

**ПОСІБНИК ДЛЯ ТРЕНЕРА
«ЛЮДИ З ДОСВІДОМ ВІЙНИ. ГІДНІСТЬ. ВЗАЄМОДІЯ»**

Цей посібник є опорним методичним матеріалом для проведення тренінгу для держслужбовців, роботодавців, працівників соціальних служб, центрів зайнятості, психологів, педагогів, лікарів та усіх, хто дотичний до роботи з людьми, які мають бойовий досвід.

Посібник для тренера «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія» створено у межах ініціативи першої леді Олени Зеленської – Всеукраїнської програми ментального здоров'я, за підтримки Всесвітньої організації охорони здоров'я. Авторський колектив: Акименко Ю.Ф., Кириленко М.І., Лахтадир А.М., Одиниця В.В. Проєкт реалізовано Координаційним центром з психічного здоров'я Кабінету Міністрів України, експертна підтримка – ГО «Безбар'єрність».

ЗМІСТ

Вступ	4
Розділ 1. Хто такий ветеран: особливості світосприйняття	6
1.1 Бойова травма та її вплив на особистість	6
1.2 «Портрет» українського ветерана	12
1.3 «Військові» навички ветеранів: перелік та чинники формування	15
1.4 Цінності ветерана, його типові емоційні та поведінкові реакції	20
Розділ 2. Ветеран і суспільство. Ефективна взаємодія	26
2.1 (Ре)інтеграція ветеранів у цивільне життя	26
2.2 Ефективна комунікація з ветераном	27
2.3 Комунікація з ветеранами з інвалідністю	34
2.4 Ненасильницьке спілкування, способи вирішення конфліктів, медіація	39
2.5 Попередження професійного вигорання фахівця, який працює з ветеранами	45
Використані джерела	47
Додатки	50
Додаток А. Орієнтовний зміст програми тренінгу	50
Додаток Б. Чек-лист для визначення ризиків наявності ПТСР	57
Додаток В. Анкета для члена родини ветерана/ветеранки	58
Додаток Г. Гострі реакції на стрес та відповідні стратегії поведінки фахівців	63
Додаток Д. Загальні правила спілкування з ветеранами війни, які повертаються працювати на підприємство	68
Додаток Е. Чек-лист «Чи загрожує мені синдром емоційного вигорання?»	70
Додаток Є. «Маленький перелік наших зовнішніх ресурсів»	73
Додаток Ж. Вправа «Колесо Життя»	76
Додаток З. Перелік органів державної влади, організацій та установ, де ветерани можуть отримати допомогу і психосоціальну підтримку	79

Вступ

Одним із завдань інституцій та фахівців в Україні, які дотичні до надання підтримки ветеранам, є створення умов щодо формування позитивного образу ветеранів, розробки та реалізації державної ветеранської політики, сприяння успішній (ре)інтеграції ветеранів до цивільного життя.

Ветерани – учасники російсько-української війни – категорія українців, на життя яких суттєво вплинули як безпосередньо бойові дії, так і багато інших чинників сучасності.

Хто ці люди? Як повертаються до цивільного життя? Що цінують та у що вірять? Як з ними спілкуватися? На ці та інші запитання шукали відповіді автори даного посібника.

Широкомасштабне вторгнення Росії до України призвело до значного збільшення кількості учасників бойових дій в нашій країні. Відбувається поступовий процес повернення ветеранів з війни до цивільного життя. І фахівці, які дотичні до взаємодії з ветеранами, їхні родини, установи-роботодавці, місцеві громади, а також суспільство в цілому повинні бути готовими прийняти ветеранів.

З метою підвищення обізнаності посадових осіб різного рівня, відповідних фахівців, рідних у питаннях особливості світосприйняття ветеранів, їхніх цінностей, шляхів налагодження ефективної взаємодії розроблені дані методичні рекомендації, які можна використовувати як опорний матеріал для розробки програми тренінгу ефективного спілкування під час взаємодії з ветеранами (Додаток А).

Мета тренінгу, на думку авторів, полягає у донесення до представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування, фахівців різних галузей, які дотичні до роботи з ветеранською спільнотою, точки зору, що з поверненням додому суттєво змінюється світогляд ветеранів та сприйняття ними цінності життя, тож вони потребують підтримки та толерантного, шанобливого ставлення від родини й друзів, від місцевої громади та від суспільства загалом. Представникам владних структур важливо демонструвати повагу до ветеранів, з розумінням ставитися до них та проявляти більшу стриманість у конфліктних ситуаціях, застосовуючи навички ефективного, ненасильницького спілкування та індивідуальний підхід до кожного співрозмовника.

Запропоновані авторами рекомендації щодо ефективної комунікації з ветеранами та ветеранками є сучасною інтерактивною технологією у здійсненні інформаційно-просвітницької діяльності.

Цільова група: посадові особи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, роботодавці, педагоги, лікарі, працівники ЦНАПів і центрів зайнятості та інші фахівці, які надають адміністративні послуги населенню або беруть участь у наданні послуг.

Ефективність використання даних матеріалів, їх впровадження у практику значно залежить від готовності цільової групи до сприйняття інформації. Тому при розробці методичних рекомендацій авторами були враховані особливості та принципи навчання дорослих та врахований фактор ставлення (у т. ч. розуміння становища і ролі ветеранів у суспільстві та їхніх потреб, недопущення дискримінації за різними ознаками (віком, місцем проживання, матеріальним станом тощо)). Одним із важливих завдань тренінгу ефективного спілкування, яке визначено авторами програми, є підвищення рівня усвідомлення учасниками актуальності даної проблеми, зміна ставлення, зокрема й особистих переконань і поведінкових установок.

Метод проведення тренінгу: рекомендованим методом навчання для учасників тренінгу є очна форма, проте в сучасних умовах можливе використання дистанційної форми.

До методичного посібника додається супровідний комплект довідкових матеріалів, який містить відповідні тексти та посилання на матеріали, що розміщені у публічних джерелах.

Розділ 1. Хто такий ветеран: особливості світосприйняття

1.1 Бойова травма та її вплив на особистість

Той факт, що після участі у війні людина стає іншою, розуміли ще представники древніх племен.

Відомий американський психолог, один з розробників методу НЛП, ветеран В'єтнамської війни Френк П'юселік розповідає, що воїни – представники стародавніх племен – перед поверненням додому деякий час жили у спеціальному таборі. Мета цього своєрідного карантину – під впливом шаманів пройти достатньо болісний обряд очищення, щоб внутрішній «монстр» людини, яка на війні «перетнула межу», вийшов з неї. У такий спосіб колишній воїн перетворювався на «людину мудрості». Одноплемінники вважали таких воїнів напівбогами і розуміли, що солдати мають унікальний досвід, яким плем'я повинно скористатись. Людина, яка пройшла війну, стає сильнішою, мудрішою, досвідченішою.

