



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation
Швейцарська Конфедерація

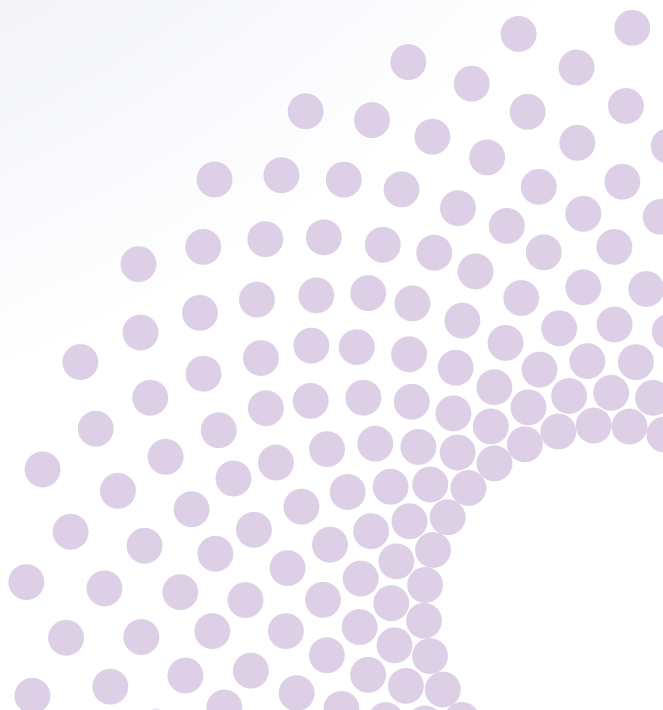


МНЗУ



Психологічні аспекти комунікацій і супроводу захисників/захисниць та членів їхніх сімей

ЧЕКЛІСТ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ РОБОТИ ФАХІВЦЯ



ПЕРЕД ПОЧАТКОМ РОБОТИ

Супровід та підтримка захисників і захисниць та членів їхніх родин – важлива й водночас надзвичайно складна робота. Бо йдеться не лише про виконання робочих функцій та обов'язків, а й про щоденну емоційну напругу, інтелектуальні виклики, непрості розмови, важкі рішення та щире бажання допомогти.

Іноді ця робота може нагадувати складну, але важливу подорож. Щоб провести іншого цією дорогою, потрібно мати ясну карту, стабільний компас і надійний рюкзак із ресурсами та інструментами. У рюкзаку одночасно мають поміститися і професійні знання, і емпатія, і креативність, і здатність розуміти як іншого, так і себе. Усе це разом потребує концентрації, внутрішньої організованості та витривалості.

Цей чекліст – практичний інструмент, який стане опорою для фахівців. Це проста й структурована підказка, яка допоможе утримувати травмоінформований фокус у взаємодії навіть у найбільш складні моменти. Він дозволяє помітити, як багато Ви вже робите, що ще є в найближчій зоні досяжних змін, і побачити точки розвитку на перспективу.

Матеріал створено за підтримки Швейцарії у співпраці з проєктом "Психічне здоров'я для України".

З вдячністю і підтримкою,

Україно-швейцарський проєкт «Психічне здоров'я для України» (МН4U),

РеСтарт. Платформа відновлення людського капіталу,

авторки тексту чекліста:

Ольга Кухарук

психотерапевтка, кандидатка психологічних наук, авторка та тренерка навчальних програм із травмоінформованого спілкування в Центрі «ЯРМІЗ»,

Марина Сириця

сімейна психотерапевтка, тренерка й авторка програм для військових та членів їхніх родин, директорка Центру «ЯРМІЗ».

ЯК КОРИСТУВАТИСЬ ЧЕКЛІСТОМ

1. Чекліст складається з восьми блоків:



Травмоінформований підхід у супроводі захисників, захисниць та членів їхніх родин.



Вплив «бойового мислення» на взаємодію у цивільному житті.



Підтримка та супровід родин захисників і захисниць.



Супровід родин, що проживають невизначену втрату.



Супровід родин, що переживають втрату.



Підтримка захисників і захисниць, звільнених із полону.



Емоційно напружена взаємодія як частина роботи.



Турбота про себе, професійний розвиток і власні здорові межі.

2. У кожному блоці Ви знайдете твердження для самоперевірки і поруч чекбокс – місце для відмітки.

3. Ви можете поставити галочку, якщо вже застосовуєте це у своїй роботі.

4. Якщо пункт не відмічено, зверніть на нього увагу і подумайте, що можна зробити для його реалізації.

5. Друга сторінка блоку містить короткі пояснення та QR-код із рекомендованими матеріалами для глибшого знайомства з темою.

Скориставшись QR-кодом нижче, Ви завжди можете завантажити електронну форму чекліста для власного користування чи поширити для тих, кому він також може бути корисним.





Травмоінформований підхід у супроводі захисників, захисниць та членів їхніх родин

1. Я виділяю час, щоб підготуватися до роботи, зосередитися, «перемкнутися» в робочий режим. По можливості налаштовуюся на контакт з відкритістю і уважністю до людей і до себе.

