

ДЛЯ ЧОГО ЦЕЙ ЧЕКЛІСТ

Робота спеціалістів першої лінії контакту — важлива і водночас надзвичайно складна, особливо коли йдеться про підтримку військових і ветеранів. Бо йдеться не лише про виконання службових обов'язків, а й про щоденну емоційну напругу, інтелектуальні виклики, непрості розмови, важкі рішення та бажання допомогти.

Іноді професійна взаємодія з ветеранами та військовими може нагадувати подорож через складний, але важливий ландшафт. Щоб провести іншого через нього, потрібно мати ясну карту, стабільний компас і надійний рюкзак із ресурсами. У такому рюкзаку одночасно мають поміститись і професійні знання, і емпатія, і креативність, і здатність розуміти як іншого, так і себе. І усе це разом потребує концентрації, внутрішньої організованості та витривалості. Цей чекліст створено як опору. Він не для контролю чи звітності, а для того, щоб підтримати вас. Це проста й структурована підказка, яка допоможе утримати фокус на ключовому, навіть у найбільш складні дні. По суті, це наша спроба нагадати: «Ти важливий. Твій стан, знання і внутрішній баланс — основа допомоги, яку ти надаєш».

Ми розуміємо, що не завжди можливо реалізувати на практиці всі пункти цього чекліста. Це нормально, бо чекліст не про ідеальність, а про орієнтири. Він не має викликати роздратування чи тиску, а навпаки – підтримувати вас у складних умовах і допомагати тримати фокус на важливому.

З вдячністю і підтримкою, авторки тексту чекліста:

Ольга Кухарук

психотерапевтка, кандидатка психологічних наук, авторка та тренерка навчальних програм з травмоінформованого спілкування в Центрі «ЯРМІЗ» — простору психологічної підтримки військових, ветеранів та їхніх родин, а також підсилення фахівців сімейного напрямку.

Марина Сириця

сімейна психотерапевтка, тренерка й авторка програм для військових та членів їхніх родин, директорка Центру «ЯРМІЗ» — простору психологічної підтримки військових, ветеранів та їхніх родин, а також підсилення фахівців сімейного напрямку.

ЯК КОРИСТУВАТИСЬ ЧЕКЛІСТОМ

Чекліст складається з чотирьох блоків:

01

Травмоінформований підхід і підготовка до роботи

про те, як підготувати себе і простір до зустрічі, налаштуватися на взаємодію, і що саме важливо пам'ятати про власну роль.

02

Вплив «бойового мислення» на взаємодію у цивільному житті

про те як досвід, набутий під час виконання бойових завдань та служби, може впливати на поведінку і контакт у повсякденному житті.

03

«Нестандартні» ситуації як частина роботи

про ситуації, які здаються «нестандартними», але є дуже типовими: сльози, агресія, закритість, реактивність, напруження та можливі шляхи як з ними давати раду.

04

Турбота про себе, професійний розвиток і власні здорові межі

про фокус на власному стані – власні і професійні межі, турботу про себе, ідентичність, ресурс і реалістичну відповідальність.

У кожному блоці Ви знайдете прості твердження або запитання для самоперевірки і чекбокс поруч. Ви можете поставити галочку, якщо розумієте про що йдеться, знаєте, як це реалізувати на практиці, або вже застосовуєте це у своїй роботі.

За потреби скористайтесь короткими поясненнями на звороті сторінки або дізнайтесь більше через рекомендовані джерела за QR-кодом розміщеним після пояснень до кожного блоку.

За цим QR-кодом, Ви можете завантажити чеклісти, роздрукувати їх і використовувати як нагадування та елемент щоденної робочої рутини.



Травмоінформований підхід і підготовка до роботи

1. Я виділяю час, щоб підготуватись до роботи зосередитись, "перемкнутися" з особистого в робочий режим.

☐
2. Я організовую простір так, щоб він був по можливості безпечним, спокійним і зручним для людини.

☐
3. Я перевіряю, чи є все необхідне для зустрічі: базові матеріали для роботи, доступ до актуальної інформації та працюючі алгоритми та дорожні карти.

☐
4. Я сприяю створенню умов, у яких людині буде легше говорити, запитувати, відмовляти або вийти, якщо їй стане важко. Наскільки це можливо, залишаю людині простір для контролю — у виборі темпів, тем і рішень та нагадую, що вона може сказати "ні".

