



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

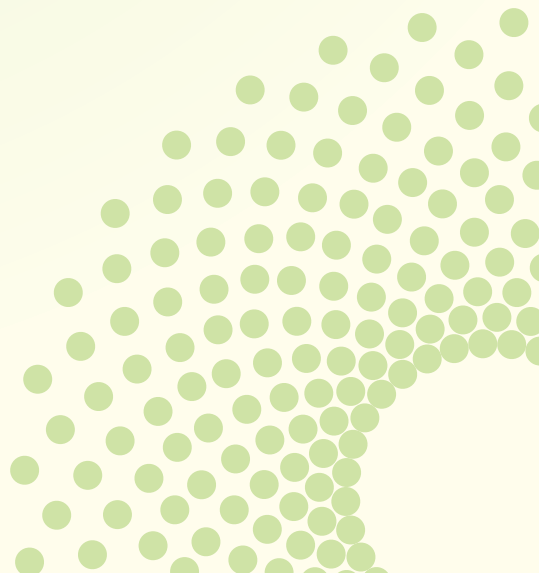
Swiss Confederation  
Швейцарська Конфедерація



МН4U



# Загальні настанови з травмоінформованого спілкування





## ПРО ПРОЄКТ

Цей посібник створено в межах проекту «Мова підтримки» Центром реадaptaції та реабілітації «ЯРМІЗ» за підтримки Швейцарії та проекту ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я ДЛЯ УКРАЇНИ (MENTAL HEALTH FOR UKRAINE – MH4U). Та за інформаційної підтримки Платформи відновлення людського капіталу РеСтарт.

Зміст цього матеріалу є цілковитою відповідальністю авторів і не обов'язково відображає офіційну позицію Швейцарії та проекту ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я ДЛЯ УКРАЇНИ (MENTAL HEALTH FOR UKRAINE – MH4U).

Центр реадaptaції та реабілітації «ЯРМІЗ» – це простір психосоціальної підтримки для захисників, захисниць, їхніх родин та фахівців, що їх супроводжують.

З 2019 року команда Центру працює на перетині психологічної допомоги, родинного консультування та розвитку професійної спільноти, щоб підтримати людей з досвідом війни на шляху до відновлення та повернення до повноцінного життя.

## НАД ПОСІБНИКОМ ПРАЦЮВАЛИ

### Авторки:

**Кухарук Ольга** – кандидатка психологічних наук (ІСПП НАПНУ), членкиня УА КПТ, EMDR Україна, ESTSS, авторка і ведуча навчальних програм з травмоінформованого спілкування в БО БФ ЦРР «ЯРМІЗ».

**Сириця Марина** – сертифікована EFT терапевтка; травмотерапевтка; членкиня ICEEFT, EMDR Україна, директорка, авторка і ведуча навчальних програм в БО БФ ЦРР «ЯРМІЗ».

**Кухарук О.Ю., Сириця М.В.** Загальні настанови з травмоінформованого спілкування. – БО БФ ЦРР Ярміз, Київ, 2026. – 30 с.

## ЩО ТАКЕ ТРАВМОІНФОРМОВАНИЙ ПІДХІД?

Переживання травматичного досвіду може посилювати людську вразливість у контакті з іншими. Навіть коротка взаємодія може як погіршити стан, так і навпаки, покращити, надаючи підтримку та ресурси. У таких умовах особливого значення набуває не лише те, що саме ми робимо, а й те, як ми це робимо. Фахівці першої лінії контакту часто не можуть вплинути на обставини, в яких опинилася людина, але мають реальний вплив на її досвід взаємодії тут і зараз. Тон голосу, спосіб пояснення, готовність дати вибір, повага до меж і визнання досвіду людини можуть або зменшити напругу, або, навпаки, підсилити відчуття безпорадності й небезпеки.