2. Я свідомо створюю умови, які посилюють відчуття безпеки і для себе, і для людини. Це можуть бути – зменшення кількості потенційних тригерів (наприклад, таких як надмірне світло, шум, задуха чи холод), увага до приватності, зручність розміщення і зрозумілі правила взаємодії.

3. Я перевіряю, чи є все необхідне для зустрічі: базові матеріали для роботи, доступ до актуальної інформації і алгоритми, які працюють для різних запитів, та дорожні карти.

4. Я пам'ятаю, що важливо створити атмосферу довіри та співпраці, не намагаючись знайти всі рішення одразу.

5. Я допомагаю людині орієнтуватися в просторі, пояснюю, чого очікувати від нашої роботи в цілому, що саме відбуватиметься на консультації, які є варіанти вирішення її запиту. Я намагаюся переконатися, що людина мене зрозуміла.

6. Я завжди шукаю можливість дати людині вибір і контроль в нашій співпраці у всіх можливих вимірах. Наприклад, пропонувати вибір форм супроводу, кроків, які ми будемо робити та темпу роботи.

7. Я даю людині всю необхідну інформацію, але розумію, що вибір завжди за нею. І я приймаю вибір чи рішення людини, навіть якщо з ними не згоден. Я пам'ятаю, що в нашій роботі важливе збереження відчуття гідності і суб'єктності.

8. Я визнаю отримувачів послуг повноцінними учасниками процесу, демонструючи повагу до їх рішень, відзначаючи успіхи та досягнення, підкреслюю партнерство, а не ієрархію.

9. В нашій роботі я тримаю фокус на можливості підсвітити успіхи та досягнення на пройденому шляху.

10. Я пам'ятаю, що важливо враховувати особливості різних досвідів проживання війни, розумію як вони впливають на комунікації та поведінку, та маю власні стратегії взаємодії у різних ситуаціях.



Травмоінформований підхід у супроводі захисників, захисниць та членів їхніх родин

Травмоінформований підхід – це стиль взаємодії, який враховує можливий травматичний досвід людини. Навіть не знаючи всієї історії, важливо пам'ятати, що навіть коротка розмова може як погіршити стан людини, так і дати ресурс. Незалежно від того, чи вдалося вирішити практичний запит, фахівці можуть підтримати гідність, відчуття спроможності та шлях до відновлення. Для тих, хто помагає, цей підхід також дає можливість зменшувати напругу в роботі, краще усвідомлювати власні межі, підтримувати стійкість і запобігати вигоранню.

Травмоінформоване спілкування спирається на такі принципи:

Безпека – це не лише відсутність фізичних загроз, а насамперед психологічне відчуття захищеності. Йому сприяють передбачуване, спокійне й зрозуміле середовище, чіткі правила взаємодії, можливість контролю над простором і мінімізація тригерів.

Довіра і прозорість. У взаємодії з людьми з травматичним досвідом довіра формується поступово через послідовність, чесність і прояснення очікувань. Прозорість передбачає відкрите пояснення мети взаємодії, меж допомоги та можливих результатів взаємодії.

Вибір і контроль. Переживання травматичного досвіду часто порушує відчуття контролю – від його втрати до гіперконтролю як захисної стратегії. Тому важливо надавати людині право вибору: у темпі роботи, форматі підтримки, глибині обговорення, можливості сказати «ні» або зробити паузу – і приймати цей вибір.

Співпраця передбачає партнерство замість ієрархії: досвід і рішення людини визнаються рівнозначними професійним знанням фахівця, а сама людина є активним учасником формування цілей і процесу роботи.

Підсилення спрямоване на відновлення відчуття власної спроможності й ефективності, віри у власні сили та ресурси, які часто знецінюються після травматичного досвіду, через визнання успіхів, малих кроків і всього, що людині вдається робити навіть у найгірші часи.

Враховання досвідів війни – це розуміння їх різноманіття та проявів і готовність гнучко адаптувати взаємодію, формат і темп роботи, що знижує ризик ретравматизації й дозволяє вибудовувати підтримку з урахуванням реального досвіду.

ВАЖЛИВО: Травмоінформований підхід стосується не лише людей, які звертаються по допомогу, а й самого фахівця. У центрі стосунку – власна безпека, право вибору й підтримка, довіра в команді, враховання власного досвіду в організації роботи і відновленні та відпочинку.

Дізнатись більше:





Вплив «бойового мислення» на взаємодію у цивільному житті

1. Я усвідомлюю, що військова служба формує у військових стратегії та реакції, які можуть допомагати в бою, але створювати складнощі у цивільному житті. 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 військового чи ветерана як людину з унікальним досвідом і шляхом. Я уникаю стереотипів «герой», «жертва», «всі травмовані» тощо. Я не використовую терміни із сильним емоційним підтекстом («герой», «місія», «слава», «незламність» та ін.).