Водночас перебування на війні – це екстремальна ситуація, коли людина постійно відчуває надсильний психоемоційний стрес, долаючи його вольовими зусиллями. Платити за це, як правило, доводиться дуже високу ціну: практично у всіх учасників бойових дій неминуче відбувається зміна у фізичному та психоемоційному стані.

Статистичні дані свідчать, що у зоні бойових дій 95% осіб переживають жахливі події, а приблизно кожен четвертий учасник бойових дій за відсутності будь-яких фізичних ушкоджень має ментальні розлади, тобто отримує психотравму. Статистика серед поранених та осіб з інвалідністю ще жорсткіша – кожен третій.

Деякі наслідки військових дій проявляються відразу після повернення ветерана додому, інші можуть проявитись через кілька місяців або навіть років після повернення до цивільного життя. Часто це різноманітні психосоматичні захворювання.

Що ж таке «травма»?

Травма (від грецької «τράυμα» – «рана») – надзвичайно стресова життєва подія, суб'єктивна безпомічність, беспорядність, незахищеність; відчуття, що це неможливо пережити – «рана в душі».

Виділяють декілька типів психологічної травми відповідно до різних критеріїв.

За часом впливу.

Шокова – як правило, коротка стадія. Виражена дезадаптацією людини (нерозуміння, що відбувається), і запереченням (спроба психіки захиститися). Наприклад, згвалтування, рання розлука з мамою, природні катаклізми, війна тощо.

Хронічна – впливає на людину постійно (затяжна або невиліковна хвороба, алкоголізація, сімейне насильство).

Гостра – що виникла в результаті дії на психіку людини особисто значущої інформації, інтенсивних або довготривалих стресових впливів, що загрожують життю людини чи її близьких.

Травми незадоволених емоційних конфліктів

Травма втрати – обумовлена втратою важливої умови життя (зміна місця проживання, непередбачувані обмеження), втратою близької людини тощо.

Екзистенційна травма – стан тривоги, глибокого психологічного дискомфорту у питаннях про сенс буття, почуття самотності, усвідомлення власної смертності.

Травма відносин – виникає у момент сильного емоційного стресу, коли потреба в прихильності дуже висока (народження дитини, смерть батьків, раптова втрата роботи, страшний діагноз тощо).

Травма системних відносин – це вчинки, що складно виправдати як етично, так і морально (напад, вбивство тощо).

Зумовлена типом ситуації.

Повсякденна травма – одноманітно повторювана з дня у день.

Неповсякденна травма – є новою реальністю для людини і принципово відрізняється від повсякденних умов (руйнує цілісність життєвого світу людини, поділяючи її життя на «до» та «після»).

За ставленням людини до ситуації

Актуальна – переживається особою занадто хворобливо і виражено.

Можлива – переживається особою менше виражено, ніби байдуже.

Окремо виділяють бойову психічну травму (БПТ) – патологічний стан нервової системи, який викликаний впливом бойової обстановки (артобстрілу, атаки супротивника, позиційної війни, загрози загострення бойових дій тощо).

Війна є травмою, бо учасники бойових дій мали:

- небезпеку для життя, здоров'я (обстріли, атаки);
- поранення;
- бачили смерть інших, розстріли;

- бачили мертві тіла або частини тіл;
- були в полоні, зазнавали тортур, знущання;
- вбивали (ранили) інших;
- втрачали близьких людей.

БПТ можна розділити на **дві групи**.

Перша група: прояви БПТ виникають в момент психотравмуючої ситуації. Борець може впасти в ступор, не реагувати на навколишнє середовище або, навпаки, виявляти надмірну рухову активність (кидатися, кричати тощо).

Друга група: прояви БПТ розвиваються тривалий час під впливом менш виражених, але постійних факторів. Накопичення психічної напруги відбувається постійно та непомітно. Борець поступово стає замкнутим, похмурым, грубо реагує на звернення до себе з боку товаришів.

Якщо бійцю, який пережив травматичну подію, не надати своєчасну психологічну підтримку, є ризик отримання ним гострого стресового розладу, який може перерости у посттравматичний розлад (ПТСР), а останній у свою чергу — у хронічний посттравматичний розлад.

Дивіться динаміку розвитку негативних психоемоційних станів (діагнозів) з точки зору ізраїльських фахівців (Розвиваємо психологічні навички через поширення кризи в Україні. Психічне здоров'я, травми та екстрені втручання. НАТАЛ: Ізраїльський центр травм і стійкості. 2022 р.).

Реакція/ діагноз	Гостра стресова реакція	Гострий стресовий розлад	Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР)	Хронічний пост- травматичний розлад
Термін (після події)	48 – 72 години	1 місяць	3 місяці	Півроку і більше

Психічний стан є одним з ключових понять в психології, яке визначає наше емоційне та психологічне самопочуття в певний момент часу. Ось як описував свій стан згадуваний вище Френк П'юселік: «Військові повернули моє тіло додому за кілька днів. Проте я витратив 12 років, щоб повернути додому свою голову».

Отже, незважаючи на те, що ветерани повертаються з війни в цілком безпечне цивільне життя, для значної їх частини є ризик отримати ПТСР через місяці і навіть

роки після повернення.

Фахівці з ментального здоров'я виділяють наступні нижче перераховані симптоми, які супроводжують ПТСР.

Повторне проживання та втручання (інтрузії, флешбеки):

- повторні та надокучливі спогади (образи, думки або уявлення);
- спогади минулого;
- сильний психологічний дискомфорт при впливі подразників, що пов'язані з подією;
- фізіологічні реакції на ці подразники.

Надмірна тривога:

- труднощі зі сном;
- труднощі з концентрацією та роботою;
- дратівливість та / або напади гніву;
- гіпернастороженість.

Уникнення:

- зусилля для уникнення дій, людей та місць, які пов'язані з фактами події;
- нездатність згадати певні аспекти події;
- відмова від повсякденної діяльності та соціальних стосунків;
- труднощі з плануванням та уявленням майбутнього.

У суспільстві існують чисельні міфи щодо ПТСР, які розвінчуються, зокрема, авторами довідника «Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати?».

Важливо розвінчувати ці міфи, щоб уникати стигматизації, яка стосується ПТСР і призводить до жорстокого поводження та упередженого ставлення.

Міф 1. Лише військові ветерани переживають ПТСР

Розвінчання. Симптоми завжди існували у людей, які переживали травматичні події, однак ветерани були першими (1980 рік), кому поставили діагноз ПТСР. Власне, ПТСР може розвиватися у будь-кого, включаючи дітей, якщо вони переживали серйозну загрозу для життя або здоров'я.

Міф 2. Усі відчують ПТСР однаково

Розв'інчання. Навіть якщо подія, яка травмувала людину, була подібною, це не означає, що у двох людей посттравматичний стресовий розлад буде проходити однаково. Тому й лікування людей з такою проблемою дуже індивідуальне.