**Травмоінформований підхід – це стиль поведінки і комунікації, що враховує досвід людини. Взаємодіючи з людьми, ми не розпитуємо, що саме з ними сталося і що вони переживають. Але розуміємо, що певні події могли відбутись і діємо відповідно.**








Незалежно від того, наскільки вдається вирішити практичну проблему чи запит, фахівці завжди можуть підтримувати гідність, відчуття власної спроможності й ефективності людини та посилити, підсвітити їй шлях до відновлення. Саме тому взаємодія з людьми, які мають досвід переживання важких подій потребує більшої уважності до контексту, стану людини та власної ролі фахівця у цій взаємодії.

## ЩО ТАКЕ ПСИХІЧНА ТРАВМА?

Психічна травма – це реакція психіки людини на подію або серію подій, які несли реальну небезпеку або сприймалися як небезпечні.

Психічна травма виникає тоді, коли рівень шоку, страху й загрози суттєво перевищує відчуття людини, що вона може з цим упоратися, і викликає відчуття безпорадності та втрати контролю.

### **Найбільш поширені прояви і наслідки психічної травми:**

-  постійне повернення до травматичних спогадів і переживань;
-  порушене відчуття безпеки, підвищене відчуття постійної загрози;
-  труднощі з концентрацією й опрацюванням інформації;
-  втрата відчуття контролю та власної ефективності;
-  відчуття самотності та відчуженості;
-  труднощі з довірою та близькістю;
-  песимізм та негативізм – негативна оцінка світу, себе, інших людей та перспектив у майбутньому.

## ВПЛИВ ПСИХІЧНОЇ ТРАВМИ НА ЛЮДИНУ

Психічна травма переживається не лише як важкі спогади, але і як актуальний досвід, так, ніби травмуюча подія постійно чи частково повторюється тут і тепер.

Наслідки психічної травми можуть проявлятися в емоційних реакціях, мисленні, тілесних відчуттях і поведінці людини навіть тоді, коли реальна небезпека вже минула.

Емоційні реакції можуть виглядати різкими, занадто сильними або, навпаки, приглушеними, але вони є автоматичними захисними відповідями, а не свідомим вибором людини.

**Для відновлення після травми потрібен час, підтримка та відповідні умови, за яких людина може повернути базові відчуття безпеки, цілісності та безперервності життя і контролю над собою та ситуацією.**

## ТРАВМОІНФОРМОВАНИЙ ПІДХІД ЯК ВІДПОВІДЬ НА ТРАВМУ

Травмоінформований підхід – це спосіб повсякденної взаємодії, який зменшує ризик повторної травматизації та підтримує відновлення людини, що пережила травматичний досвід, а також сприяє зниженню кількості конфліктів та непорозумінь у спілкуванні.

### **ВАЖЛИВО:**

Травмоінформований підхід стосується не лише людей, які звертаються по допомогу, а й самого фахівця.

У фокусі уваги мають бути як інтереси клієнта, так і власна безпека, право вибору й підтримка, довіра в команді та врахування власного досвіду в організації роботи й відновленні.

Використання травмоінформованого підходу дає можливість також і фахівцю знизити власну напругу і запобігти вигоранню.

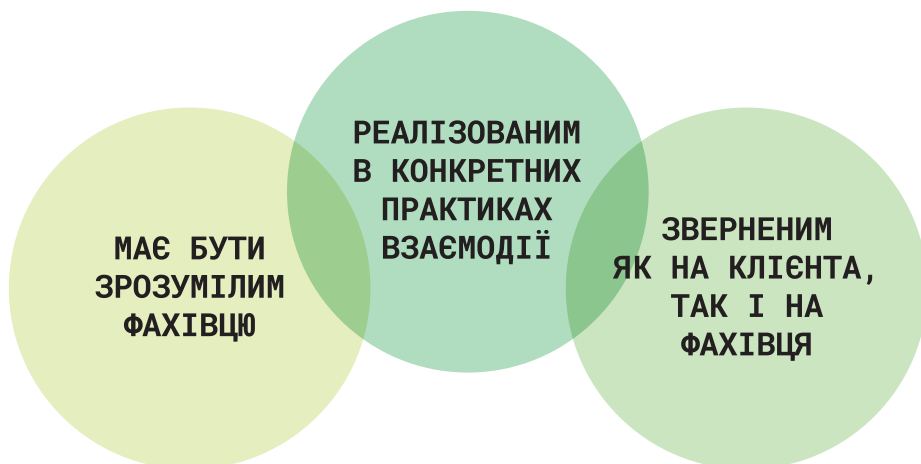
## ТРАВМОІНФОРМОВАНИЙ ПІДХІД ПРАЦЮЄ, ТОМУ ЩО ВІН:

- ✓ виходить із принципу, що спосіб контакту має значення незалежно від тривалості взаємодії, а чутлива і грамотна взаємодія може стабілізувати стан навіть без глибокого втручання;
- ✓ не потребує професійної психологічної освіти, може застосовуватися фахівцями у коротких, звичайних контактах;
- ✓ враховує, що реакції людини можуть бути пов'язані не з поточною ситуацією, а з попереднім досвідом; тож напруга і «складна» поведінка часто є захисними, а не навмисними;
- ✓ допомагає знизити напругу і не відтворювати досвід небезпеки і загрози у взаємодії; підтримує гідність, спроможність і власну ефективність людини.

## ТРАВМОІНФОРМОВАНИЙ ПІДХІД ҐРУНТУЄТЬСЯ НА ТАКИХ ПРИНЦИПАХ:



## КОЖЕН ІЗ ЦИХ ПРИНЦИПІВ:





## БЕЗПЕКА

Безпека у травмоінформованому підході розуміється не лише як фізична відсутність загроз, а передусім як психологічне відчуття захищеності. Для цього зовнішнє середовище має бути передбачуваним, структурованим і позбавленим раптових стимулів, що можуть запускати травматичні реакції. Відчуттю безпеки також сприяють проговорені чіткі правила взаємодії, можливість контролю над простором, мінімізація кількості тригерів.

### Травмоінформований підхід втілено, якщо:



#### Особистісний рівень

Всі учасники взаємодії почувають себе в цілому безпечно та захищено, без зайвої напруги.



#### Практичний рівень

Існують зрозумілі та відтворювані практики й алгоритми, які підтримують фізичну та психологічну безпеку взаємодії.



#### Організаційний рівень

Діють затверджені політики безпеки, а організація виступає гарантом захищеного середовища для клієнтів і фахівців.

## КРОКИ, ЩО СПРИЯЮТЬ ЗМІЦНЕННЮ ВІДЧУТТЯ БЕЗПЕКИ У КЛІЄНТІВ

- ✓ Дотримуватись поваги до особистих кордонів клієнта та не ініціювати фізичний контакт без чіткої згоди.
- ✓ Забезпечувати конфіденційність взаємодії та інформації.
- ✓ Підтримувати спокійну, неосудливу атмосферу, утримуватись від тиску, примусу, знецінення чи осуду.
- ✓ Інформувати клієнта про процеси, правила і межі взаємодії.
- ✓ Організовувати простір так, щоб він був зрозумілим і передбачуваним, з урахуванням фізичної та сенсорної доступності (безбар'єрність, шум, світло, запахи); за можливості, попереджати про різкі звуки або втручання.
- ✓ Враховувати актуальні безпекові умови під час взаємодії.
- ✓ Уникати конфліктогенних і потенційно тригерних тем без потреби, використовувати українську мову для спілкування.
- ✓ Враховувати базові потреби клієнта (вода, тепло, відпочинок) та надавати можливість змінити місце розташування у просторі.