4. Я знаю, що дратівливість, мовчання, уникання контакту чи емоційна стриманість – це часто типові реакції для військових та ветеранів у період адаптації, а не реакція на мене особисто чи на те, що я роблю.

5. Я розумію, що для якісного спілкування потрібно краще знати контекст, військові ролі, терміни, структуру і сленг, щоб краще орієнтуватися у запитах ветеранів та військових.

6. 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.).

7. Я розумію, що людям важко помічати зміни 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.

8. Я розумію, що повернення до цивільного життя може бути тривалим і непростим процесом, який має свої виклики і потребує часу для адаптації.

9. Я визнаю значення військового досвіду для людини навіть після завершення служби. Я розумію, що соціальна підтримка є частиною вшанування, визнання та поваги внеску людини у захист країни.

10. Якщо я не маю бойового досвіду, то усвідомлюю, що мої цінності, світогляд, реакції можуть суттєво відрізнятись від військового світогляду, і це природно. Я розумію свою роль і завдання у супроводі ветерана під час адаптації.



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».

До основних ознак «бойового мислення» належать:

На службі



У цивільному житті

Бойове братерство

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



схильність довіряти тільки певному колу «своїх» осіб і з недовірою ставитися до інших.

Відповідальність

Високий рівень відповідальності за власні дії та дії підрозділу.



Може проявлятися як надмірний контроль або критичність до інших.

Цілеспрямована агресія

Необхідна для виживання та виконання завдань.



Може виглядати як дратівливість або надмірна реакція на стресові ситуації.

Тактична обізнаність

Постійна пильність до потенційних загроз.



Може призводити до гіперпильності або тривожності.

Озброєність

Постійна наявність зброї та готовність її застосовувати.



Може викликати відчуття небезпеки, коли зброї немає і бажання мати зброю при собі.

Емоційний контроль

Здатність стримувати емоції для ефективного виконання завдань.



Може виглядати як емоційна відстороненість або холодність.

Необхідність операційної безпеки

Обережне поводження з інформацією, протидія витоку інформації.



Може призводити до секретності або небажання ділитися інформацією.

Особиста відповідальність

Відповідальність за власні дії та рішення.



Може викликати почуття провини за події, на які особа не мала впливу.

Необережна поведінка, зокрема водіння

Непередбачувані, різкі дії, наприклад агресивне водіння для уникнення загроз.



Може проявлятися як ризикована поведінка, у тому числі на дорозі.

Дисципліна та порядок

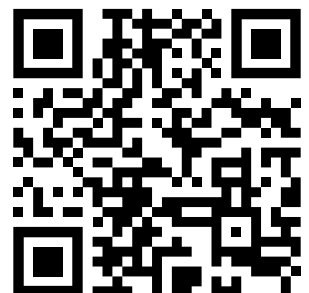
Дотримання чітких структур та ієрархії.



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.

Дізнатись більше:





Підтримка та супровід родин захисників і захисниць

1. Я усвідомлюю, що родини проживають складні й різні досвіди, намагаюся зрозуміти, як вони можуть проявлятися у взаємодії, і гнучко враховую це у своїй роботі.

2. Я зберігаю професійну дистанцію, не беру на себе роль «рятівника» і не втручаюся у внутрішню родинну динаміку поза межами своєї компетенції. Дотримуюся принципів конфіденційності, нейтральності та неупередженості.

3. Я враховую, що досвід служби може суттєво відрізнятися (тривалість, умови, участь у бойових діях, добровільність), і це впливає на ставлення родин до служби та супроводу. Я усвідомлюю можливість напруги чи конфліктів між родинами з різним досвідом і зберігаю рівну, безоціночну професійну позицію щодо всіх.

4. Я розумію, що після повернення захисника і ветеран, і родина проходять етап адаптації до спільного життя, який потребує часу, перегляду ролей і нових домовленостей, і враховую це у своїй роботі.

5. Я ставлю в центр гідність кожного члена родини та їхні реальні потреби, а не формальні або універсальні рішення, працюючи над тим, щоб послуги були доступними, гнучкими, комплексними і були відповіддю на запит родин, а не формальністю.

6. Я розумію важливість мережування та взаємної підтримки родин і тримаю в полі уваги формування «кіл підтримки» через спільноти, ініціативи та ресурси громади.

7. Я дбаю про те, щоб взаємодія з родиною була зрозумілою і передбачуваною: пояснюю свою роль, межі супроводу, послідовність кроків і доступні варіанти підтримки, зменшуючи напругу невизначеності.

8. Я розумію важливість видимості родин у громаді та працюю на те, щоб вона означала реальне визнання і підтримку, а не навішування ролей, очікувань чи формальне виокремлення.

9. Я усвідомлюю, що у взаємодії можуть проявлятися злість, втома, відчуття несправедливості чи образа, тому зберігаю нейтральну, конструктивну професійну позицію й за потреби не загострюю суперечності, а спрямовую розмову у конструктивне русло.

