи нудотою.

Чинники, що можуть спричинити повторне травмування¹:

- Необхідність постійно знову розповідати свою історію.
- Ставлення до особи як до «цифри / номера».
- Навішування ярликів (жертва, біженець).
- Відсутність можливості вибору необхідних послуг (медичних, соціальних, юридичних, психологічних тощо).
- Небажання вислухати особу, бачити та визнавати її страждання.
- Порушення довіри.
- Відсутність відчуття емоційної і/або фізичної безпеки.
- Небажання налагоджувати контакт, співпрацювати.
- Використання каральних звернень, звинувачень та стигматизації.

Щоб запобігти ретравматизації мешканців деокупованих територій під час комунікації з ними:

ВАРТО:

- ✓ не акцентувати увагу на безпорадності чи безвихідному становищі особи та підтримати її зусилля повернутися до нормального життя;
- ✓ уникати використання термінів «жертва», «особа, яка вижила», «біженець» через їхній неприємно вразливий контекст та асоціацію з війною чи окупацією;

¹ Сушан О. Збір анамнезу у постраждалих від війни. URL: <https://ingeniusua.org/articles/zbir-anamnezu-u-postrazhdalikh-vid-viyny>.

- ✓ уточнити, чи є в них можливість у разі необхідності звернутися по допомогу та за порадою до когось із найближчого оточення;
- ✓ допомогти людині повернути втрачене відчуття контролю – дати їй можливість робити вільний вибір і приймати самостійні рішення;
- ✓ не здійснювати будь-який тиск на особу та запевнити, що її права та свободи не будуть порушуватись.

НЕ ВАРТО:

- звинувачувати людину в тому, що вона пережила, – уникати звинувачень і натяків на те, що людина могла щось зробити, але не зробила або зробила щось неправильно;
- оцінювати почуття та поведінку людини – уникати коментарів про те, що людина мала відчувати «насправді» чи як мала поводитись у певних ситуаціях;
- порівнювати досвід людини з досвідом будь-кого іншого – не варто з метою заспокоєння розповідати людині про схожий власний досвід чи інших місцевих мешканців; слід пам'ятати, що кожна людина неповторна, і її досвід є унікальним;
- знецінювати досвід людини – не слід применшувати важливість чи драматичність того, що пережила людина; не можна вступати з нею в дискусії чи суперечки щодо її досвіду;
- приймати рішення та робити вибір за людину, навіть якщо в момент спілкування вона не готова чи не може це зробити самостійно.

Як допомогти собі, щоб уникнути повторного травмування

Не слід боятися своїх реакцій, оскільки психіка намагається таким чином «захиститися» від «ненормальних» умов війни!

І навіть, якщо здається, що твоя психіка вже не витримує жахиття війни, скористайся наведеними нижче порадами:

1. Ти маєш зібратися із силами, намагатися не панікувати й опанувати свій страх, бо паніка та сильне хвилювання тобі аж ніяк не допоможуть.
2. Якщо ти отримуєш якісь «погані новини», то нічого не вчиняй з опалу, відкинь емоції, намагайся спокійно проаналізувати ситуацію та спрогнозуй можливі наслідки дій і тільки потім вирішуй, що робити далі.
3. Твій страх тебе принижує і робить уразливішим, тому не дай йому опанувати тебе та не демонструй своєї богузливості.
4. Якщо ти постійно думаєш про негатив, то це не тільки зумовлює погіршення фізичного і психічного здоров'я, а й сприяє проявам безпомічності. Тому слід розуміти: щоб вижити та допомогти іншим, не треба занурюватися в негатив, а зосередитися на конструктивних думках і діях, блокуючи прояви зневіри та безпорадності.
5. Обов'язково треба їсти та спати, якщо цього навіть і не хочеться. Слід відволікатися від розпачу та смутку шляхом занурення в якісь справи (прибирання, прання, фізичні вправи, приготування їжі тощо) чи спілкування з іншими.
6. Не треба тримати в собі негативні емоції, слід звільнитися від них. Якщо відчуваєш, що зараз заплачеш, то не

стидайся цього, бо треба виплакати. Також слід проговорити проблему комусь або самому собі (якщо ти на самоті), оскільки, озвучуючи свої міркування, ти можеш краще сформулювати й усвідомити саме те, що тебе хвилює насправді.

7. Якщо ти починаєш відчувати тремтіння в усьому тілі, то просто сядь і спробуй розслабити кінцівки та м'язи обличчя, зроби 5 спокійних вдихів – видихів (вдих через ніс, затримка дихання, видих через рот). Якщо є така можливість, можна прийняти душ чи умитися, випити чай.
8. Не виплескуй свої негативні емоції на дітей і тих, хто оточує тебе; це призведе до конфліктів, ще більших переживань і докорів сумління.
9. За будь-яких обставин намагайся не втрачати критичності мислення та вірити, що обов'язково з усім упоратися.
10. Віра в перемогу, жага до мирного життя в нашій прекрасній Україні та високий рівень стресостійкості допоможуть витримати та подолати всі труднощі нинішньої війни.

5 Запобігання травматизації осіб, які комунікують із населенням деокупованих територій

Варто почитати:

- Посібник для доброго самопочуття. Зменшити стрес, наповнитися і розвинути внутрішню стійкість / Міжнародна Федерація Товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця. 14 с.
- Посібник з навчального курсу з молодіжної роботи, інформованої про травму (проект). 2022. 176 с.
- Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигоряння працівників освіти : моногр. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.
- Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навч. посіб. : збір. в 3-х т. Т. 3. Київ, 2018. 236 с.