Міф 3. У кожного є якийсь ПТСР

Розв'інчання. На жаль, людина дуже часто зустрічається з травматичними переживаннями. Однак, у більшості людей, які зазнають травми, не розвивається ПТСР. Вони можуть відчувати ознаки гострого стресу після інциденту, включаючи безсоння, тривогу та депресію, але з часом ці симптоми зникають.

Міф 4. ПТСР проявляється одразу після травматичної події

Розв'інчання. Хоча симптоми ПТСР часто виникають протягом перших 3 місяців після травматичної події, у багатьох випадках проходить від одного до шести місяців, коли починають з'являтися симптоми, стан погіршується з часом. Друзі та рідні можуть не знати, що у людини розвивається такий синдром.

Міф 5. Люди з ПТСР слабкі

Розв'інчання. Посттравматичний стресовий розлад не є ознакою емоційної слабкості, сили чи емоційної витривалості. Він може розвинути у будь-кого, незалежно від рис характеру та інших особистісних характеристик. ПТСР може виникнути у людини через те, що травма, яку вона пережила, була особливо жахливою, або тому, що травматичний досвід тривав занадто довго.

Міф 6. Люди з ПТСР небезпечні

Розв'інчання. Ця поширена думка помилкова. Більшість людей, які потерпають від стресового розладу після травмування, не хочуть завдати шкоди ані собі, ані комусь іншому. Насправді, ні психоз, ні агресія не є характерними симптомами ПТСР. До основних симптомів, пов'язаних з ПТСР, належать: нав'язливі думки, кошмари, безсоння, відчуття провини, ізоляція, розчарування та ін. Існує велика кількість факторів ризику, таких як зловживання алкоголем, наркотиками та інші розлади, які можуть вказувати на взаємозв'язок між ПТСР та насильством.

Міф 7. ПТСР – це хронічний стан, який не можна ефективно лікувати

Розв'інчання. Це твердження помилкове. Дослідники та клініцисти виявили численні способи лікування, які зменшують симптоми, пов'язані з ПТСР, до яких належать поведінкова, розмовна психотерапія й інші підходи та медикаментозне лікування. Кожній людині потрібно спробувати знайти те, що спрацює саме для неї.

Міф 8. Людина з ПТСР ніколи не одужає.

Розвінчання. Пам'ятайте, що ПТСР – це природна реакція на ненормальний стрес так само, як кровотеча – це природна реакція на рану на тілі. Наш розум і психіка можуть зцілюватися так само, як і наше тіло. Зцілення потребує часу, звичайно, разом із поглибленою особистою роботою і дотриманням лікування. Зцілення не означає, що минуле зникає, а, скоріше, що минуле більше не має сили домінувати над сьогоденням

У додатку Б наведено «Чек-лист для визначення ризиків наявності ПТСР».

Якщо ваш співрозмовник переживає хоча б один з цих симптомів, які зазначені у чек-листі понад два тижні, тактовно порадьте йому звернутись за консультацією до психолога або психотерапевта.

1.2 «Портрет» українського ветерана

Хто такий ветеран в Україні сьогодні? Який він? Відповідно до статті 4 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» ветеранами війни є особи, які брали участь у захисті Батьківщини чи в бойових діях на території інших держав.

До ветеранів війни належать:

- учасники бойових дій;
- особи з інвалідністю внаслідок війни;
- учасники війни.

Відповідно до статті 5 цього ж Закону учасниками бойових дій є особи, які брали участь у виконанні бойових завдань із захисту Батьківщини у складі військових підрозділів, з'єднань, об'єднань всіх видів і родів військ Збройних Сил діючої армії (флоту), у партизанських загонах і підпіллі та інших формуваннях як у воєнний, так і у мирний час

Соціологічні дослідження, які проведені в Україні в останні роки (зокрема, Українським ветеранським фондом), свідчать, що ветерани в українському суспільстві переважно мають вік від 30 до 60 років (середній вік – 35-42 роки).

На сьогодні в Україні понад 850 тисяч ветеранів війни.

Основні категорії ветеранів війни

Категорії	Кількість (у %)
Учасник бойових дій	58,0%
Учасник війни	20,8%

Член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни	13,1%
Особа з інвалідністю 2 групи внаслідок війни	6,6%
Особа з інвалідністю 1 групи внаслідок війни	1,5%

Віковий розподіл ветеранів війни в Україні

Вік	Кількість (у %)
65 і більше років	41,0%
45-64 років	26,2%
35-44 років	16,2%
25-34 років	13,7%
18-24 років	2,7%
до 18 років	0,2%

Серед ветеранів війни приблизно вдвічі більше чоловіків, ніж жінок, – 66,4 % проти 33,6 %.

Опис практичного кейсу «Аналіз рисунка

«Асоціативний образ ветерана»»

На думку психологів і соціальних працівників, які здійснюють психосоціальну підтримку ветеранів на території східних областей України, цей малюнок відображає внутрішній світ ветерана.

Іншим експертам (психологам та соціальним працівникам) було запропоновано дати відповідь на запитання: «Що можна побачити на рисунку? Які висновки зробити?» (див. рисунок 1.1)