## КРОКИ, ЩО СПРИЯЮТЬ ЗМІЦНЕННЮ ВІДЧУТТЯ БЕЗПЕКИ У ФАХІВЦІВ

- ✓ Турбуватися про власну фізичну, організаційну та психологічну безпеку (робоче місце, особистий простір, доступ до укриття, камери, тривожні кнопки, сейф).
- ✓ Використовувати протоколи безпеки для себе, включно з алгоритмами дій у кризових ситуаціях і домовленостями з командою та службами безпеки.
- ✓ Працювати в умовах підтримки з боку керівництва та базової безпеки в команді.
- ✓ Контролювати робоче навантаження, тривалість контакту і кількість складних кейсів.
- ✓ Враховувати вплив фінансової та організаційної ситуації на власний стан і професійну стійкість.
- ✓ Реагувати на власні сигнали перевантаження (емоційні, поведінкові, тілесні), змінюючи темп, формат або обсяг роботи.
- ✓ Підтримувати психологічну гігієну і відновлення як регулярну частину професійної діяльності.
- ✓ Переспрямовувати кейси, які виходять за межі компетенції або безпеки.



## ДОВІРА І ПРОЗОРИСТЬ

Формування довіри під час контакту з людьми, що мають травматичний досвід, відбувається поступово через послідовність, чесність і прояснення очікувань. Прозорість передбачає відкрите пояснення мети взаємодії і допомоги та можливих результатів роботи, що знижує тривогу і відчуття невизначеності.

Травмоінформований підхід втілено, якщо:



### Особистісний рівень

Всі учасники взаємодії почувують себе в цілому безпечно та захищено, без зайвої напруги.



### Практичний рівень

Існують зрозумілі та відтворювані практики й алгоритми, які підтримують фізичну та психологічну безпеку взаємодії.



### Організаційний рівень

Діють затверджені політики безпеки, а організація виступає гарантом захищеного середовища для клієнтів і фахівців.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ РОЗВИТКУ ДОВІРИ ТА ПРОЗОРОСТІ У КЛІЄНТІВ

- ✓ Відрекомендовуватися і пояснювати свою роль, межі та зону відповідальності у взаємодії.
- ✓ Чітко інформувати про можливості та обмеження допомоги, прямо озвучувати, що фахівець може і чого не може зробити.
- ✓ Отримувати поінформовану згоду на взаємодію.
- ✓ Пояснювати алгоритм роботи та пропонувати варіанти дій без нав'язування.
- ✓ Узгоджувати дії, фіксувати домовленості та вчасно повідомляти про зміни.
- ✓ Використовувати просту, зрозумілу мову; забезпечувати доступність інформації та уникати дезінформації чи приховування важливого.
- ✓ Давати реалістичні обіцянки і виконувати їх, не створюючи нереалістичних очікувань.
- ✓ Повідомляти про подальші кроки, часові орієнтири та пояснювати причини відмов чи невдач.
- ✓ Пояснювати, що залежить від фахівця, а що - від системи.
- ✓ Турбуватись про те, щоб клієнт на будь-якому етапі взаємодії розумів: де ми зараз, що вже відбулося, що буде далі і де буде точка паузи або завершення.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ РОЗВИТКУ ДОВІРИ ТА ПРОЗОРОСТІ У ФАХІВЦІВ

- ✓ Чітко визначати власну професійну роль, межі і зону відповідальності у конкретному контексті роботи.
- ✓ Формулювати для себе реалістичні очікування щодо результатів своєї роботи.
- ✓ Визначати, що саме входить у професійні обов'язки, а що - ні, і діяти відповідно до цього.
- ✓ Дотримуватись власних внутрішніх правил роботи і професійних стандартів.
- ✓ Регулярно відстежувати свій стан і вплив роботи на нього.
- ✓ Аналізувати свою роботу і прийняті рішення з позиції якості допомоги, а не самозвинувачення.
- ✓ Створювати простір для відкритої та прозорої взаємодії з командою, можливість ділитися потенційними труднощами у роботі; чітко аргументувати власні дії, рішення й мотиви.
- ✓ Підтримувати навчання і підвищення компетенцій, щоб робота була обґрунтованою і зрозумілою для себе та інших.
- ✓ Підтримувати професійну ідентичність, зберігаючи межу між особистою та професійною залученістю, особливо у воєнному контексті.
- ✓ Формувати прозору, зрозумілу, відкриту роботу з колегами та керівництвом для вирішення проблем і напрацювання алгоритмів роботи.