Інтенсивне спілкування на звільнених територіях із різними категоріями осіб, які постраждали через війну та пережили травму в умовах окупації, може спричинити травмування фахівця, який працює з іншими людьми. Таке **травмування** називають **вторинним**, тобто отриманим не безпосередньо під впливом умов війни й окупації, а через комунікацію з психотравмованими людьми.

Вторинна травма може виникнути в будь-кого, хто спілкується з населенням деокупованих територій. Це, наприклад, соціальні працівники, волонтери, журналісти, лікарі, освітяни, поліцейські тощо.

Спричинена вона надмірним емоційним включенням і фактично віддзеркаленням і проживанням тих самих травмувальних подій, які пережив співрозмовник.

Фактично вторинна травма є наслідком взаємодії з колективною травмою та результатом спостереження за травмами інших людей і багаторазового слухання про їхній травмувальний досвід.

Колективна травма – це результат впливу кумулятивних травмувальних подій, що охоплюють усе суспільство. Такою подією, зокрема, є і війна, оскільки масштабні воєнні дії спричиняють масовий страх, жах та призводять до значного порушення щоденної рутини особистого й соціального життя людей. Така травма не обмежена у просторі, досить розтягнена в часі й стосується цілих спільнот.

Оскільки спілкування з людьми на деокупованих територіях завжди означає взаємодію та роботу з колективним травмувальним досвідом, необхідно враховувати миттєві та відтерміновані наслідки колективної травми для осіб, які безпосередньо залучені до комунікації з місцевим населенням.

Потенційні наслідки взаємодії з колективною травмою

<i>Миттєві</i>	<i>Відтерміновані</i>
Порушення звичного режиму Розмивання кордонів особистого / професійного Фізичне та психічне перевантаження Зниження емоційних ресурсів щодо себе та інших Порушення загальної картини світу Надмірне зближення та співпереживання Надмірна залученість / зануреність у процес комунікації	Вигорання Втома від співчуття Вторинна травматизація Опосередкована травма Посттравматичне зростання Опосередковане зростання

Своєрідне поєднання можливих миттєвих негативних психоемоційних проявів може зумовлювати виникнення комплексу відтермінованих наслідків колективної травми, зокрема:

- **Вигорання** – хронічний стан втоми, незадоволеності від діяльності та низької мотивації. Складові: емоційне виснаження (відсутність сил та енергії), емоційне «відключення», зниження ефективності діяльності.

Стратегії профілактики вигорання

<i>Збільшення задоволення від роботи / діяльності</i>	<i>Поповнення психоемоційних ресурсів</i>
робота приносить задоволення, якщо: - ми її любимо; - вона має сенс; - вона цікава і творча; - вона безпечна і не завдає нам шкоди; - ми робимо її майстерно; - ми розвиваємось (вона перспективна); - навантаження є оптимальним; - умови праці хороші; - колектив згуртований і клімат сприятливий.	Баланс витрати і поповнення енергії. Регулювання навантаження. Моніторинг рівня свого ресурсу. Регулярне відновлення сил. Уміння розставляти пріоритети. Тайм-менеджмент / уміння цінувати час. Постановка цілей, святкування своїх досягнень. Уміння відмовляти / делегувати. Наявність дозвілля / активностей поза роботою.

● **Вторинна травматизація** – характеризується виникненням симптомів посттравматичних стресових розладів при отриманні детальної інформації про травмувальну ситуацію. Виникає через довготривалу тісну взаємодію з людьми, які пережили травмувальні події.

У межах вторинної травматизації виокремлюють також **опосередковану травму** – зміна світогляду і стилю поведінки в результаті отриманої детальної інформації про травмувальну ситуацію.

Як допомогти собі, щоб не зазнати вторинної травми

<i>Як допомогти собі</i>	<i>Варто</i>	<i>Не варто</i>
<i>режим дня</i>	розділяти робочий і особистий час, дотримуватися звичної рутини і ритуалів, хобі / фізична активність	перевантажуватись, працювати ненормовано
<i>Соціальна взаємодія</i>	підтримувати зв'язок із рідними та друзями	уникати контактів поза межами роботи
<i>саморефлексія</i>	проаналізувати проблемні ситуації / аспекти, зробити висновки, урховувати їх у майбутньому	дорікати собі, відчувати провину, залишатись наодинці та повертатись постійно в попередній день, обдумуючи те, що було
<i>щоденна життєдіяльність</i>	знаходити сенси в повсякденних справах, жити щодня для себе, не лише для інших	жити «за течією», прокрастинувати, впадати у стан фрустрації
<i>гігієна особистісного простору</i>	дозувати інформацію, чітко визначити сферу своєї відповідальності та роботи	переносити досвід і травми інших людей на особисте життя; приміряти травми інших на себе і своїх рідних
<i>планування майбутнього</i>	мріяти, будувати плани, визначати пріоритетні цілі, намагатись щоденно планомірно їх реалізовувати	відкладати життя на потім, зневірюватись у завтрашньому дні

- **Втома від співчуття** – комплексна реакція, що характеризується проявом ознак вигорання та вторинної травматизації, тобто фактично це емоційний осад, що залишається після тривалої роботи з колективною травмою, який проявляється стагнацією, розчаруванням та апатією.

Самодопомога при втомі від співчуття

<i>Варто</i>	<i>Не варто</i>
Достатньо спати Належно харчуватись Займатись фізичною активністю Поговорити про свій стан із близькою особою Не забувати про хобі Знаходити час для себе	Продовжувати працювати «на виснаження» Нехтувати своїм станом та своїми інтересами Скаржитись на роботу/те, чим займаєтесь

Посттравматичне зростання – якісні зміни, які виникають завдяки самоусвідомленню, розумінню себе, посиленню здатності екологічно проживати різноманітні емоції та почуття.