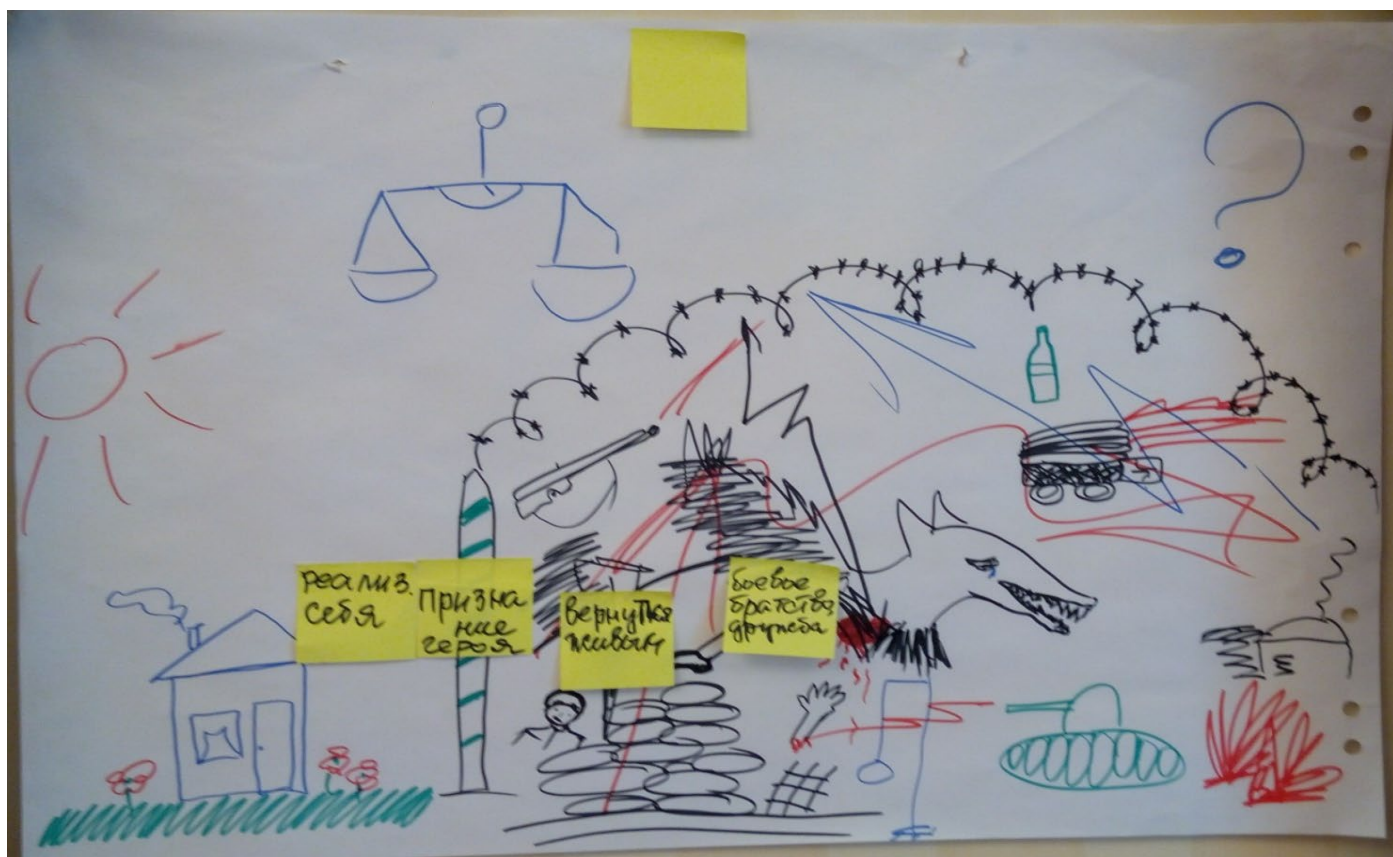


Рис.1.1: «Внутрішній світ ветерана»

У підсумку експертні групи зробили такий висновок: відповідно до рисунка життя ветеранів немов би ділиться на два середовища – війна і мир. Ліва – менша частина (приблизно 20 % площі рисунку) включає «мирний зміст» (гостинний будинок з великими дверми, вікном із фіранками, димоходом із димом, квітками у дворі, сонцем, яке обігриває).

Права частина рисунку значно більша (80 %) і містить негативні образи: колючий дріт; поранену тварину, схожу на собаку (із зубастою пащею), який стікає кров'ю; зображення блокпостів, солдата, зброї, яка стріляє (танк, гвинтівка); розриви та їх наслідки (палаючі будинки, відірвані кінцівки, зламаний дитячий візок); пляшка алкогольного напою; знак запитання, що символізує невизначеність ситуації. Ці два протилежних світи розділені прикордонним стовпом, над яким зображено ваги як символ непевної ситуації, що може швидко змінитись, як на краще, так і в гіршу сторону. Негативне навантаження правої сторони малюнка підкреслене переважно чорним та червоним кольором зображень.

Таким чином, аналіз візуального символічного зображення образів ветеранів свідчить про те, що рисунок має два протилежних «полюси» – з «мирним» і «військовим» забарвленням, котрі якимось чином мусять уживатись у внутрішньому світі людини, її сім'ї та оточенні.

У цьому контексті завдання представників органів влади та органів місцевого самоврядування, працівників ЦНАПів, фахівців із соціальної роботи, психологів, інших членів громади – докласти максимум зусиль, щоб сприяти поступовій переорієнтації «військової» частини внутрішнього світу колишнього воїна, налаштуванню її на цивільне життя.

Як з'ясувати, що перед вами ветеран?

Можна прямо запитати: «Скажіть, будь ласка, чи маєте ви досвід участі у бойових діях?»

Якщо виникла ситуація, в якій ставити запитання не досить коректно, то існують невербальні засоби доволі впевненого виявлення ветерана:

- ТАТУ у ветеранів: меморіальні татуювання, державні символи та патріотичні гасла;
- ОДЯГ: мілітарі стиль, військові рюкзаки, берці, військові шеврони, значки; «браслети виживання» чи «смертники» – армійські жетони;
- МОВА: воєнний сленг і вислови: плюс, плюс; дозвольте звернутись, доповідаю, бажаю здоров'я, прийняв, так точно;
- ЖЕСТИКУЛЯЦІЯ: ветерани та ветеранки можуть використовувати мову жестів згідно з правилами військового невербального спілкування – вказувати напрям або кількість чогось, жестом показувати про тишу, коли виникає незнайомий звук;
- Ветеран або ветеранка можуть «сканувати» простір, в якому перебувають, не сидати спиною до дверей, при вході в кабінет досліджувати простір.

1.3 «Військові» навички ветеранів: перелік та чинники формування

Не всі ветерани мають ПТСР. Але під час перебування на війні боєць отримує новий досвід, навички поведінки. На це вказують не лише сучасні науково-практичні дослідження, але і свідчення самих учасників подій. Ці навички просто необхідні для виживання у бойовій обстановці. Під час фокус-груп, які проводились Соціально-психологічним центром м. Славутич, на запитання: «Що вам допомогло вижити на фронті?» ветерани відповідали стисло: «Чуйка!». Тобто, якість неусвідомлене, неконтрольоване свідомістю відчуття небезпеки.

Подібні навички виробляються на підсвідомому, психофізіологічному рівні як механізм самозахисту.

Досить яскраво описує власний військовий досвід Еріх Марія Ремарк у книзі «На західному фронті без змін».

Еріх Марія Ремарк – відомий німецький письменник першої половини ХХ століття. 1916 року, у віці 18 років, мобілізований на фронті Першої світової війни. Отримав важкі численні поранення, попри те, зміг дотягти до медичної частини пораненого товариша.

«Перші вибухи снарядів миттю переносять якусь частку нашого єства на тисячоліття назад. То в нас прокидається тваринний інстинкт, він керує нашими вчинками і боронить нас. Той інстинкт неусвідомлений, але він куди швидший, впевненіший, несхибніший, ніж свідомість.

Цього пояснити не можна. Ось ти йдеш, ні про що не думаючи,— і нараз уже лежиш десь у рівчаку, а над тобою свистять снарядні уламки. Однак ти не можеш пригадати, чи ти чув, як наближається снаряд, і чи подумав про те, що треба впасти на землю. Коли б ти поклався лише на свою здатність думати або на свій слух, від тебе зосталися б тільки розкидані шматки м'яса. А тут діяло зовсім інше чуття, схоже на ясновидіння, саме воно кидало нас на землю і рятувало, а ми навіть не знали, як усе відбувалося. Коли б не цей тваринний інстинкт, то від Фландрії до Вогезів давно вже не було б живої душі.

Ми ідемо сюди звичайними солдатами, похмурими чи веселими, а коли потрапляємо в зону, де починається фронт, то стаємо напівлюдьми-напівтваринами».