## ВИБІР І КОНТРОЛЬ

Травматичний досвід війни майже завжди пов'язаний з питаннями контролю. З одного боку, часто виникає відчуття втрати контролю – над тілом, подіями, рішеннями, майбутнім. З іншого – гіперконтроль і гіперпильність часто стають дієвою захисною стратегією виживання в ризиконебезпечних умовах, які неможливо просто «вимкнути» за бажанням. Тому важливо надавати людині право на вибір навіть у дрібницях: темп роботи, формат підтримки, глибина обговорення, можливість сказати «ні» або зробити паузу. Й особливо важливим є прийняття цього вибору, навіть якщо він видається нелогічним, недоречним чи неправильним.

**Травмоінформований підхід втілено, якщо:**



### Особистісний рівень

Люди усвідомлюють своє право вибору у різних питаннях, розуміють, які у них способи контролювати чи впливати на ситуацію.



### Практичний рівень

Передбачені можливості для вибору ймовірних шляхів вирішення проблеми на всіх етапах; відповідальність за результат розподілена між усіма учасниками взаємодії.



### Організаційний рівень

Організаційні процедури розроблені з урахуванням потреби всіх сторін у виборі й контролі та передбачають можливість паузи, перегляду рішень і варіантів співпраці.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ВІДЧУТТЮ КОНТРОЛЮ У КЛІЄНТІВ

- ✓ Надавати клієнту можливість обирати місце, час і формат взаємодії, а також темп, кількість послуг і обсяг інформації.
- ✓ Запитувати, чи потрібен клієнту вибір, чи чітке рішення, і відповідно вибудовувати взаємодію.
- ✓ Створювати ситуації вибору там, де вони неочевидні, пояснювати можливі ризики і наслідки рішень.
- ✓ Рухатись малими, посильними кроками, визначаючи ці кроки разом з клієнтом.
- ✓ Давати клієнту можливість контролювати процес взаємодії, узгоджуючи правила контролю і відповідальності.
- ✓ Приймати і поважати вибір клієнта, визнавати право на паузу, відмову або повернення до взаємодії пізніше без осуду.
- ✓ Не діяти без відома та згоди клієнта, навіть якщо це виглядає як дія в його інтересах.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ВІДЧУТТЮ КОНТРОЛЮ У ФАХІВЦІВ

- ✓ Використовувати свої професійні права і можливості вибору у роботі.
- ✓ Приймати рішення щодо форматів роботи, кейсів і навантаження усвідомлено.
- ✓ Відмовлятися від кейсів або змінювати формат роботи у разі ризику для якості допомоги або власної безпеки.
- ✓ Спиратися на протоколи, алгоритми, стандарти, законодавство і процедури у прийнятті рішень.
- ✓ Здійснювати професійні вибори, виходячи з інтересів клієнта і своїх професійних обов'язків, а не з емоцій, провини чи бажання «врятувати».
- ✓ Підтримувати власну агентність і не займати позицію безпорадності.
- ✓ Контролювати власну участь у процесі, не беручи на себе зайвої відповідальності.



## СПІВПРАЦЯ

Співпраця означає перехід від взаємодії в стилі «фахівець знає краще» до партнерських стосунків, де досвід і рішення людини визнаються рівнозначними професійному знанню фахівця. Людина не є «об'єктом допомоги», а виступає активним учасником процесу, який разом із фахівцем формує цілі, стратегії та процес роботи.

Травмоінформований підхід втілено, якщо:



### Особистісний рівень

Взаємодія сприймається як спільна робота, а не як односторонній вплив чи підпорядкування.



### Практичний рівень

Є зрозумілі правила спільного планування, розподілу ролей та відповідальності, а також можливість залучення інших фахівців.