Опосередковане зростання – позитивні зміни в життєвих пріоритетах, самосприйнятті, міжособистісних відносинах, які формують стійкість і підвищують значущість діяльності.

У людей, які зростають особистісно після травмувальних подій, з'являються більша впевненість у собі та усвідомлення цінності життя, відбувається переосмислення певних моральних цінностей, духовних переконань і життєвих пріоритетів. Такі люди, найчастіше, здатні будувати міцніші стосунки та цінувати те, що мають.

ПІСЛЯМОВА

Кожен із нас прагне якнайшвидшої перемоги над ненависним російським агресором, щоб у всіх куточках України знову запанували мир і спокій, щоб наші люди більше не потерпали від жахів війни. Сьогодні, на жаль, душа кожного українця травмована цією війною, яка вирвала нас усіх із мирного життя, принесла багато болю, страждань і горе незворотних втрат. А ті з нас, на чию долю випало пережити окупацію, відчують усе це ще гостріше, адже до звільнення мешканці окупованих територій багато нескінченних днів і ночей перебували в постійному напруженні та небезпеці.

Як відомо, щоб допомогти людині у вирішенні проблем, її необхідно спонукати принаймні почати про них говорити. Саме на це зорієнтовано представлені на сторінках пропонуваного практичного порадника певні рекомендації щодо формування ефективних стратегій спілкування з мешканцями деокупованих українських територій, яким надзвичайно складно впоратися з нагальними проблемами самотужки.

Через доброзичливі людські взаємини та щире спілкування формуються наша єдність і сила у протистоянні спробам ворога розділити нас і налаштувати один проти одного. У єднанні наша могутність, і саме єднання та взаємодопомога українців зводять нанівець усі потуги рф зламати наш опір і підкорити Україну.

Кожен із нас має максимально мобілізувати свої волюві зусилля та витримку, прагнути все здолати заради дітей, чоловіка / дружини, батьків, друзів, заради своєї країни.

Разом ми можемо дуже багато зробити для своєї родини, рідного села чи міста та для омріяної перемоги Українського народу над рашизмом!

Ми, українці, – сильні, мужні, витривалі й обов'язково впораємось із будь-якими труднощами!

ДОДАТКИ

Додаток А

Реакції психіки на травмувальну подію: прояви й особливості

Гостра стресова реакція

<i>Час виникнення</i>	<i>Основні прояви</i>	<i>Особливості протікання</i>
від перших хвилин до 3–4 днів після травмувальної події	ступор, перезбудження, нервові тремтіння, плач, істерика, паніка, роздратування, уникання спогадів та/або розмов про подію	симптоми найчастіше проходять самостійно; якщо не зникають – стають більш вираженими і переходять у наступну стадію

Гострий стресовий розлад

<i>Час виникнення</i>	<i>Основні прояви</i>	<i>Особливості протікання</i>
від 5–6 днів до 4 тижнів після травмувальної події	апатія, сум, плаксивість, агресія, притуплення відчуттів та емоцій, різкі зміни настрою, повторне переживання, порушення сну / нічні жахіття, порушення апетиту (втрата / посилення)	симптоми можуть зникнути самостійно; рекомендована соціальна підтримка або допомога фахівця (психолога); якщо не зникають – стають більш вираженими і переходять у наступну стадію

Гострий посттравматичний стресовий розлад

<i>Час виникнення</i>	<i>Основні прояви</i>	<i>Особливості протікання</i>
від 1 до 4 місяців після травмувальної події	флешбеки, емоційне оніміння, уникнення, загострення хронічних хвороб, (само)деструктивна поведінка	симптоми не зникнуть самостійно; необхідна обов'язкова кваліфікована психологічна допомога; якщо не зникають – стають більш вираженими і переходять у наступну стадію

Хронічний посттравматичний стресовий розлад

<i>Час виникнення</i>	<i>Основні прояви</i>	<i>Особливості протікання</i>
від 1 року після травмувальної події	такі ж, як при гострому ПТСР, порушення пам'яті, амнезія, галюцинації, девіантна / суїцидальна поведінка	симптоми значно погіршують якість життя та підвищують ризик виникнення інших психічних розладів; необхідні обов'язкова кваліфікована комплексна психологічна допомога та терапія

Додаток Б

Техніки зцілення для зниження травматичності подій

Вправи, що базуються на фізіологічних закономірностях функціонування психіки

Психорегулюючий комплекс (розробка О. М. Морозова)

Психорегулюючий комплекс (ПРК) розрахований на саморегулювання психічного стану, насамперед у психологічно і фізично напружених ситуаціях. Оволодіння цим комплексом дає змогу значно поглибити можливості людини здійснювати вплив на самого себе, регулювати свій психофізичний стан у широкому діапазоні. Окрім того, ПРК слугує психопрофілактичним засобом.

Комплекс слід проводити в положенні сидячи, відкинувшись назад, руки на стегнах, ноги вільно витягнуті. Один сеанс триває до 15 хвилин.

ПРК умовно складається з п'яти етапів:

1. Експрес – релаксація (швидке м'язове розслаблення, синхронізоване з диханням; призначене для заспокоєння і відокремлення від навколишніх шумів, розмов, сторонніх думок; створює сприятливий фон для самонавіювання).

2. Відпочинок у стані релаксації.

3. Цільове самонавіювання.

4. Вихід із релаксації.

5. Фізичні вправи.