10. Я пам'ятаю, що можу стикатися з сильними емоційними реакціями родин, пов'язаними з накопиченою напругою, досвідом чекання чи складнощами адаптації та очікуваннями від системи, тому не приймаю їх на себе, зберігаю професійну позицію та дбаю про власне відновлення.



Підтримка та супровід родин захисників і захисниць

У родинях, де один із партнерів перебуває чи перебував на службі, відбуваються складні процеси адаптації. Спочатку сім'я пристосовується до відсутності близької людини: змінюються ролі, відповідальність, спосіб ухвалення рішень і повсякденний ритм життя, стосунки в парі. Ця перебудова стає новою реальністю, у якій родина вчиться функціонувати в умовах обмеженого контакту та постійної невизначеності.

Після повернення захисника родина знову входить у період змін. Цього разу відбувається адаптація до повернення захисника. Очікування, що «все стане як раніше», часто не справджуються: ролі, які допомагали виживати під час відсутності, потребують перегляду, а близькість і спільне життя потребують часу на відновлення. Партнери можуть по-різному переживати цей етап, мати різні темпи та уявлення про те, якими мають бути стосунки після повернення.

Для фахівця важливо розуміти, що напруга, розгубленість або дистанція в парі є наслідком послідовних адаптаційних процесів – спочатку до відсутності, а потім до повернення близької людини. Професійний супровід у цьому контексті спрямований на створення безпечної, передбачуваної, безоціночної рамки, у межах якої визнається право кожного члена родини на власний темп перебудови стосунків.

Практичні акценти для супроводу і взаємодії

Бачити процес цілісно

Враховувати, що родини проходять адаптацію і до відсутності, і до служби, і до повернення захисника; напруга можлива на обох етапах. Звертати увагу на ролі, які сформувалися під час служби, і на те, як вони впливають на взаємодію в родині після повернення.

Приймати різні потреби партнерів

Пам'ятати, що партнери можуть мати різні темпи, очікування та потреби у близькості або дистанції. Враховувати, що партнер не завжди може бути джерелом ресурсу і підтримки, і підтримувати формування ширшого кола підтримки.

Сприяти формуванню соціальної підтримки

Враховувати, що соціальні контакти родини можуть ускладнюватися через постійну напругу і втому, відчуття відчуженості чи надмірну увагу, чи навпаки відчуття покинутості й непотрібності. Сприяти створенню і зміцненню соціальної підтримки як частини визнання й відновлення через спільноти, взаємну підтримку та ресурси громади.

Тримати професійну позицію

Забезпечувати чіткість, передбачуваність і зрозумілі межі супроводу, знижуючи вплив невизначеності. Залишатися стабільною точкою опори, не втягуючись у внутрішню динаміку родини і не прискорюючи процеси.

Дізнатись більше:





Супровід родин, що проживають невизначену втрату

1. Я усвідомлюю, що якість супроводу людей з невизначеною втратою залежить від моєї обізнаності, тому формую її не лише з власного досвіду, а й через навчання, професійні матеріали та постійне уточнення своїх уявлень у практиці.

2. Я приділяю увагу рефлексії власних емоційних реакцій у взаємодії з досвідом невизначеної втрати, щоб усвідомлювати своє ставлення та не переносити його у спілкування й супровід родин.

3. Моя готовність до взаємодії спирається на продумані стратегії: баланс уваги між клієнтом і собою, напрацьовані схеми роботи, техніки саморегуляції та чіткі алгоритми дій в емоційно складних ситуаціях.

4. Я чітко усвідомлюю межі своєї ролі: в першу чергу до мене звертаються по професійний, інформаційний та організаційний супровід, а не по психологічну підтримку чи прийняття рішень замість людини.

5. Я тримаю фокус взаємодії на виконанні конкретних завдань: інформуванні, заповненні документів, плануванні подальших дій. Я вибудовую розмову так, щоб не створювати додаткового стресу.

6. Я розумію важливість самоконтролю та власної емоційної рівноваги, а тому усвідомлено готуюся до кожної взаємодії: відстежую свій емоційний стан до розмови й під час неї, зберігаю професійні межі та застосовую навички самодопомоги.

7. Я враховую можливість сильних емоцій у взаємодії, дбаю про безпечні, комфортні та приватні умови зустрічі й маю визначені алгоритми дій на випадок емоційно складних ситуацій.

8. Я забезпечую прозорість взаємодії, пояснюю хід розмови та наступні кроки, передаю людині вибір і контроль, і використовую просту, зрозумілу мову без професійного сленгу й аббревіатур.

9. Я усвідомлюю, що в моєму контексті професійна чіткість, визначеність подальших кроків, впевненість фахівця, увага, повага й визнання гідності можуть бути не менш, а інколи й більш підтримуючими, ніж емоційне співчуття. Така позиція водночас підтримує людину і захищає мене як фахівця.