### Організаційний рівень

Організація підтримує командну роботу, горизонтальні зв'язки та взаємодію між спеціалістами і підрозділами.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ВИБУДОВУВАННЮ СПІВПРАЦІ З КЛІЄНТАМИ

- ✓ Вибудовувати партнерський стиль спілкування і підкреслювати, що робота відбувається спільно.
- ✓ Активно слухати, прояснювати потреби клієнта та залучати його до спільного планування роботи.
- ✓ Узгоджувати спільну мету, план супроводу та перевіряти, чи клієнту підходить запропонований формат взаємодії.
- ✓ Підтримувати можливість зворотного зв'язку, як позитивного, так і негативного.
- ✓ Заохочувати ініціативу клієнта, не робити за нього те, що він може зробити сам, і не перевантажувати інформацією чи діями.
- ✓ Використовувати допоміжні інформаційні матеріали за потреби.
- ✓ Перенаправляти до інших фахівців і працювати в команді, залучаючи інших спеціалістів за необхідності.
- ✓ Узгоджувати зручні канали та правила комунікації, фіксувати зроблене і подальші кроки.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ВИБУДОВУВАННЮ СПІВПРАЦІ СЕРЕД ФАХІВЦІВ

- ✓ Користуватися підтримкою керівництва і колег у складних випадках.
- ✓ Розподіляти відповідальність у команді, не залишаючись із навантаженням наодинці.
- ✓ Виходити з ролі рятувальника і зберігати професійну позицію «я підтримую і допомагаю, а не рятую».
- ✓ Узгоджувати свою роль і зону відповідальності у спільній роботі.
- ✓ Розвивати професійні горизонтальні зв'язки (мережування).
- ✓ Оцінювати проміжні результати роботи реалістично, без завищених очікувань.
- ✓ Підтримувати власну стабільність через взаємодію з системою і командою.



## ПОСИЛЕННЯ

Посилення спрямоване на відновлення відчуття власної спроможності та ефективності, віри у власні сили, здібності та ресурси, які часто знецінюються після травматичного досвіду. Посилюючи людину, фахівець фокусується на тому, що допомагає їй вижити, адаптуватися, зберегти цінності та показує, скільки всього вона здатна робити навіть в найскладніші часи. Цьому сприяє використання практик, які сприяють відчуттю власної спроможності та ефективності.

Травмоінформований підхід втілено, якщо:



### Особистісний рівень

Люди зберігають відчуття власної ефективності та впливу на досягнення результатів.



### Практичний рівень

Процедури і практики взаємодії спрямовані не лише на вирішення проблем, але і на підтримку відчуття спроможності, визнання вкладених зусиль та досягнутих результатів.



### Організаційний рівень

Система заохочує розвиток, навчання, професійну підтримку, супервізію та визнає внесок і результати роботи фахівців.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ВІДЧУТТЮ ЕФЕКТИВНОСТІ І СПРОМОЖНОСТІ У КЛІЄНТІВ

- ✓ Підкреслювати, що рішення приймає клієнт, і заохочувати його самостійність.
- ✓ Спіратися на сильні сторони клієнта.
- ✓ Не визначати спроможності клієнта лише за формальними ознаками чи за особливостями досвіду.
- ✓ Працювати малими, досяжними кроками, разом визначаючи посильні наступні дії.
- ✓ Визнавати прогрес, спільні здобутки і зусилля клієнта, навіть без видимого результату.
- ✓ Використовувати підтримуючий тон спілкування, щире визнання і подяку.
- ✓ Підтримувати діяльність, спрямовану на розвиток і зростання, а також відчуття надії і перспективи.
- ✓ Нормалізувати невдачі, втому, злість і розчарування як частину процесу.
- ✓ За потреби і можливості залучати підтримку значущих для клієнта людей.