Комплекс здійснюється в такій послідовності:

ПЕРША ХВИЛИНА. Зайняти сидяче положення, відкинувшись назад, руки лежать на стегнах, ноги вільно витягнуті. Поза позбавлена напруження. Очі заплющені. Дихання рівне, спокійне.

ДРУГА ХВИЛИНА. Глибоке вдихання – затримка – подовжене видихання. На видиханні розслабити ноги. Дихати спокійно.

ТРЕТЯ ХВИЛИНА. Глибоке вдихання – затримка – подовжене видихання. На видиханні розслабити руки, спину, м'язи грудей, живота. Дихати спокійно.

ЧЕТВЕРТА ХВИЛИНА. Глибоке вдихання – затримка – подовжене видихання. На видиханні розслабити м'язи шиї, обличчя, голови. Дихати спокійно.

П'ЯТА ХВИЛИНА. Відпочинок у стані релаксації (1–2 хв).

ШОСТА ХВИЛИНА. Самонавіювання – повинні бути короткими і змістовними. Рекомендується не більше двох – трьох фраз, що складаються з трьох – чотирьох слів кожна. Промовляються самонавіювання подумки, один – два рази кожна фраза. Самонавіювання можуть бути різної спрямованості:

Спокій: Я повністю спокійний. М'язи розслаблені. Спокійний цілий день.

Працездатність: Я повністю спокійний. Зібраний і спокійний. Впевнений і працездатний.

Ясна голова: Розслаблений і спокійний. Ясна, легка голова. Приємна легкість у голові.

Сон: Я повністю розслаблений. Спокійний. Засинаю. (Останні фрази промовляються для самонавіюваного сну.

Встановлюється час сну. Наприклад: «Засинаю на 15 хвилин»).

СЬОМА ХВИЛИНА. Вихід із релаксації. Залежно від мети сеансу вихід із стану релаксації може бути більш або менш інтенсивним. Вихід проводиться за одну хвилину. При відчутті дискомфорту вихід можна продовжити до двох хвилин.

Інтенсивне вдихання – затримка – видихання. Злегка порухати ногами. Зняти відчуття важкості і розслабленості.

Інтенсивне вдихання – затримка – видихання. Злегка порухати руками, тулубом. Зняти відчуття важкості і розслабленості.

Інтенсивне вдихання – затримка – видихання. Порухати м'язами обличчя та шиї. Зняти відчуття розслабленості і важкості. Дихати спокійно.

Відкрити очі. Встати в позицію «струнко» без напруження, потягнутися.

НАСТУПНІ П'ЯТЬ ХВИЛИН присвячені фізичним вправам. До комплексу входять три вправи, дія яких спрямована на легені, черевну порожнину і голову.

ВОСЬМА І ДЕВ'ЯТА ХВИЛИНИ. Вправа «спрощене "повне дихання"» із системи індійської йоги.

Для чого? Вправа розрахована на включення в акт дихання відділів легень, які зазвичай мало вентилуються. Ця вправа покращує циркуляцію внутрішньочерепної рідини, інтенсифікує кровообіг у легенях, служить профілактиці легневих захворювань і збагаченню крові киснем. Сприяє зменшенню головного болю, загальному заспокоєнню.

Порядок виконання: позиція «струнко» без напруження. Спокійно, рівномірно, енергійно, дивлячись в одну

точку, почати вдихання через ніс. Вдихання починається легким випинанням живота, далі розширюються бокові відділи грудної клітки, а потім грудна клітка підіймається вгору. Невелика затримка дихання. Такі цикли повторювати протягом двох хвилин, не допускаючи гіпервентиляції.

ДЕСЯТА І ОДИНАДЦЯТА ХВИЛИНИ. Вправа «*втягування живота*».

Для чого? Вона сприяє укріпленню передньої черевної стінки, розсмоктуванню внутрішньочеревних жирових відкладень, масажу внутрішніх органів та інтенсифікації кровообігу в них, дає змогу підтримувати «підтягнуту» статуру та приємний зовнішній вигляд. Викликаючи перерозподіл крові, сприяє тренуванню судин мозку, відновленню їхнього тону.

Порядок виконання: позиція пряма, ноги на ширині плечей. Глибоке вдихання, рівномірне видихання. Разом із вдиханням нахилитися й упертися руками в коліна. Затримати дихання. Почергово випинати і втягувати черевну стінку. Відпочити 10 с. Провести декілька таких циклів протягом двох хвилин. На одній затримці дихання проводиться до 15–20 втягувань черевної стінки. Не перенапружуватися, не доводити до запаморочення.

ДВНАДЦЯТА ХВИЛИНА. Вправа «*самомасаж голови і біологічних активних зон*».

Для чого? Ця вправа сприяє припливу крові до голови, зменшує почуття втоми, має виражений тонізуючий ефект, покращує пам'ять.

Порядок виконання: позиція пряма, вільна, очі заплющені, увага зосереджена на голові. Починаючи зі скронь, двома руками (пальцями) синхронно, з двох сторін, із ве-

ликою силою майже до болю, повільними рухами по колу провести масаж до кутів нижньої щелепи.

Між вказівними і великими пальцями знизу вверху інтенсивно масажувати обидва вуха. Вказівними пальцями інтенсивно масажувати внутрішню поверхню вушних раковин і слухові проходи.

Покласти долоні на вуха. Виконати інтенсивні рухи по колу.

Почергово покласти долоні на чоло, тім'я, потилицю. Здійснити різноспрямовані рухи в кожному з цих положень, намагаючись зсунути шкіру відносно кісток черепа.

Від потилиці до комірцевої зони інтенсивно масажувати м'язи шиї.