10. Я пам'ятаю, що люди по-різному проживають досвід невизначеної втрати: хтось зберігає надію на повернення, хтось визнає втрату, хтось коливається між цими станами або не має чіткої позиції. І моя роль полягає не в спонуканні до рішення чи вибору, а в прийнятті цього процесу без осуду, тиску чи спроб його змінити, залишаючись стабільною точкою опори й орієнтиром у ситуації невизначеності.



Супровід родин, що проживають невизначену втрату

Невизначена втрата – це важкий травматичний досвід, у якому немає чіткої відповіді, завершення чи визначеності. Людина і родина можуть тривалий час жити в стані очікування, напруги й внутрішнього «між», коли надія співіснує зі страхом, а потреба знати з неможливістю отримати відповідь. Такий стан часто супроводжується хронічною тривогою, виснаженням, почуттям провини або ізоляції.

Для фахівця супровід у ситуації невизначеної втрати означає роботу в умовах обмеженої визначеності й високої емоційної напруги. Відсутність чітких відповідей і різні реакції родини можуть викликати внутрішню розгубленість або бажання дати відповідь, якої немає. Але важливо усвідомлювати, що неможливість вирішити ситуацію відображає саму природу цього досвіду.

І тому роль фахівця в такому супроводі полягає не в усуненні невизначеності, а в утриманні стабільності й передбачуваності поруч із нею. Образ «ліхтаря в тумані» добре описує цю позицію: фахівець не веде шляхом і не розсіює туман повністю, але створює опору, яка допомагає родині рухатися далі власним темпом, зберігаючи гідність і можливість робити наступні кроки.

Практичні орієнтири для фахівця

- **Визнавати складність досвіду:** не намагатися спростити невизначеність або «закривати» її відповідями, яких немає.
- **Нормалізувати різні реакції:** пам'ятати, що коливання між надією, розпачем, злістю, онімінням чи втомою є очікуваною частиною цього досвіду.
- **Бути «ліхтарем», а не провідником:** утримувати структуру, межі й професійну ясність, не приймаючи рішень замість родини.
- **Тримати професійну позицію:** чіткість ролі, зрозумілі кроки взаємодії, проста мова й передбачуваність знижують напругу в умовах невизначеності.
- **Дбати про власне відновлення:** усвідомлювати, що супровід невизначеної втрати потребує додаткового ресурсу, і закладати час на паузи, підтримку колег і відновлення.

Близька людина зникла безвісти:
як зберегти себе і не втратити рівновагу

Дізнатись більше:





Супровід родин, що переживають втрату та горювання

1. Я враховую, що після сповіщення про втрату людині може бути потрібна приватність і мінімум контактів, але у доречний та етичний спосіб я інформую про можливість підтримки і забезпечую доступність супроводу в будь-який момент, коли людина буде готова.

2. Я систематично і проактивно пропоную підтримку, але залишаю людині право рухатися у своєму темпі: приймати або відхиляти допомогу, обирати її форму й темп, змінювати рішення та відмовлятися від послуг без тиску чи очікувань.

3. Я усвідомлюю, що горювання може проявлятися по-різному – через емоції, мовчання, поведінкові зміни, ритуали і залежить від особистого, сімейного, культурного чи релігійного досвіду, тому не оцінюю будь-які прояви як «правильні» чи «неправильні».

4. Я пам'ятаю, що суть підтримки полягає в тому, щоб бути опорою в проживанні втрати, саме з цієї позиції я вибудовую свою професійну роль.

5. Я пам'ятаю, що гнів, звинувачення, різкі емоційні реакції або, навпаки, апатія чи заперечення є частиною горювання і не спрямовані особисто на мене, тому реагую професійно, не беручи ці емоції на свій рахунок.

6. Я уважно ставлюся до комунікації, розуміючи, що не завжди існують «правильні» слова, і вмію бути поруч у першу чергу діями – професійною роботою, повагою до потреб людини та готовністю залишатися острівцем підтримки у тих питаннях, за які я відповідаю професійно.

7. Я структурую супровід та нашу спільну роботу через малі, зрозумілі кроки, фіксую, що робимо зараз, і пропоную зрозумілий наступний крок, щоб зменшити навантаження на людину.

8. Я забезпечую інформаційний та організаційний супровід, допомагаючи з дорожньою картою й подальшими кроками, але при цьому приділяю увагу тому, як це відбувається, наприклад, мінімізую повторне проговорювання болісних деталей, використовуючи зафіксовану інформацію за згодою родини.

9. Я враховую соціальний контекст життя людини, її цінності, доступні ресурси та підтримуюче оточення, допомагаю визначити, які люди, спільноти чи активності можуть бути для неї ресурсними, не підміняючи собою цю підтримку.

10. Я усвідомлюю власні реакції на горювання, вмію з ними давати раду, заземлюватися і підтримувати спокійну, конструктивну професійну позицію, давати собі час на відновлення після складних консультацій, пам'ятаючи, що моя стійкість є частиною якісного супроводу.