## КРОКИ, ЯКІ СПРИЯЮТЬ ВІДЧУТТЮ ЕФЕКТИВНОСТІ І СПРОМОЖНОСТІ У ФАХІВЦІВ

- ✓ Чітко дотримуватись меж відповідальності: супроводжувати, а не рятувати.
- ✓ Підтримувати власну професійну позицію і права у роботі.
- ✓ Використовувати відновлення, саморегуляцію і заземлення як робочі інструменти.
- ✓ Застосовувати напрацьовані алгоритми поведінки у складних ситуаціях.
- ✓ Сприймати професійні помилки як підґрунтя для навчання і розвитку.
- ✓ Фіксувати власні досягнення, результати і реальну користь роботи.
- ✓ Використовувати супервізію, підтримку колег і командні ресурси.
- ✓ Допускати власні емоційні реакції, не втрачаючи професійної позиції.



## ВРАХУВАННЯ ДОСВІДУ

Врахування досвідів війни передбачає розуміння того, які саме досвіди існують, як вони можуть проявлятися на емоційному, когнітивному, тілесному та поведінковому рівнях, а також наявність гнучкої стратегії взаємодії для кожного випадку. Це дозволяє адаптувати формат і темп роботи, уникати універсальних підходів і знижувати ризик ретравматизації, вибудовуючи підтримку з урахуванням реального досвіду людей і родин.

Травмоінформований підхід втілено, якщо:



### Особистісний рівень

Досвід кожної людини сприймається як унікальний і значущий; фахівці усвідомлюють власний досвід, реакції та вразливості і враховують їх у взаємодії.



### Практичний рівень

Взаємодія адаптується до актуального стану, спроможностей і вразливостей, а не відбувається за єдиним шаблоном.



### Організаційний рівень

Організація визнає різноманіття досвідів і створює умови для гнучкої, чутливої до контексту роботи.

## КРОКИ, ЯКІ ДОПОМАГАЮТЬ ВРАХОВУВАТИ ДОСВІД КЛІЄНТІВ

- ✓ Бути обізнаними про різні види травматичного досвіду та особливості їх переживання і прояву.
- ✓ Розуміти, чому клієнт звернувся саме зараз, які його актуальні запити і потреби.
- ✓ Враховувати не лише досвід війни, а й попередній та актуальний життєвий досвід людини.
- ✓ Приймати і визнавати досвід клієнта без оцінок, не узагальнювати і не стереотипізувати досвіди.
- ✓ Пам'ятати, що людина – це більше, ніж її травма, і не визначати людину лише через травматичний досвід.
- ✓ Знати можливі очевидні тригери та адаптувати свою поведінку до актуального стану клієнта.
- ✓ Дотримуватись меж у розпитуваннях і темпах взаємодії.
- ✓ Організувати роботу відповідно до спроможностей клієнта.
- ✓ Враховувати досвід недовіри до державних і соціальних систем.
- ✓ Мати перевірені контакти для перескерування.

## КРОКИ, ЯКІ ДОПОМАГАЮТЬ ВРАХОВУВАТИ ВЛАСНИЙ ДОСВІД ПІД ЧАС РОБОТИ

- ✓ Враховувати вплив постійного контакту з травматичними історіями на власний стан.
- ✓ Помічати і реагувати на ознаки вторинної травматизації.
- ✓ Враховувати власні вразливості, тригери і межі витривалості.
- ✓ Коригувати роботу з урахуванням свого стану, а не ігнорувати його.
- ✓ Інтегрувати відновлення в процес роботи зі складним досвідом (паузи, зміна темпу, заземлення, зниження інтенсивності контакту).
- ✓ Планувати і підтримувати довгострокове відновлення як обов'язкову складову роботи з травматичним досвідом.
- ✓ Приймати обмежені результати роботи без самозвинувачення.
- ✓ Розрізняти власну відповідальність і системні обмеження.
- ✓ Використовувати професійну позицію і контакт із собою як спосіб захисту.

## ЩО ЩЕ ВАРТО ПАМ'ЯТАТИ

У цій брошурі ми зібрали основну інформацію та практики, які допоможуть розумінню і впровадженню травмоінформованого підходу. Але дуже важливо пам'ятати, що травмоінформованість – це гнучка жива навичка бути поруч з людиною в складний час, а не набір інструкцій і правил для зазубрювання і директивного виконання. І виглядати травмоінформоване спілкування завжди буде по-різному – залежно від ситуацій, людей та контексту.