КОМПЛЕКС ЗАКІНЧЕНО.

Прогресивна м'язова релаксація за Е. Джекобсоном

1. Знайдіть тихе місце, займіть зручну позу (лежачи або сидячи, відкинувшись на спинку і поклавши руки на коліна). Зробіть кілька повільних рівних вдихів – видихів.

2. Зосереджуйте свою увагу по черзі на кожній частині тіла, напружуючи цю зону на 15 секунд і потім повільно розслабляючи протягом 30 секунд. За таким алгоритмом напружуйте–розслабляйте кожну із таких частин тіла: лоб, щелепу, шию і плечі, руки й кисті, сідниці, ноги, ступні.

При цьому звертайте увагу на те, як змінюються Ваші відчуття в тілі. Намагайтесь залишати решту частин тіла розслабленими, а дихати рівно і повільно.

3. Затримайте все тіло у відчутті повного розслаблення. Насолодіться цим відчуттям ще деякий час. Дихайте повільно та рівно.

Швидка м'язова релаксація

1. Виконуйте вправу наодинці у спокійному місці або перед сном.
2. Напружте всі м'язи та намагайтеся знаходитись у такому стані якомога довше.
3. Різко розслабте все тіло і за інерцією м'язи розслаблятимуться ще більше.
4. За необхідності повторіть вправу кілька разів до настання відчуття оптимального розслаблення.
5. Намагайтесь виконувати вправу регулярно.

Дихальні вправи

Дихання за квадратом

1. Глибоко вдихайте повітря, рахуючи до 4.
2. Затримайте дихання після вдиху на 4 рахунки.
3. Повільно видихайте, також рахуючи до 4.
4. Затримайте дихання на повному видиху, так само на 4 рахунки.
5. Зробіть паузу такої ж тривалості (4 рахунки) і повторіть вправу ще хоча б 4 рази.

Дихання 4–7–8

1. Повільно вдихайте, рахуючи до 4.
2. Затримайте дихання на 7 секунд.
3. Повільно і м'яко видихайте, рахуючи до 8.
4. Повторіть декілька разів, скільки Вам буде комфортно, доки дихання не сповільниться та стане спокійним і нормальним для Вас.

Глибоке дихання

1. Покладіть одну руку на живіт, а іншу на груди.
2. Вдихайте повільно і глибоко повітря в живіт. Намагайтесь вдихати так, щоб рука на животі піднімалася, наче Ви надуваєте кульку.
3. Намагайтесь дихати так, щоб рука на грудях залишалась нерухомою.
4. Так само видихайте – повільно, тільки животом, втягуючи його. Відчуйте, як рука на животі повільно опускається, наче здувається кулька.

Вправи на заземлення

Техніка 5–4–3–2–1

Необхідно зосередитись на своїх відчуттях, ідентифікувати та назвати:

(ЗІР) 5 – п'ять речей, які Ви бачите довкола.

(ДОТИК) 4 – чотири речі, до яких Ви можете доторкнутися.

(СЛУХ) 3 – три речі, які Ви чуєте.

(ЗАПАХ) 2 – дві речі, запах яких Ви відчуваєте.

(СМАК) 1 – одну річ, яку ви можете спробувати.

«Когнітивне відволікання»

1. Знайдіть будь-який уривок тексту і спробуйте прочитати його задом наперед (справа наліво).

2. Оберіть певну категорію (наприклад, фрукти, колір, тварини, одяг тощо) і спробуйте назвати хоча б 10 предметів з цієї категорії. Щоб ускладнити, спробуйте називати предмети з цієї категорії на кожну букву алфавіту, починаючи з А, Б, В, Г і т. д.

3. Оберіть якусь геометричну форму (наприклад, коло, прямокутник, ромб тощо) і спробуйте віднайти навколо Вас усі предмети цієї форми.

4. Зосередьте свою увагу на будь-якому предметі на дворі або крізь вікно. Спробуйте описати цей предмет вголос або подумки. Намагайтесь зауважити та описати якомога більше деталей: колір, форма, текстура, світло / тінь тощо.

Вправи із залученням уяви і мислення

Вправа «Внутрішній сейф»

1. Прийміть зручну позу (лежачи або сидячи, з відкритими чи закритими очима).

2. Уявіть будь-який контейнер, куди можна вмістити всі Ваші турботи, проблеми, неприємні спогади, про які не хочеться говорити, а є бажання забути.

3. Контейнером може бути будь-що – сейф, скриня тощо. Важливо, щоб він був достатньо великим, щоб умістити все, про що Ви не хочете думати; міцним та з надійним замком, який можете закрити лише Ви.

4. Уявіть, що цей контейнер знаходиться у спеціальному приміщенні – гаражі, шахті тощо. Важливо, що це приміщення відчинити і зачинити можете лише Ви.

5. Тепер уявіть, як Ви заходите в це приміщення і відчиняєте його ключем, який є лише у Вас, бо тільки Ви знаєте, де це приміщення і маєте ключ, який може його відчинити.

6. Уявіть, як Ви входите в приміщення, де знаходиться цей контейнер. Він також закритий, і тільки Ви можете його відкривати і закривати, тому що це тільки Ваш контейнер.

7. Уявіть, як Ви відкриваєте контейнер і кладете туди все, що Вам нагадує травмувальну подію і про що не хочете зараз думати. У контейнері нічого не втрачається, тому Ви можете зберігати там усе, про що не хочете думати сьогодні. Коли Вам стане легше і з'явиться бажання, Ви в будь-який момент зможете витягти з нього те, що Вам буде необхідно.