☐
5. Я звертаю увагу на свій стан, власні емоції та тригери, розумію їх походження і природу. Я знаю, що мені потрібно в цьому стані, щоб бути достатньо ефективним / ефективною.

☐
6. Я, по можливості, допомагаю людині орієнтуватися в просторі: пояснюю, куди вона прийшла, як увійти-вийти, де вбиральня, як виглядає процес і чого очікувати від нашої роботи.

☐
7. Я налаштовуюсь на контакт з відкритістю, уважністю і без очікувань, наскільки мені це зараз доступно.

☐
8. Я, по можливості, пояснюю людині, що саме відбуватиметься, чому це важливо і які є варіанти. Я намагаюсь переконатись, що клієнт мене зрозумів.

☐
9. Я пам'ятаю, що моя присутність має допомагати створити відчуття безпеки і контролю, а не напруги, оцінювання чи тиску.

☐
10. Я дію етично — з повагою до приватності, конфіденційності та досвіду людини, добираючи слова з обережністю.

☐

Що таке травмоінформоване спілкування?

Травмоінформоване спілкування — це підхід, який враховує, що людина могла мати різний складний та травматичний досвід і навіть коротка комунікація може впливати та змінювати її стан. Фахівці впливають не лише діями, а й способом надання допомоги. Навіть якщо проблему не вдається повністю вирішити, фахівці все одно можуть підтримати гідність, відчуття власної спроможності і ефективності у людини, і підсилити її шлях до відновлення.

Для чого травмоінформоване спілкування?

- допомагає і клієнту, і спеціалісту спілкуватися в більш конструктивний, контрольований, стабільний і прогнозований спосіб.
- підтримує і зберігає власний ресурс, професійну гідність і відчуття сенсу у своїй роботі.
- дає можливість спеціалісту і клієнту підтримувати відчуття безпеки й взаємної зрозумілості, знижувати рівень тривоги, та напруги.

Що включає травмоінформоване спілкування?

Травмоінформоване спілкування спирається на принципи:

- Фізична, емоційна, психологічна **безпека**;
- **Довіра і прозорість** через пояснення, передбачуваність, зрозумілість процесу;
- **Рівність і партнерство**, взаємодія для спільного пошуку рішення
- **Розуміння і чутливість до різних видів досвіду**;
- **Посилення здатності людини висловлювати свою думку і реалізувати право вибору**;
- **Співпраця і взаємна підтримка** одне одного під час взаємодії.
- **Повага до приватності і конфіденційності**;

Ці принципи реалізуються в трьох вимірах:

- **Організація простору і процесу:** доступність та зрозумілість маршруту, облаштування приміщення без різких шумів, агресивних візуальних елементів, яскравого освітлення та занадто тісного розташування меблів. А також пояснення де, як і що буде відбуватись,
- **Налаштування на взаємодію:** нагадування собі про правила спілкування на основі контролю, безпеки, прозорості, взаємної поваги, вибору.
- **Увага до свого стану:** усвідомлення своїх потреб тут і тепер, та розуміння того, що можна зробити, щоб зберігати функціональність враховуючи всі професійні виклики та життя в стані війни.



Вплив “бойового мислення” на взаємодію у цивільному світі.

1. Я усвідомлюю, що військова служба формує нові реакції, які можуть допомагати в бою, але створювати складнощі в мирному середовищі. Наприклад, такі як пильність, контроль, стриманість, самостійність, прямолінійність, швидка реакція на загрози, емоційна стриманість ☐
2. Я враховую, що адаптація до цивільного життя може бути складною через необхідність змінити або трансформувати військові навички та поведінкові моделі. Наприклад, навчитися довіряти іншим, приймати неоднозначність, діяти в умовах невизначеності без чітких інструкцій. ☐
3. Я сприймаю ветерана як людину з унікальним шляхом і контекстом. Я уникаю стереотипів "герой", "жертва", "всі травмовані" і т.д. Я не використовую терміни із сильним емоційним підтекстом ("герой", "місія", "слава", "незламність" та ін.). ☐
4. Я розумію, що мій власний досвід, цінності, світогляд можуть суттєво відрізнятися від військового світогляду і це нормально. ☐
5. Я знаю, що дратівливість, мовчання, уникання контакту чи емоційна стриманість - це часто типові реакції для військових та ветеранів в період адаптації, а не реакція на мене особисто чи на те, що я роблю. ☐
6. Я розумію, що для якісного спілкування потрібно краще знати контекст, військові ролі, терміни, структуру і сленг, щоб краще орієнтуватись у запитах ветеранів та військових. ☐
7. Я знаю, які можуть бути найбільш поширені фізичні і психічні наслідки участі у бойових діях і розумію їх прояви (наслідки поранень та контузій, ПТСР, наслідки перебування в полоні та ін.). ☐
8. Я розумію, що людям важко помічати змін в собі і військові та ветерани також не завжди повністю усвідомлюють зміни у своїй поведінці, а зауваження можуть сприймати як приниження чи звинувачення. Це може викликати образу або агресію, і мені важливо не загострювати, а діяти з повагою й обережністю. ☐
9. Я розумію, що процес повернення до мирного життя може бути тривалим і непростим, іноді навіть складнішим за саму службу, а для адаптації потрібен час. ☐
10. Я визнаю значення військового досвіду для людини навіть після завершення служби. Я розумію, що соціальна підтримка є частиною вшанування, визнання та поваги внеску людини в захист країни. ☐