Іноді травмоінформований підхід може виглядати як чіткий алгоритм дій, що дає відчуття структури та безпеки. Іноді, як імпровізація, несподіване рішення чи інтуїтивний крок. А іноді, як пауза, тиша і важливе визнання: «зараз складно і боляче», і це теж важлива частина роботи. І для того, щоб бути справді чутливими до травми, важливо бачити не лише біль і безсилля, а й силу, ресурси, здатність людини відновлюватися.

Маємо пам'ятати, що не існує досконалого й універсального способу застосовувати травмоінформований підхід. Та ми можемо бути уважними, підтримуючими й справжніми у стосунках із людьми. Кожна наша дія, кожна спроба почути і підтримати – це маленький внесок у відновлення довіри та безпеки. Саме з таких маленьких кроків складається велика дорога до змін.

***«І в житті, як на полі мінному,  
я просила в цьому сторіччі  
хоч би той магазинний мінімум:  
– Люди, будьте взаємно ввічливі!  
І якби на те моя воля,  
написала б я скрізь курсивами:  
– Так багато на світі горя,  
Люди, будьте взаємно красивими!»***

Ліна Костенко

**ДІЗНАТИСЬ БІЛЬШЕ:**



**Знову бути разом: особливості стосунків після повернення з війни (постер, брошура)**

[yarmiz.org.ua/ua/znovu-buty-razom](http://yarmiz.org.ua/ua/znovu-buty-razom)



**Загальні настанови з травмоінформованого спілкування:**

[yarmiz.org.ua/ua/guidelines-trauma-informed-communication](http://yarmiz.org.ua/ua/guidelines-trauma-informed-communication)



**Розмова, яка відкриває двері:  
як фахівцю першої лінії контакту підтримати перескерування**

[yarmiz.org.ua/ua/rozmova-yaka-vidkrivae-dveri](http://yarmiz.org.ua/ua/rozmova-yaka-vidkrivae-dveri)



**Психологічні аспекти комунікацій і супроводу захисників/захисниць та членів їхніх сімей (чекліст):**

[yarmiz.org.ua/ua/psychological-aspects-of-communications](http://yarmiz.org.ua/ua/psychological-aspects-of-communications)

## ДІЗНАТИСЬ БІЛЬШЕ:



**Путівник у сфері ментального здоров'я  
військовослужбовців в умовах війни:**

[yarmiz.org.ua/ua/putivnik](http://yarmiz.org.ua/ua/putivnik)



**Онлайн-скринінг психологічної травми:**

[www.mh4u.in.ua/test/onlajn-skryning-psyhologichnoyi-travmy](http://www.mh4u.in.ua/test/onlajn-skryning-psyhologichnoyi-travmy)



**Емоційне вигорання: причини, симптоми, стадії та як  
боротися з ним:**

[www.mh4u.in.ua/hochu-diznatysya-bilshe/emocizjne-vygorannya-prychyny-symptomy-stadiyi-ta-yak-borotysya-z-ny](http://www.mh4u.in.ua/hochu-diznatysya-bilshe/emocizjne-vygorannya-prychyny-symptomy-stadiyi-ta-yak-borotysya-z-ny)m



**У розробці цієї брошури використано та адаптовано підхід,  
викладений у керівництві SAMHSA (2014).**

**Оригінальне джерело та повна бібліографічна інформація:  
Substance Abuse and Mental Health Services  
Administration. (2014). SAMHSA's concept of trauma and  
guidance for a trauma-informed approach. U.S. Department  
of Health and Human Services.**

<https://www.traumainformedcare.chcs.org/resource/samhsas-concept-of-trauma-and-guidance-for-a-trauma-informed-approach/>



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation  
Швейцарська Конфедерація



MH4U



# Загальні настанови з травмоінформованого спілкування



[yarmiz.org.ua](http://yarmiz.org.ua)



[mh4u.in.ua](http://mh4u.in.ua)