8. Уявіть, як Ви ключем закриваєте контейнер. Перевірте, чи дійсно Ви поклали туди все, від чого хотіли позбутися сьогодні. Якщо щось забули, відкрийте контейнер і покла-

діть усе туди. Потім знову закрийте контейнер, вийдіть із приміщення, де він знаходиться, і закрийте його на ключ.

9. Пам'ятайте, що у вас завжди є доступ до цього приміщення, до Вашого контейнера, куди можна відкласти речі, про які Ви не хочете думати зараз. Подумки поверніться в місце, де Ви реально знаходитесь.

10. Робіть цю вправу якомога частіше, коли у Вас виникають негативні думки, емоції, з'являється тривога чи інші деструктивні прояви.

Вправа «Дерево життя»

1. Намалюйте дерево «свого життя» поетапно:

- зобразіть землю, написавши Ваше ім'я, дату і місце народження, місце проживання;

- намалюйте коріння – напишіть імена своїх предків (дідуся, бабусі, прадідуся, прабабусі), кому Ви вдячні;

- зобразіть стовбур – впишіть Ваше життєве кредо (сформулюйте підтримуюче послання собі);

- намалюйте гілля дерева – напишіть Ваші основні якості та риси характеру;

- намалюйте листя на гілках – у кожному листочку напишіть ім'я людини зі свого оточення, якій Ви вдячні за щось;

- намалюйте плоди на дереві – у кожному напишіть якесь Ваше досягнення в житті.

2. Проаналізуйте Ваш малюнок, зосереджуючись та аналізуючи позитивні аспекти і людей у вашому житті.

3. Усвідомте, що життя триває. Дивіться в майбутнє з оптимізмом.

Вправа «Безпечне місце»

1. Переконайтесь, що Ви знаходитесь у безпечному місці і ніщо та ніхто Вас не потривожить і не відволіче від

виконання вправи. Прийміть зручне положення тіла, заплющіть очі.

2. Уявіть місце, де Ви відчуваєте себе в безпеці, де Вам комфортно і затишно.

3. Огляньтесь, що Вас оточує в цьому місці: роздивіться деталі, їхні кольори, вслухайтесь у звуки, внюхайтесь у запахи.

4. Проведіть деякий час у цьому місці: прогуляйтесь, посидіть чи полежіть. Зосередьтесь на тому, як Ви наповнюєтесь спокоєм, рівновагою і відчуттям безпеки.

5. Повертайтеся подумки в це місце, коли у Вас виникає напруження та необхідно віднайти місце сили. Можна розмістити фото цього місця на заставку Вашого телефона чи комп'ютера.

Вправа «Мої ресурси»

1. Подумайте та доповніть наведені нижче слова іменниками так, щоб утворилось словосполучення, яке матиме для Вас особисту значущість:

	<i>під серветкою</i>
	<i>під столом</i>
	<i>у коробці</i>
	<i>у руці</i>
	<i>у сумці</i>
	<i>у горшку</i>
	<i>в упаковці нової покупки</i>
	<i>на аркуші паперу</i>
	<i>у собі</i>
	<i>у тілі</i>
	<i>у природі</i>

2. Об'єднайте по два словосполучення в пари відповідно до значення та перефразуйте їх таким чином, щоб вони стали дією / поведінкою. Одне словосполучення, що залишилось: або переформулюйте таким чином, щоб воно звучало як дія, або додайте до іншої пари словосполучень, або подумайте, чи може воно бути зайвим.

3. Проаналізуйте утворені варіанти дій – вони є Вашими ресурсними справами. Структуруйте наявні у Вас ресурси, про які Ви можливо забули. Вони дадуть Вам змогу відновити спокій та рівновагу в ситуаціях емоційного напруження та стресу.

Вправа «Письмовий аналіз думок і емоцій»

1. Присвятить 10–15 хвилин у день на виконання цієї вправи.

2. У блокноті / зошиті коротко опишіть стресову ситуацію.

3. Поділіть аркуш на дві колонки. У лівій – запишіть всі Ваші думки про цю ситуацію. Потім у правій – зафіксуйте усі Ваші емоції і почуття, пов'язані з цією ситуацією.

4. Перечитайте записані думки й емоції. Структуруйте їх, проаналізуйте, які з них є конструктивними, а які навпаки – деструктивними.

5. Усі складні емоційні та стресові ситуації описуйте за цією самою схемою ще щонайменше 2 дні. Зазначене дасть Вам змогу краще усвідомити та вербалізувати свої емоції й думки, щоб поповнити свої ресурси та, за необхідності, прийняти зважене рішення.

Вправи для дітей

Вправа «Пожежник»

1. Уявіть, що у вас у руках пожежа – разом із дитиною (якщо не хоче, самотійно) потріть руку об руку інтенсивно, швидко й енергійно, так, щоб виникло тепло в руках.
2. Запропонуйте дитині гасити вогонь разом – наберіть повні груди повітря, а тоді зробіть довгий видих і спрямуйте його на розігріті руки.
3. Порадійте та скажіть дитині, що пожежу погашено.

Вправа «Гарячий шоколад»

1. Зробіть маленьку чашку – разом з дитиною (якщо не хоче, самотійно) складіть дві руки разом так, щоб вони створили заглиблення.
2. Уявіть, що в цій чашці смачний, але дуже гарячий шоколад. Розкажіть, який він солодкий і ароматний.
3. Запропонуйте дитині понюхати шоколад – зробіть глибокий вдих на 2 рахунки і вдихайте аромат шоколаду.
4. Запропонуйте дитині охолодити шоколад – наберіть повний рот повітря і, повільно видихаючи на 4 рахунки, видуйте повітря на руки так, ніби охолоджуєте шоколад.
5. Повторіть вправу 3–4 рази.
6. Запропонуйте дитині разом скуштувати смачний шоколад – разом сьорбайте з рук і уявіть, що ви насолоджуєтесь ароматним гарячим шоколадом.