Так письменник описує той емоційний стан, ті моделі поведінки, які на рівні підсвідомості проникають у психічну сферу і тіло людини, сприяючи її виживанню на полі бою.

Інші навички виробляються усвідомлено, під впливом навчання, військових інструкцій, наказів.

Ось типові цитати із брошури «Довідник солдата. Перші 100 днів», у якій викладено основні правила поведінки і яка рекомендована для підготовки українських військових у зоні бойових дій.

«Характерна техніка розміщення ворогом СВП (саморобних вибухових пристроїв): ...– використання більшості доступних способів для укриття СВП (коробки, сумки, сміття/розвалини, жерстяні банки з-під напоїв, картонні упакування від продуктів, трупи людей, мертві звірі, упакування від сухих пайків, банки для фарби, обгорілі будови, шини, розбиті машини і т.ін.)...– застосування інформаторів, переважно дітей, для проведення розвідки та, в деяких випадках, розміщення

СВП)...».

«Зменшення ризику. Стережіться навколишнього середовища! Коли можливо: змінюй дорогу; змінюй час; змінюй звичайні процедури опитування; уникай розголошення інформації щодо відстані до бази дислокування; ...завжди будь спостережливим при підозрілій активності або ознаках... Остерігайтеся незвичного, очікуйте від неочікуваного та реагуйте швидко і рішуче».

«Частина 2: Снайперські атаки. ...«Ти на патрулюванні і ти маєш здійснити один або два обходи під час патрулювання. Ти дивишся навколо, і це може прийти від декількох сотень блискучих різних вікон, і ти не маєш жодної гадки звідки саме. Тому це робить снайперську загрозу в міській місцевості такою тяжкою...».

При звільненні зі служби набуті на війні навички, або «правила виживання у бою», автоматично нікуди не зникають і можуть викликати певні труднощі та нерозуміння з боку рідних, знайомих, інших оточуючих, роблячи складнішим цивільне життя ветеранів.

Зокрема, сім правил виживання у бою сформулював Дж. Монро (Бостон, США).

1. Безпека. Військові в зоні бойових дій мають бути в стані фонового очікування на небезпеку. Ветеранам притаманна постійна пильність та контроль, які автоматично не зникають у мирному житті.

І у мирний час ветеран рефлексивно падає на підлогу рейсового автобуса, як тільки він в'їжджає у ліс (у «зеленку»). Мозок і тіло реагують на ймовірну небезпеку обстрілу транспортного засобу з боку уявного супротивника, хоча бойові дії залишились у минулому.

2. Довіра і визначення ворога. Для того, щоб вижити, військові вчаться нікому не довіряти.

Ви знаєте зі ЗМІ чи Інтернету багато прикладів, коли до бійців підходили цивільні мешканці, пропонували їжу, мед, зупинялися цивільні автомобілі, спілкувалися з військовими, а все завершувалося або отруєною їжею, або вибухівкою у пакунку допомоги, або вибухом замінованого автомобіля, або обстрілом наведеної артилерії.

Проте вдома недовіра і підозрілість істотно шкодять стосункам, зокрема сімейним.

3. Ухвалення рішень. На передовій виконання наказів є підґрунтям для успіху завдання та особистої безпеки. Рішення нерідко приймаються швидко, навіть за відсутності достатньої інформації: «Ввечері відчув, що буде небезпечно і перегнав техніку. Через кілька годин попереднє місце базування обстріляла артилерія супротивника».

Вдома ж, особливо у родині, рішення приймаються колективно, у процесі обговорення, на підставі зібраних відомостей.

4. Тактики реагування. У зоні військового конфлікту виживання у значній мірі залежить від автоматичної реакції на небезпеку. За словами ветеранів «Мені допомогла вижити «чуйка» (інтуїція)», «Сховався від обстрілу в один з двох окопів інтуїтивно. Тому залишився жити». Також важливо зберігати у чистоті і готовності все обладнання, зокрема, зброю. Тому удома неприбрані кімнати і брудні речі можуть викликати нерозуміння у людини, яка повернулася з війни.

5. Передбачуваність і контроль. У зоні бойових дій військові вчаться бути непередбачуваними і приховувати інформацію, бо ворог не повинен передбачити їхнє пересування, розташування або наміри. Вдома ж рідні очікують від ветерана сталих планів, стабільності.

Натомість ветеран і вдома може продовжувати діяти непередбачувано, наприклад, щоразу змінювати маршрут, коли відводить дитину до дитячого садка чи школи.

6. Контроль емоцій. Такі емоції як страх і горе тісно пов'язані з війною. При цьому солдат повинен завжди перебувати у готовності до бойової тривоги. Інші емоції є небезпечними у бою, вони відволікають від дій, реакцій організму щодо виживання. Проте емоції, почуття виявляються вкрай потрібними для стосунків вдома, рідні чекають ветерана чуттєвого, емоційного...

7. Труднощі з розмовами про війну. Удома важко пояснити цивільним – людям, що живуть у безпеці, – що траплялося у бою, які приймалися рішення і чому саме вони були потрібні. Подібні розмови повертають солдата в зону бойових дій, викликають печаль, жах. Військові можуть боятися, що близькі та знайомі не зрозуміють їх і відвернуться.

У свою чергу американець Френк П'юселік виділяє інші правила поведінки, яку солдати засвоюють в ході бойових дій, а саме:

1. Зупинись посеред хаосу. Почувши несподівані гучні звуки або під час метушні навкруги, воїн зупиняється (фізично, емоційно, затримує дихання, максимально напружує зір і слух, щоб знайти причину і негайно відреагувати). Таким чином, ветеран відключає тимчасово непотрібні системи і знаходить в собі ресурси для реакції, що адекватна виклику.

2. Плануй наперед. У бою солдати намагаються планувати наперед. «Що саме ми будемо робити?», «Що нам потрібно підготувати для того, щоб дістатися туди і повернутися назад?», «Чи є у мене все необхідне, чи у всіх учасників завдання є все необхідне?».

Наприклад, родина обговорювала спільну поїздку на рибалку, розглядаючи це як можливість. Вранці (о 5.00) чоловік будить дружину. Вона каже, що хоче спати. Він наполягає на поїздки, обґрунтовуючи це вечірньою домовленістю і, незважаючи на її протести, збирає речі, фактично силоміць примушує її їхати ловити рибу.

3. Знай територію. У бойовій обстановці солдат повинен абсолютно точно знати, де можна швидко сховатися. Він думає про це щомиті. Він постійно оцінює шляхи наступу і відходу, усі сильні та слабкі сторони свого розташування.

Вдома на перших порах ветеран приділятиме більше уваги своїй безпеці в навколишньому просторі, аніж люди навкруги, доти, доки відпрацьовані до автоматизму навички не повернуться на «цивільний» рівень.

Наприклад, приїхавши з війни додому ветеран постійно відстежує вулиці, які теоретично можуть прострілюватись вогнем «ворога», пересувається тією стороною вулиці, де будинки можуть захистити від артилерійського обстрілу.