Вплив “бойового мислення” на взаємодію у цивільному житті.

Служба в бойових умовах формує світоглядні зміни, які є адаптивними у військовому контексті, але можуть створювати складнощі у цивільному житті. Ці зміни мають назву “бойове мислення”. Такі зміни складні, багатопланові і часто неочевидні. Військовий досвід може впливати на уявлення про світ, стосунки з іншими, спосіб спілкування й прийняття рішень. Він нагадує незвідану місцевість з окопами, зонами тиші, замінованими ділянками й втраченими орієнтирами. Очевидно, що цивільні фахівці не можуть повністю зрозуміти чи пережити такий досвід, але мають знати про його наявність, визнавати його важливість і бути з готовими до взаємодії. Щоб підтримати ветерана, фахівець має не йти попереду з готовими відповідями, а йти поруч, уважно дивлячись на карту, яку щоразу малює сам клієнт. До основних ознак “бойового мислення” належать:

Бойове братерство

На службі: Побратимство як особливий вид стосунків між людьми, пов'язаний із безпосереднім виживанням.

У цивільному житті: схильність довіряти тільки певному колу “своїх” осіб і з недовірою ставитись до інших

Відповідальність

На службі: Високий рівень відповідальності за власні дії та дії підрозділу.

У цивільному житті: може проявлятися як надмірний контроль або критичність до інших.

Цілеспрямована агресія

На службі: Необхідна для виживання та виконання завдань.

У цивільному житті: може виглядати як дратівливість або надмірна реакція на стресові ситуації.

Тактична обізнаність

У бою: Постійна пильність до потенційних загроз.

У цивільному житті: може призводити до гіперпильності або тривожності.

Озброєність

На службі: Постійна готовність до застосування зброї.

У цивільному житті: може викликати відчуття небезпеки, коли зброї немає і бажання мати зброю при собі.

Емоційний контроль

На службі: Здатність стримувати емоції для ефективного виконання завдань.

У цивільному житті: може виглядати як емоційна відстороненість або холодність.

Необхідність операційної безпеки

На службі: Остерігає поведінку з інформацією, протидіяти витоку інформації.

У цивільному житті: може призводити до секретності або небажання ділитися інформацією.

Особиста відповідальність

На службі: Відповідальність за власні дії та рішення.

У цивільному житті: може викликати почуття провини за події, на які особа не мала впливу.

Необережна поведінка, зокрема водіння

На службі: Непередбачувані, різкі дії, наприклад агресивне водіння для уникнення загроз.

У цивільному житті: може проявлятися як ризикована поведінка, в тому числі на дорогах.

Дисципліна та порядок

На службі: Дотримання чітких структур та ієрархії.

У цивільному житті: може призводити до непорозумінь через очікування такої ж структурності і зрозумілих правил взаємодії від інших.

Повернення до цивільного життя вимагає переосмислення цих реакцій, навчання новим способам взаємодії, довіри, прийняття невизначеності. Спокійне прийняття змін у поведінці, готовність дізнаватися більше про військовий досвід, повага до гідності ветерана, увага до власних тригерів і реакцій — все це сприяє довірі та кращому контакту. Соціальна підтримка — це визнання шляху людини, який не завершився разом із завершенням служби.