Вправа «Дихання з малюванням»

1. Візьміть аркуш паперу та кольоровий фломастер чи олівець.
2. Зробіть глибокий вдих (на 2 рахунки) і одночасно при цьому малюйте на папері стрілочку вгору.

3. Зробіть удвічі довший видих (на 4 рахунки) і одночасно з цим малюйте під стрілочкою будь-які прості фігури чи петлі.

4. Повторіть вправу 3–4 рази.

Вправа «Супергерой»

1. Прийміть із дитиною положення стоячи, руки обіпріть об стегна або на поясі.

2. Уявіть, що ви супергерой – розправте плечі, підніміть голову.

3. Кілька разів повторюйте голосно і впевнено фрази «Я зможу», «Я сильний/а», «Я знаю, що потрібно робити», «Я зроблю це».

Вправа «Музикання»

1. Сядьте зручно і схрестіть ноги.

2. Вибирайте таку позицію, щоб було зручно і можна було робити рухи тілом.

3. Зробіть глибокий вдих, втягуючи повітря носом, після цього повільно видихайте, при цьому треба видавати звук музикання та легко розгойдувати тулуб вліво – вправо, вперед – назад.

4. Розімніть м'язи тіла і потягніться, розтягуючи руки, ноги, шию.

Додаток В

Поради з оптимізації свого психоемоційного стану

1. Не слід постійно усамітнюватись, звинувачувати себе чи думати, що Ви щось зробили не так чи чогось взагалі не зробили.
2. Не слід постійно повертатись у минуле, обдумуючи можливі варіанти подій, вчинків, які могли запобігти певним негативним наслідкам та як могли б запобігти страшним наслідкам (це деструктивний стиль життя).
3. Треба усвідомити та прийняти реальність, спрогнозувати свої подальші дії та перспективу.
4. Потрібно жити, щоб берегти пам'ять про тих, хто загинув, та допомагати тим, хто потребує Вашої допомоги.
5. Не слід дорікати іншим (дітям, родичам, знайомим), що вони в чомусь винні чи неправильно діяли, що призвело до певних негативних наслідків.
6. Має бути віра в майбутнє та у свої сили.
7. Якщо ти пережив утрату, слід подумати, чому залишився живим саме ти.
8. Треба давати можливість виходити негативним емоціям (крик, плач, розмова, діалог із загиблими) разово чи періодично в міру необхідності.
9. Не слід жити в нескінченному горі, а треба жити заради пам'яті про померлих і допомоги живим.
10. Треба актуалізувати наявні та формувати нові мотиви до життя в реаліях сьогодення; зосереджуватись на фізичних діях, облаштуванні місця проживання, оселі тощо.
11. Слід усвідомити та проаналізувати реалії життя шляхом актуалізації мотивуючих фраз, зокрема таких: «Якщо ми змінимо своє ставлення до життя, то й воно зміниться».

для нас», «Минуле ми не можемо стерти з пам'яті, тому треба навчитись із ним жити», «Ми сприймаємо світ таким, яким хочемо його сприймати», «Минуле вже минуло, його ми не змінимо, але можемо змінити сьогодення та майбутнє».

12. Потрібно продумати можливі варіанти відповідей на низку складних життєвих питань, зокрема таких: «Як прийняти страшну реальність (після втрати близьких, каліцтва, втрати домівки) та як планувати майбутнє?», «Як "повернутися до себе", щоб жити далі з тим багажем "негативу", який отримали на війні?», «Що перешкоджає конструктивному життю та як це прийняти / подолати?», «Як навчитись спілкуватись по-новому після виживання під впливом негативних факторів (спогади, негативні емоції, агресія, страхи, фізичні вади, втрата близьких, втрата житла, горе)?», «Як знизити рівень страждань?», «Що я можу зробити, щоб зберегти пам'ять про загиблих?» тощо.

ДОДАТОК Г

Корисні посилання на безкоштовні освітні онлайн-ресурси

1. АКАДЕМІЯ СТІЙКОСТІ: просвітницький проєкт.



Центр здоров'я
та розвитку
«Коло сім'ї»



**2. БАЗОВА ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА В УМОВАХ
ВІЙНИ:** онлайн-курс для тих, хто знаходиться в стані
стресу або поруч з людьми у стресі та має можливість
надати першу психологічну допомогу.



Освітня платформа
Prometheus



3. ЗНАТИ, ЯК ДОПОМОГТИ: онлайн-курс для тих, хто
працює з травмами дітей та дорослих.



Освітня платформа
Edera



4. БЕЗПЕЧНИЙ ПРОСТІР: онлайн-курс про організацію безпечного психосоціального освітнього простору для вчителів і дітей.



Освітня платформа
Edera



5. ДІАЛОГИ БЕЗ ТРИВОГИ: онлайн-курс про різні способи подолання тривожності.



Освітня платформа
Edera



6. НАВИЧКИ ДІАЛОГУ ТА МЕДІАЦІЇ: онлайн-курс для потреб публічних службовців.



Освітня платформа
Edera



7. ДІАЛОГ ТА МЕДІАЦІЯ: ШЛЯХ ДО ПОРОЗУМІННЯ: онлайн-курс для всіх, для кого важлива проблема подолання конфліктів у колективі, родині, на рівні локальному та державному.