4. Дій у разі загрози. На війні солдати постійно перебувають в очікуванні загрози. Вдома вони також певний час чекатимуть на небезпеку. І до того, як це правило буде відкориговане для «дому», солдат діятиме автоматично, без роздуму – так, як він навчився у бойових умовах.

Ф. П'юселік наголошує, що неможливо автоматично перемкнути психіку ветерана з положення «війна» на положення «цивільне життя». Цей процес може тривати місяцями і роками і усім, причетним до ветерана людям, потрібно запастись терпінням і сприяти ветерану у соціальній адаптації.

1.4 Цінності ветерана, його типові емоційні та поведінкові реакції

Участь у війні впливає не лише на думки, емоції та поведінку бійців, але і на їхні цінності.

Цей факт у своїй книзі «На західному фронті без змін» яскраво описує Еріх Марія Ремарк:

«– Що ж із нами буде, коли ми повернемося? – питає Мюллер, і навіть він збентежений.

Кроп знизує плечима.

– Не знаю. Спершу треба вижити, а тоді вже буде видно.

Власне, ніхто з нас не знає відповіді.

– А все-таки, що ми могли б робити? – питаю я.

– Мені нічого не хочеться, – стомлено відповідає Кроп. – Навіщо загадувати, коли нас щодня можуть тут убити? Я не вірю, що ми взагалі повернемося,

Тільки я нічого не годен придумати. Те, що справді можна зробити, – вчитися, набутти фах, одержувати платню і таке інше, – це все мені настобісіло, бо це вже було і все це – гідота. Іншого я нічого не знаходжу, Альберте, нічого не знаходжу.

Цієї миті все здається мені безнадійним, розпач огортає мене.

Кроп теж думає про це.

– Взагалі нам усім буде важко. Невже там у нас, удома, над цим зовсім не замислюються? Два роки стріляти й метати гранати – цього не можна скинути з себе, наче шкарпетки.

Ми доходимо висновку, що такі думки властиві всім, хто опинився в нашому становищі, одному більше, іншому менше. Це спільна доля нашого покоління.

Альберт висловлює це так:

– Через війну ми стали ні до чого не здатні.

І каже слушно. Ми вже не молодь. Ми вже не хочемо завойовувати світ. Ми втікачі. Тікаємо від самих себе. Від свого життя. Нам було по вісімнадцять років, ми тільки починали любити життя і світ, а нам довелося стріляти в них. Перший снаряд влучив у наше серце. Нас відрізано від справжньої діяльності, від прагнень, від прогресу. Ми вже не віримо в них: ми віримо у війну».

Отже, у письменника-ветерана та його побратимів під впливом надзвичайного стресу під час війни з'являється зневіра у себе, свої можливості, перспективи у цивільному житті. Воїни, розмірковуючи над власним майбутнім, розгублені і не мають життєвих цілей.

Дані фокус-груп, проведених Соціально-психологічним центром м. Славутич з дружинами ветеранів у містах Чернігові і Славутичі, підтверджують тезу щодо стійких змін особистості учасників бойових дій.

За свідченнями дружин, після участі у бойових діях, у їхніх чоловіків змінилися життєві цінності та пріоритети. Так, ветерани переставали помічати побутові речі, які раніше були важливі: «Немитий посуд, неприбрана квартира його взагалі не хвилювали, хоча раніше він приділяв значну увагу порядку», «Головними пріоритетами стали живі та здорові члени родини», «Сім'я стала однією з пріоритетних цінностей», «Значною цінністю стали побратими. Але ті, яким можна довірити своє життя, навіть колишній злочинець був для чоловіка такою людиною, а

деякі зовні добропорядні люди не отримали його довіри»».

Дружини таким чином описували емоційні та поведінкові реакції чоловіків, які повернулися з війни.

«Перші півроку чоловік адаптувався до нової для себе ситуації, мирного життя, намагався брати участь у житті родини, але думками був «десь далеко», «Звик жити без сім'ї», «Після дзвінка побратима міг мовчки піднятися уночі і піти, незважаючи на родину».

Дружини відзначали у чоловіків певні емоційні та поведінкові порушення, які негативно впливають на сімейні стосунки (поганий сон, роздратованість, звичка спати у спальному мішку або на підлозі) і робили висновок: «Чоловік мав би зайнятись власним здоров'ям, а не шукати проблеми у дружині».

Родина за рік відсутності чоловіка у свою чергу перетворилась в цілісну самодостатню систему без одного члена: «Сім'я звикла вирішувати усі проблеми самостійно».

Соціально-психологічним центром м. Славутич було проведено опитування, в ході якого дружинам ветеранів було поставлено кілька запитань, відповіді на які представлено у таблицях. Зразок орієнтовної анкети наведений у додатку В.

Чи змінилася поведінка вашого чоловіка після його повернення з війни?

№	Варіант відповіді	%
1	Так, змінилася	59,4
2	Ні, не змінилася	28,1
3	Важко відповісти	12,5

Чи змінилися життєві цінності вашого чоловіка після повернення з війни?

№	Варіант відповіді	%
1	Так, суттєво змінилися	28,1
2	Деяко змінилися	40,6
3	Майже не змінилися	18,8
4	Зовсім не змінилися	9,4
5	Ваш варіант	3,1

Цінності, яким ветеран почав надавати більшого значення після повернення з війни:

№	Цінність	%
1	Довіра	50,1
2	Вірність	40,6

3	Дружба	40,6
4	Надійність	37,5
5	Взаємоповага	34,4
6	Чесність	31,3
7	Порядність	21,9
8	Терпіння	21,7
9	Щирість	21,7
10	Доброта	18,8
11	Вдячність	18,8
12	Відвертість	15,6
13	Вміння прощати	15,6
14	Врівноваженість	12,5
15	Оптимізм	12,5

Як самі ветерани описують свої думки і емоції після повернення з війни?

Наведемо кілька прикладів з відповідей учасників бойових дій на це запитання (результати глибинного інтерв'ю).

«На війні все просто і по-справжньому. Там є життя і смерть. Ти робиш все для того, щоб вижити. Там немає часу займатися дурнею. Багато речей, які були важливими до війни, зараз не мають сенсу. Ті, хто не був на війні, не можуть мені нічого вказувати. Це можуть робити ті, хто воював».

Денис, 33 роки

«Щодо оточуючих, то я їх просто перестав пускати близько до себе. Фальшиві вони усі, не знаходжу я у них щирості. Я перестав довіряти людям навколо, закритися у своїх тривогах, не можу ось так просто відкрити свою душу, сісти та поговорити з кимось. Важко мені стало, особливо морально... Сьогодні я довіряю лише собі...»

Тарас, 32 роки

«Війна ніколи не зникне із наших голів, усе закарбується у пам'яті: стрільба, мінометний вогонь. Окремі події, як світлини, інколи спливають у голові, наче ти тікаєш від самого себе. Намагаєшся забути моменти жаху, а воно тебе все рівно переслідує...»