“Нестандартні” ситуації як частина роботи

1. Я розумію, що мій клієнт може мати досвід втрат, травм і бути більш чутливим до зовнішніх подразників та тригерів. ☐
2. Я знаю, що подібна поведінка часто є реакцією на біль, втрату контролю, внутрішнє відчуття загрози та небезпеки. ☐
3. Я усвідомлюю, що напружені, емоційні або “нестандартні” ситуації це не виняток, а частина роботи з людьми, які мають досвід війни. ☐
4. Я за можливості домовляюся з людиною про прості й зрозумілі правила взаємодії, у тому числі правила безпеки, щоб зменшити ризик емоційно складних ситуацій. ☐
5. Я розумію з якими саме емоційними проявами мені найчастіше доводиться мати справу (агресія, сльози, мовчання, реактивність, паніка, дезорієнтація). ☐
6. Я знаю базові алгоритми дій в гострих емоційних станах та вмію надавати першу психологічну допомогу, пам'ятаючи про власну безпеку. ☐
7. Я розумію, що врегульовувати складні емоційні ситуації з ветеранами та військовими може бути складніше, ніж зазвичай. Але я пам'ятаю про поєднання поваги до досвіду та чіткого та послідовного алгоритму дій. ☐
8. Я пам'ятаю, що моя власна безпека завжди в пріоритеті під час таких ситуацій. І у мене є чіткий план або алгоритм дій на випадок ескалації конфлікту, який загальноприйнятий в команді. ☐
9. Я пам'ятаю, що моє завдання в першу чергу бути точкою опори, а не виправляти поведінку людини. Я маю навички залишатися в стабільному стані під час напруженого діалогу і не відповідати емоцією на емоцію. ☐
10. Я готовий(-а), за потреби, перескерувати людину за професійною психологічною, медичною чи соціальною підтримкою: я знаю, як це сказати з повагою, маю для цього перевірені контакти і робочі алгоритми. ☐

“Нестандартні” ситуації як частина моєї роботи

Коли людина переживає внутрішній шторм з емоцій, спогадів, болю і страху, вона може реагувати агресією, мовчанням та ігноруванням чи іншими сильними емоційними проявами. Для фахівця важливо в цей момент не намагатися “зупинити шторм”, а стати скелею: стабільною, стійкою і спокійною. Скеля не протидіє хвилі, вона просто є. Без тиску і втручання з часом шторм заспокоюється.

Емоційні реакції - це частина роботи.

Сильні емоційні реакції — сльози, гнів, паніка, мовчання, дезорієнтація — не виняток, і є природною частиною роботи, особливо з людьми, які мають досвід втрат, травм і війни. Це професійний виклик, якому можна навчитись давати раду.

Що може допомогти.

Такі прояви як замкнутість в собі, реактивність, сльози, напади паніки, флешбеки можуть бути відгуком на біль, втрату контролю, безсилля чи інший тригер і часто не пов'язані з вами особисто. В таких ситуаціях важливо мати перевірені та дієві алгоритми дій у таких ситуаціях (правила першої психологічної допомоги, алгоритми кризових інтервенцій, можливість залучити допомогу колег і т.д.); домовлятись заздалегідь про прості правила взаємодії особливо щодо безпеки; пам'ятати, що збереження Вашої гідності, як і гідності іншої людини є основним завданням психологічної підтримки у кризові моменти. Якщо не все вдалося це нормально. Ви були поруч, іноді цього достатньо.

Що робити в таких ситуаціях:

- Пам'ятати про безпеку — власну і клієнта
- Говорити спокійно, просто і по можливості пояснювати, що саме робите, скеровувати і стабілізувати.
- Застосовувати універсальні алгоритми першої психологічної допомоги або протоколи стабілізації відповідно до стану людини.
- Утримуватись від оцінок і спроб “виправити емоції”.
- Для самопомоги застосовувати техніки саморегуляції: дихання, пауза, внутрішній фокус або інші є які є дієвими для Вас.
- Бути присутнім, але не втягуватись емоційно. Бути джерелом спокою і вести за собою.
- За потреби перескеровувати за додатковою допомогою (психологічною, медичною, соціальною). Мати для цього перевірені робочі алгоритми.

Після ситуації: відновлення і турбота про себе

Такі ситуації виснажують. Вони можуть викликати негайну чи відтерміновану емоційну реакцію — втому, роздратування, тривогу, сумніви у своїй ефективності. Це нормально. Зверніть увагу на свій стан і потурбуйтеся про себе. Це важливо. Потреба у відновленні — не слабкість, а частина роботи.