Освітня платформа
Prometheus



8. ФАКТЧЕК: ДОВІРЯЙ–ПЕРЕВІРЯЙ: онлайн-курс для тих, хто хоче споживати тільки правдиву інформацію і не потрапляти у пастку фейків та міфів.



Освітня платформа
Edera



9. VERY VERIFIED: онлайн-курс з медіаграмотності.



Освітня платформа
Edera



10. МЕДІАГРАМОТНІСТЬ: ЯК НЕ ПІДДАВАТИСЯ МАНІПУЛЯЦІЯМ?: онлайн-курс для всіх, хто хоче навчитись фільтрувати інформацію навколо й робити це максимально швидко та ефективно.



Освітня платформа
Prometheus



11. КРИТИЧНЕ МИСЛЕННЯ В УКРАЇНСЬКОМУ КОНТЕКСТІ: *практичний онлайн-курс для освітян, журналістів, редакторів та управлінців, а також усіх дорослих, котрі цікавляться розвитком самостійного мислення та формування рішень.*



Освітня платформа
Prometheus



12. ДЕЗІНФОРМАЦІЯ: ВИДИ, ІНСТРУМЕНТИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ: *онлайн-курс для будь-кого, хто хоче більше дізнатися про дезінформацію та стати стійкішим до неї – адже це проблема, яка стосується кожного з нас.*



Освітня платформа
Prometheus



13. ПОДУМАЙ ДВІЧІ: ПЛАТФОРМА КРИТИЧНОГО МИСЛЕННЯ: *онлайн-гра для тих, хто хоче дізнатися більше про те, що таке медіаграмотність та як не потрапити на гачок фейків і маніпуляцій в інтернеті.*



Освітня платформа
Edera



14. ГОДИНИ МЕДІАГРАМОТНОСТІ: онлайн-курс про роботу медіа, фейки та перевірку інформації. Для освітян, управлінців у сфері освіти, усіх, у кого є діти-учні.



Освітня платформа
Edera



15. РЯТУЙ, НЕ РИЗИКУЙ: онлайн-курс про безпеку волонтерів під час війни.



Освітня платформа
Edera



16. ОСОБИСТА ФІЗИЧНА БЕЗПЕКА ДЛЯ ЖУРНАЛІСТІВ, ГРОМАДСЬКИХ АКТИВІСТІВ ТА ВОЛОНТЕРІВ В УМОВАХ ВІЙНИ: онлайн-курс про те, як можна навчитися оцінювати власні ризики і бути готовим до небезпечних ситуацій.



Освітня платформа
Prometheus



17. ЖИТТЕСТІЙКІСТЬ МОЛОДІ В УМОВАХ КРИЗ:

онлайн-курс для молоді, яка хоче прокачати життєстійкість – розвинути вміння протистояти стресу, відновлювати свій психічний, фізичний та емоційний стан після травмівних подій.



Освітня платформа
Prometheus



18. КУЛЬТУРА ТОЛЕРАНТНОСТІ: ЯК ПОБУДУВАТИ

СУСПІЛЬСТВО, КОМФОРТНЕ ДЛЯ ВСІХ: *онлайн-курс для тих, хто хоче підвищити обізнаність про необхідність толерантності, взаємоповаги у суспільстві та загальнонаціонального інклюзивного діалогу в Україні.*



Освітня платформа
Prometheus



19. ЯК ПРОТИДІЯТИ СЕКСУАЛЬНОМУ НАСИЛЬСТВУ, ПОВ'ЯЗАНОМУ З ВІЙНОЮ, ТА ПРОФЕСІЙНО НАДАВАТИ ДОПОМОГУ ПОСТРАЖДАЛИМ: КЕРІВНИЦТВО ДЛЯ ФАХІВЦІВ ТА ФАХІВЧИНЬ: *онлайн-курс для фахівців, котрі залучені до документування сексуального насильства, пов'язаного з війною, та спеціалізуються на наданні допомоги таким постраждалим.*



Освітня платформа
Prometheus



20. ЯК ПРОТИДІЯТИ СЕКСУАЛЬНОМУ НАСИЛЬСТВУ, ПОВ'ЯЗАНОМУ З ВІЙНОЮ, ТА НАДАВАТИ ДОПОМОГУ ПОСТРАЖДАЛИМ: ЩО МАЄ ЗНАТИ КОЖЕН ТА КОЖНА: онлайн-курс для всіх, хто цікавиться й хоче більше дізнатися про тему сексуального насильства в умовах війни в Україні.



Освітня платформа
Prometheus



21. УПРАВЛІННЯ КРИЗОВИМ РЕАГУВАННЯМ ТА ІНТЕГРАЦІЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: онлайн-курс для публічних службовців, які хочуть поглибити свої знання з управління громадою, а також усіх, зацікавлених у вирішенні питань інтеграції внутрішньо переміщених осіб.



Освітня платформа
Prometheus



Практичне видання

Іванова Наталя Георгіївна
Верещук Ірина Андріївна
Андрусишин Юлія Іванівна
та ін.

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЇ З НАСЕЛЕННЯМ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ УКРАЇНИ

Практичний poradник

Редактор *А. Лавренко*
Технічне редагування
та комп'ютерна верстка *Т. Зеленько*

Формат 60х84/16. Ум. друк. арк. 5,58.
Обл.-вид. арк. 2,6. Тираж 100 прим. Наряд № _____

Реєстр. № 56/579-352/ві від 2 травня 2023 р.

Видавець і виготовлювач Національна академія СБ України,
03066, м. Київ, вул. Михайла Максимовича, буд. 22.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6844 від 17.07.2019