Євген, 32 роки

«Боюся повертатись у цивільне життя. Спілкуватись з людьми дуже важко».

Вікторія, 26 років.

Суспільство у свою чергу не завжди позитивно налаштоване щодо ветеранів. Про це, зокрема, свідчать результати серії фокус-груп, проведених у громадах північних регіонів України з матерями учасників бойових дій та матерями загиблих.

Наведемо висловлювання членів сімей ветеранів:

- підприємці, роботодавці «Вважають ветеранів хворими, дивними, неврівноваженими, агресивними»;
- члени громади, односельці називають ветеранів «дурнями», «диваками», тому що пішли воювати, а не «відмазались»;
- чиновники нерідко кажуть: «Що ви від нас вимагаєте? Ми вас туди не посилали. Для чого ви туди пішли?»;
- ветерани замкнені у стосунках з рідними: «Мовчать, не реагують на звернення»;
- мають місце «військові» звички: «Чому спиш на підлозі?». Каже: «Так звик».

Після повернення з війни людина змінюється. У той же час, не тільки участь у бойових діях впливає на ці зміни.

На війну йдуть люди з різними характерами і способами реагування на стресові ситуації. І ті симптоми, які турбують людей, – це не обов'язково ПТСР. Часто це значно м'якші прояви, які психіатри називають розладами адаптації.

Це загострення характерологічних рис, які були у людини ще до війни. Наприклад, до війни людина дуже пильнувала за своїм здоров'ям, а після війни вона геть зациклюється на своєму фізичному стані. І це не ПТСР, це загострення особистісних рис. У даному випадку ветерану потрібна турбота близьких, допомога соціальних працівників, психологів. Завдання оточення – розуміння ветерана і, за необхідності, переадресація до відповідних служб.

Таким чином, можна підсумувати, що після повернення з війни на значну кількість ветеранів чекає непростий період адаптації до цивільного життя. І в цьому процесі учасники бойових дій потребують активної підтримки.

Розділ 2. Ветеран і суспільство. Ефективна взаємодія

2.1 (Ре)інтеграція ветеранів у цивільне життя

Чи усім ветеранам потрібна психіатрична допомога або психологічна реабілітація?

Виходячи з підходів Всесвітньої організації охорони здоров'я (див. рисунок 2.1), можна зробити висновок, що акцент у наданні послуг у сфері охорони здоров'я, зокрема й ментального, варто робити на рівень самопомоги. Саме цей вид втручання є найбільш затребуваним, і у той же час – найдешевшим.

Досвід практичної роботи із психосоціальної підтримки та (ре)інтеграції ветеранів свідчить, що далеко не усі вони потребують спеціалізованої допомоги (психологів, психотерапевтів, психіатрів). Більшості потрібне звичайне розуміння і підтримка суспільства, місцевої громади, найближчого оточення (родини, колег по роботі, друзів).

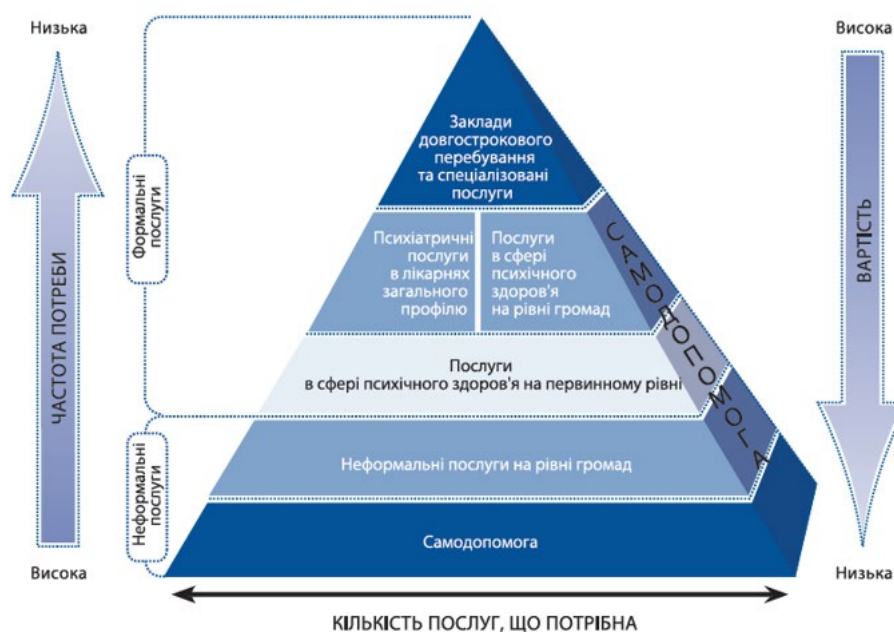


Рис. 2.1: «Піраміда оптимальної комбінації послуг у сфері охорони психічного здоров'я ВООЗ»

До процесу (ре)інтеграції ветерана залучені люди та інституції, які перебувають поруч. Це насамперед його родина, побратими, колеги по роботі і друзі, члени громади, представники громадськості та влади різного рівня, а також суспільство в цілому.

У разі задіяння усіх названих складових буде реалізовуватись «Екосоціальна модель результативної адаптації і соціалізації ветерана війни» (див. рисунок 2.2).

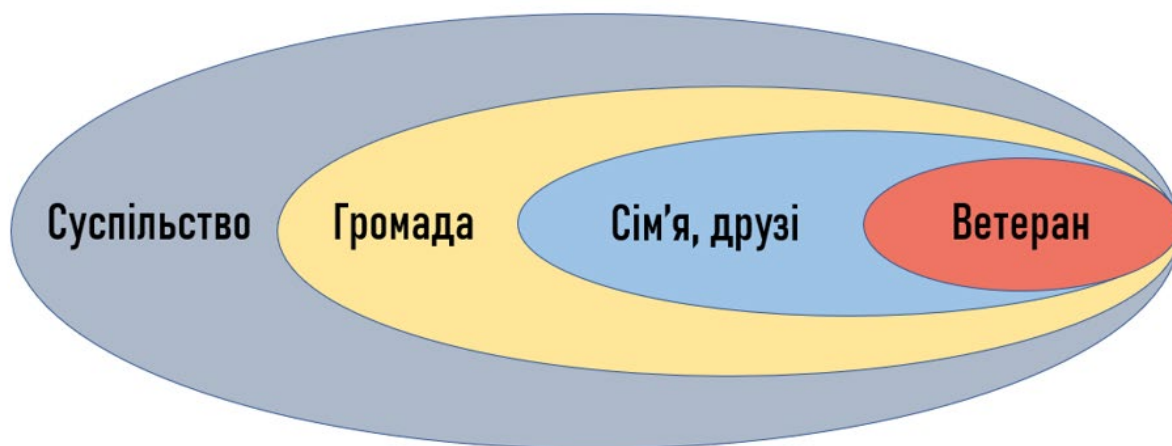


Рис. 2.2: «Екосоціальна модель результативної адаптації і соціалізації ветерана війни»

Такий комплексний підхід сприятиме успішній (ре)інтеграції ветерана у цивільне життя і надасть можливість впоратись з чисельними викликами, які пов'язані із оточенням людини у громаді.