Турбота про себе, професійний розвиток і власні здорові межі

1. Я визнаю, що турбота про себе це обов'язкова частина моєї роботи, а ефективність неможлива без відновлення і відпочинку. ☐
2. Я розумію, що уважність до власного стану - це ключ до професійної стійкості. ☐
3. Я помічаю свій фізичний стан, настрій, втому, очікування чи напруження перед роботою і свідомо запитую себе, що мені потрібно, аби бути тут і зараз, залишатися присутнім, уважним і підтримуючим. ☐
4. Я розумію свої психологічні межі і межі компетенції і не намагаюся "потягнути все". ☐
5. Я використовую дієві способи підтримки себе протягом робочого дня і після нього. ☐
6. Я знаю, що підтримка колег і спільне обдумування складного — це джерело сили. По можливості, я беру участь у навчанні, спілкуванні у професійних спільнотах, інтервізіях чи супервізіях. ☐
7. Для того щоб зберегти мотивацію я час від часу звіряюсь зі своїми цінностями, нагадую собі навіщо я це роблю, що для мене є важливим. ☐
8. Я розумію, що бувають дні більш стресові ніж інші і тоді я потребую особливої уваги та відновлення. ☐
9. Я знаю свої особисті "тригери" (ситуації, люди, фрази чи тон розмови), які можуть викликати в мені сильні реакції. Я можу їх помітити і маю план саморегуляції. ☐
10. Я маю реалістичні очікування від себе. Я пам'ятаю, що занадто критичне ставлення, перфекціонізм і самозвинувачення виснажують і заважають працювати. ☐

Турбота про себе, професійний розвиток і власні здорові межі

- Турбота про себе — це необхідна умова ефективної допомоги іншим. Робота з людьми у вразливому стані вимагає емоційної присутності, стійкості та внутрішнього ресурсу. А це неможливо без регулярного відновлення.
- Побачити іншого можна тільки тоді, коли можеш побачити себе. Уважність до власного стану, вміння вчасно помічати втому, напруження чи роздратування є основою турботи про себе.
- Відновлення має бути реальним і досяжним: не «ідеальне», а таке, що справді працює для вас — від короткої паузи до глибокого відпочинку.
- Повернення до власних цінностей допомагає втримати сенс і мотивацію навіть тоді, коли важко. Розуміння власних меж — емоційних, часових, професійних — дозволяє залишатися в роботі без виснаження.
- Супервізії, обговорення з колегами, підтримка спільноти — це не додаткова активність за залишковим принципом, а ключова опора в професійному житті та запобіжник від вигорання.

Що робити в таких ситуаціях:

Тригер — це зовнішній чи внутрішній стимул (ситуація, звук, думка), що викликає сильну емоційну або тілесну реакцію, найчастіше тривогу, паніку, агресію або замирання. Реакція може бути несподіваною, різкою, автоматичною, але її можна врегулювати.

1. Усвідомити ситуацію

Якщо відчуваєте себе некомфортно чи відчуваєте, що втрачаєте контроль - зупиніться і назвіть, що відчуваєте ("Я злюсь", "Мені страшно", "Мені сумно, тривожно"). Нагадайте собі: «Це моя реакція на тригер. Я в безпеці і можу подбати про себе».

2. Дихання і заземлення

Зробіть кілька глибоких вдихів (рахуйте до 4х) і виходів (рахуйте до 6). Зосередьте увагу на тілесному контакті з навколишнім, доторкніться до будь-чого: ручка, чашка, стіл, власне обличчя чи рука.

3. Підтримайте себе

Підтримайте себе простими, але правдивими фразами: "Це тимчасово. Я з цим впораюсь. Я можу дозволити перерву." Зробіть щось, що допоможе тілу заспокоїтись чи відволіктись: випити води, чаю, пройтись по коридору чи по вулиці, обійняти себе.

4. Переключитись на дію

Зробіть будь-що, що є в Ваших силах, для того щоб або вирішити проблему, або заспокоїтись або відволіктись. Наприклад скласти план подальших дій, або прогулятись і змінити обстановку, подзвонити комусь, чия підтримка Вам зараз буде корисна.

5. Визнати свої зусилля і відпочити

Дайте собі час. Похваліть себе за те, що помітили реакцію і подбали про себе. Запитайте: «Що це зараз може мене підтримати?»