Супровід родин, що переживають втрату та горювання

Горе – це внутрішня емоційна реакція на втрату, тоді як горювання є ширшим процесом проживання втрати. Воно охоплює не лише почуття, а й дії, ритуали, символи, зміни у поведінці та способі життя, через які людина виражає біль і вшановує пам'ять. Горювання може проявлятися у словах і сльозах, мовчанні, емоційному завмиранні, традиційних обрядах або, навпаки, у відмові від звичних соціальних контактів. Немає правильних способів проживати горе і висловлювати скорботу. У всіх цей шлях буде дуже індивідуальним. Через процес горювання втрата поступово інтегрується у життєву історію людини, а поряд із болем з'являється можливість шукати нові сенси.

Процес горювання не є лінійним і не має «правильного» темпу. Класичні описи стадій горювання, таких як заперечення, гнів, торг, депресія, прийняття, допомагають зрозуміти різні можливі стани, але не слід сприймати їх як обов'язкову послідовність. Люди можуть повертатися до тих самих переживань, пропускати окремі стани або поєднувати їх. Для родини це часто означає різні реакції між близькими, напругу у взаємодії та труднощі у прийнятті рішень.

Роль фахівця полягає не в прискоренні прийняття втрати і не в запереченні болю, а в тому, щоб бути стабільною опорою в процесі її проживання. Спеціаліст, якісно надаючи необхідні професійні послуги, створює безпечну, передбачувану рамку взаємодії, визнає різні прояви скорботи й допомагає родині рухатися власним шляхом. Така позиція підтримує родину і водночас захищає самого фахівця від надмірного емоційного навантаження.

Практичні орієнтири для фахівця

- **Розрізняти горе і горювання:** пам'ятати, що внутрішній біль і зовнішні форми його проживання можуть не збігатися за темпом і проявами.
- **Нормалізувати різні реакції:** визнавати, що сльози, мовчання, гнів, відстороненість або потреба в ритуалах є частиною процесу горювання.
- **Не форсувати стадії:** не очікувати швидкого прийняття втрати і не підштовхувати людину до «правильних» висновків чи дій.
- **Бути опорою:** утримувати професійну позицію стабільності, передбачуваності та поваги, не намагаючись забрати біль або прожити втрату замість родини.
- **Дбати про власну стійкість:** усвідомлювати, що супровід горювання потребує ресурсу, і закладати час на відновлення та підтримку для себе.



Дізнатись більше:



Підтримка захисників і захисниць, звільнених із полону

1. Я усвідомлюю складність і багатовимірність досвіду полону, розумію, що робота з ним потребує часу, гнучкості та підвищеної травмоцутливості.

2. Я розумію, що досвід полону може проявлятися недовірою та порушеними межами, і враховую, що формування співпраці й взаємної довіри може бути тривалим процесом.

3. Я готовий(-а) чути сильні емоційні реакції, такі як злість, образа, відчуття несправедливості, покинутості чи безнадії. І я не беру їх на свій рахунок, спрямовуючи взаємодію у конструктивне русло.

4. Я без осуду враховую, що досвід полону міг сформувати стратегії приховування інформації або обману як необхідні для виживання в тих умовах, і не сприймаю це як особисто спрямовану дію.

5. Я враховую ймовірність уникання взаємодії, пропусків зустрічей або «випадання» з контакту, тому орієнтуюся на гнучкі формати супроводу: телефон, онлайн, перенесення зустрічей, затягування роботи в часі.

6. Я знаю, що тривале перебування в полоні може тимчасово впливати на когнітивні функції, тому використовую просту, зрозумілу мову, чіткі інструкції та стратегію малих кроків.

7. Я усвідомлено добираю баланс між директивністю та м'якістю, співналаштовуючи стиль взаємодії через прояснення та запитання про комфортну форму розмови.

8. Я розумію, що досвід полону часто супроводжується серйозними порушеннями здоров'я і можливими наслідками катувань, а тема медичної допомоги може бути тригерною. Я коректно піднімаю це питання, за потреби організовую додатковий супровід і скеровую до перевірених спеціалістів, пропоную особистий супровід.

9. Я враховую складність і багатоетапність бюрократичних процедур і приділяю особливу увагу організації супроводу: допомозі з документами, навігації системою, нагадуванням і повторенню інформації, що є нормальною потребою в цьому досвіді.

10. Я розумію, що супровід людей, звільнених з полону, може активувати мої власні тригери, тому приділяю увагу їх розпізнаванню, саморегуляції й відновленню для збереження професійної стійкості.



Підтримка захисників і захисниць, звільнених із полону

Звільнення з полону є лише початком процесу відновлення. Досвід тривалої ізоляції, невизначеності та втрати контролю може продовжувати впливати на самопочуття, переживання та взаємодію з іншими людьми і після повернення.

Полон пов'язаний із повною втратою свободи та контролю над власним життям, постійною невизначеністю, психологічним тиском, ізоляцією, обмеженням базових потреб і загрозою для життя. У таких умовах психіка переходить у режим виживання, формуючи специфічні стратегії – підвищену пильність, недовіру, обережність, контроль інформації, емоційне відсторонення. Вони можуть поєднуватися з фізичним виснаженням та іншими наслідками примусової ізоляції і нерідко зберігаються після звільнення, впливаючи на взаємодію з людьми, інституціями та системами допомоги.

Адаптація потребує часу і може відбуватися нерівномірно. Вона може супроводжуватися змінами станів, труднощами з довірою, виснаженням, реактивністю, когнітивним зниженням і підвищеною потребою у підтримці. Усе це є нормальною частиною процесу відновлення.

Супровід людей, звільнених із полону, потребує від фахівця стабільності, витримки та розуміння того, що швидких рішень не існує. Його завдання – створити зрозумілу, надійну й безпечну рамку взаємодії, у якій людина може поступово відновлюватися у власному темпі.

Практичні орієнтири для супроводу

Час є ключовим ресурсом. Адаптація після полону не має чітких термінів і не підкоряється очікуванням системи. Повільність, паузи та коливання станів є природною частиною процесу. Взаємодія з фахівцем може бути фрагментарною – з перервами і поверненнями.

Стратегії виживання не зникають автоматично. Недовіра, пильність, уникання, контроль інформації або емоційна відстороненість можуть зберігатися після звільнення і потребують часу для поступової перебудови.

Простота і передбачуваність знижують напругу. Чіткі рамки, зрозумілі кроки та відсутність надлишкової інформації допомагають людині орієнтуватися в процесі супроводу. Передбачувані ролі й зрозумілі межі взаємодії створюють опору і для людини, і для фахівця.

Усвідомлення власних реакцій є важливою частиною роботи. Злість, відчай, образа чи недовіра з боку того, хто пережив полон, часто відображають пережитий досвід і накопичену напругу, а не ставлення до конкретного фахівця чи установи. Робота з досвідом полону потребує усвідомлення власних реакцій, професійних меж і регулярного відновлення.

Дізнатись більше:





Емоційно напружена взаємодія як частина роботи

1. Я знаю, що мої клієнти, як правило, мають різні складні досвіди проживання війни, тому вони можуть бути більш чутливими до зовнішніх подразників та тригерів. Я усвідомлюю, що напружені, емоційні або «нестандартні» ситуації – це не виняток, а частина моєї роботи.

2. Я знаю, що сильні емоційні прояви часто є реакцією на біль, втрату контролю, внутрішнє відчуття загрози та небезпеки, а не на мої дії чи на мене особисто.

3. Я розумію, з якими саме емоційними проявами мені найчастіше доводиться мати справу (агресія, сльози, мовчання, реактивність, паніка, недовіра, відстороненість, дезорієнтація та ін.). Я маю стратегії, як взаємодіяти у кожному з цих випадків.

4. Я знаю базові алгоритми дій в гострих емоційних станах та вмю надавати першу психологічну допомогу.

5. Я пам'ятаю, що моя власна безпека завжди в пріоритеті під час таких ситуацій. І у мене є чіткий алгоритм дій на випадок ескалації конфлікту. Цей алгоритм також додатково узгоджений та відпрацьований з колегами, на підтримку яких я можу розраховувати.

6. Я розумію, що прозорі, прості і зрозумілі правила взаємодії зменшують ризик емоційно складних ситуацій.

7. Я пам'ятаю, що моє завдання передусім бути точкою опори, а не виправляти поведінку людини. Я маю навички залишатися у стабільному стані під час напруженого діалогу і не відповідати емоцією на емоцію.

8. 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 «теплі» контакти і робочі алгоритми.

9. Я розумію, що врегульовувати складні емоційні ситуації у моїй роботі може бути морально складніше, ніж зазвичай. Але я пам'ятаю про поєднання поваги до досвіду, застосування чіткого та послідовного алгоритму дій та турботу про власну безпеку.

10. Я розумію, що чим більше складної емоційно напруженої взаємодії, тим більше часу на відновлення буду потребувати. Я намагаюся знайти час на паузу та відновлення і безпосередньо після важких ситуацій, і в довготерміновій перспективі.



Емоційно напружена взаємодія як частина роботи

Коли людина переживає внутрішній шторм із травматичних спогадів, постійного відчуття небезпеки, безпомічності, болю й страху, її реакціями можуть бути агресія, паніка, флешбеки, мовчання, ігнорування або інші сильні емоційні прояви. Важливо розуміти, що такі реакції зазвичай не пов'язані з фахівцем особисто, а є особливістю роботи психіки після травматичного досвіду. Такі ситуації – це частина роботи фахівця, професійний виклик, якому можна й потрібно навчитися давати раду.

Для цього важливо мати перевірені та дієві алгоритми дій: правила першої психологічної допомоги, алгоритми кризових інтервенцій, можливість залучити підтримку колег. Не менш важливо заздалегідь домовлятися про зрозумілі для всіх правила взаємодії в команді для взаємної підтримки в складних ситуаціях.

Коли емоції б'ють струмом, фахівець виконує роль заземлення: він приймає імпульс і не повертає його назад, не дозволяючи ситуації зрватися в небезпечну ескалацію. Тому важливо пам'ятати, що ключовим завданням травмоінформованої підтримки залишається збереження гідності і людини поруч, і власної. Якщо не все вдалося, це нормально: ви були поруч, і іноді цього достатньо.

Що робити в таких ситуаціях:

- Пам'ятати про безпеку і 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.
- Утримуватися від оцінок і спроб «виправити емоції».
- Напрацювати і застосовувати свою «аптечку самопомоги» для стабілізації свого стану під час такої взаємодії. Підійдуть техніки саморегуляції: дихання, пауза, внутрішній фокус або інші, які є дієвими для Вас.
- Бути присутнім, але не втягуватися емоційно. Бути джерелом спокою і вести за собою.
- За потреби перескерувати за додатковою допомогою (психологічною, медичною, соціальною). Мати для цього перевірені робочі алгоритми.

Відновлення і турбота про себе після складної взаємодії

Ситуації напруженої і емоційної взаємодії виснажують більше ніж рутинна робота. 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, бо відновлення – це так само обов'язкова складова роботи в емоційно напружених ситуаціях.

Дізнатись більше:





Турбота про себе, професійний розвиток і власні здорові межі

1. Я розумію, що уважність до власного стану – це ключ до професійної стійкості.

2. Я визнаю, що турбота про себе – це обов'язкова частина моєї роботи, а ефективність неможлива без відновлення і відпочинку.

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 й 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 – це джерело сили. По можливості, я беру участь у навчанні, спілкуванні зі своїми колегами на роботі та у професійних спільнотах, інтервізіях чи супервізіях.

7. Для того щоб зберегти мотивацію, я час від часу звіряюся зі своїми цінностями, нагадую собі навіщо я це роблю, що для мене є важливим у роботі.

8. Я розумію, що бувають дні більш стресові, ніж інші і тоді я потребую більше уваги до себе та більше часу на відновлення.

9. Я знаю свої особисті «тригери» (ситуації, люди, фрази чи тон розмови), які можуть викликати в мене сильні реакції. Я можу їх помітити і маю дієві техніки 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

Побачити й підтримати іншого можна лише тоді, коли є здатність бачити й підтримувати себе, бо робота з людьми у вразливому стані вимагає емоційної присутності, стійкості та внутрішнього ресурсу. Без регулярного відновлення ця здатність поступово виснажується. А тому уважність до власного стану, вміння вчасно помічати втому, напруження чи роздратування є основою турботи про себе.

На основі розуміння свого стану і потреб вибудовується стратегія турботи про себе, яка повинна бути реальною і досяжною. Відновлення має бути не «ідеальним», а таким, що справді працює саме для вас в тих умовах, у яких ви є – від коротких пауз протягом робочого дня до глибшого відпочинку, який також потребує системності та регулярності.

Важливим аспектом професійної стійкості є повернення до власних цінностей. Саме вони допомагають утримувати сенс і мотивацію навіть у складні періоди. Іншим, не менш значущим, аспектом є усвідомлення власних меж – емоційних, часових і професійних – та вміння їх витримувати у щоденній роботі. І ще одним ключовим запобіжником від вигорання є підтримка колег у команді, супервізії та інтервізії, підтримка професійної спільноти.

Саме турбота про себе робить можливим довготривалу й сталу роботу з людьми, що пережили травматичний досвід війни.

Створіть своє меню відновлення

Подумайте про 5–10 відновлювальних активностей для швидкого і глибокого відновлення, які реально працюють тут і зараз саме для вас, і використовуйте їх регулярно.

Швидке відновлення (5–10 хвилин)

Допомагає знизити напругу тут і тепер. Підходить між зустрічами або впродовж робочого дня: дихальні вправи, тиша, музика, кава, коротка пауза.

Глибоке відновлення (година і більше)

Повертає ресурс і знижує накопичене виснаження. Потребує часу й планування: прогулянка, рух або спорт, розмова, творчість, відпочинок без завдань.

Професійне відновлення

Підтримує стійкість у роботі з людьми. Включає супервізії, підтримку колег, навчання, усвідомлені паузи та перегляд навантаження.

Обирайте способи відновлення з урахуванням власних можливостей, меж і цінностей, бо саме вони допомагають зрозуміти, коли потрібна зупинка і який формат буде справді підтримуючим.



Дізнатись більше:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

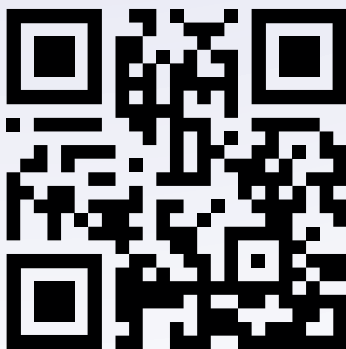
Swiss Confederation
Швейцарська Конфедерація



MH4U



ЧЕКЛІСТ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ РОБОТИ ФАХІВЦЯ



yarmiz.org.ua



mh4u.in.ua