2.2 Ефективна комунікація з ветераном

Фахівці проекту «Як ти, брате» виділяють такі проблеми ветеранів у цивільному житті:

- власна сильна реакція на мінімальні розчарування, конфлікти;
- прояви недружності;
- нерозуміння нових правил, які діють у його оточенні;
- зміни, часто в негативний бік, у роботі, бізнесі, професії;
- скутість та незручність у спілкуванні;
- бажання повернутися до військового життя і тих дій, традицій та ритуалів, які були для звичними;
- труднощі із засинанням та сном;
- гострі реакції на безлад, несправедливість та порушення порядку;
- велика різниця у цінностях між ветераном і оточуючими;
- труднощі при прийнятті рішень;
- складнощі з концентрацією та запам'ятовуванням.

Одна з ключових проблем – взаємовідносини зі знайомими, які, не знаючи правил виживання на війні, ненавмисно провокують конфліктні ситуації.

Наприклад, після повернення із зони бойових дій, ветеран зустрічає знайомих, яких добре знав останніх років десятия «попереднього життя». І хтось із них неодмінно запитає: «Ну що, мужик, ти взагалі вбивав когось?» Це питання ветеран, який пройшов бойові дії, чує чи не кожен день після повернення. Реально, це найгірше питання, яке тільки можна поставити ветерану.

По-перше, правдива відповідь – «так, вбивав» – не викликає у ветерана абсолютно ніякого позитиву, повертає жахливі спогади смерті.

По-друге, він зовсім не пишається тим, що став вбивцею ворога, прагнучи вижити і захистити себе, бойових побратимів, усе, що йому дороге.

По-третє, він зовсім не збирався все життя потрапити на війну; поле бою. Необхідність вбивати – для нормальних людей не те місце, куди мріють потрапити.

Наведемо перелік неетичних запитань ветерану.

- Ти бачив загиблих або як хтось помирає?
- Що було найгіршим на службі?
- Радієш тому, що повернувся?
- Як це – вбивати?
- Там страшно було?
- Чи вистоїмо ми у війні?
- Коли все це закінчиться?
- Коли обмінюють наших полонених?
- Як місцеві ставились до вас?
- По тобі стріляли?
- Ти стріляв у когось?
- А ти привіз якусь зброю?
- Ти бачив якісь відірвані частини тіла?

Нижче наведемо також терміни, які варто вживати при взаємодії з ветеранами.

Говоримо	Не говоримо	Чому уникаємо
ВETERАН або ВETERАНКА – людина, яка брала участь у бойових	Атошник, колишній військовий, ексбоек, експерт,	Ми працюємо та спілкуємося з усіма людьми, які мають воєнний досвід

діях та завершила службу	військовий, доброволець	
УБД – статус учасника бойових дій	Воїни, військові	Воїни – це люди, які проходять службу зараз. Коли ми говоримо про людину, що має воєнний досвід у будь-якій ролі (захисник, доброволець), називаємо її учасником бойових дій
ВІЙНА або ВОЄННИЙ КОНФЛІКТ	Події на сході, конфлікт	Усе це – бойові дії проти окупантів, спрямовані на відновлення конституційного ладу та збереження територіальної цілісності України
(РЕ)ІНТЕГРАЦІЯ У ЦИВІЛЬНЕ ЖИТТЯ	Реабілітація, повернення до нормального життя	Воєнний досвід залишиться з ветеранами до віку, життя з ідентичністю ветерана і є їхньою нормою

Варто додати, що Керівництво міжвідомчого постійного комітету з психічного здоров'я та соціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій рекомендує також уникати при повсякденному спілкуванні термінології, яка має медичне значення. Приклади рекомендованих термінів, які варто використовувати за межами клінічних закладів, наведено нижче.

Можна використовувати	Не рекомендується використовувати
<ol style="list-style-type: none"> 1. Дистрес 2. Душевний біль 3. Втома 4. Психологічні та соціальні проблеми / наслідки / труднощі 	Травма
<ol style="list-style-type: none"> 1. Неприятливі події 2. Скрутне становище 3. Такі, що загрожують життю 4. Жахливі події 	Травматичні події
<ol style="list-style-type: none"> 1. Люди у стані важкого дистресу 2. Ознаки дистресу 	Травмована особа
<ol style="list-style-type: none"> 1. Реакції на складні ситуації 2. Люди з важкою та дуже важкою реакцією на надзвичайні ситуації 	Симптоми
<ol style="list-style-type: none"> 1. Організовані / структуровані види діяльності 	Терапія

Є ще один тип ситуацій, в яку нерідко потрапляють ветерани.

Цивільні люди спілкуються з ними так, як з хворими на якусь заразну хворобу. Всі сміються і жартують одне з одним, з усіма, крім нього. А з ним всі поводяться якось «особливо», адже «він повернувся звідти». У таких ситуаціях, особливо відразу після повернення до цивільного життя, дуже важко зберегти вміння взаємодіяти в суспільстві. Ветерану доводиться бути для цього дуже і дуже гнучким, що вимагає значного напруження психіки, яка ще не оговталася від впливу війни.

Тому слід бути готовими до того, що ми можемо зустрітися із недовірою, скептицизмом, відстороненням, знеціненням, а інколи й з агресією ветеранів.

Що не варто робити:

- не змушуйте говорити про жахливий досвід, бо це може привезти до небажаних наслідків, ретравматизації;
- не зупиняйте ветерана, коли він говорить;
- не звинувачуйте ветерана і не дорікайте йому через те, як він може реагувати та проявляти емоції. Часто люди у стані важкого дистресу не можуть контролювати гнів, агресію сльози тощо;
- не намагайтеся вказувати, що йому «треба» робити;
- не використовуйте слова-кліше або усталені вирази: «Війна – це пекло», або «Якщо ти вже повернувся, можеш залишити все у минулому»;
- не говоріть ветерану, що пора припинити поводитися, як на війні, або що час лікує;
- не можна без дозволу доторкатися до тіла людини.

Що варто робити:

- пропонувати емоційну підтримку;
- проявляти тепло, довіру та розуміння;
- мати повагу до того досвіду, який ветерани пережили;
- уважно слухати і чути;
- важливо приймати і розуміти спротив людини, яка має ознаки дистресу, бути виваженими і обережними. Саме це допоможе підібрати найбільш ефективні для цієї людини форми підтримки і допомоги.

Важливо пам'ятати, що всім, хто взаємодіє та іде поруч із ветеранами, **варто говорити:**

- «ми чуємо і ми приймаємо»;

- «ми йдемо поруч»;
- «ми починаємо говорити, коли прийде час»;
- «ми слухаємо»;
- «ми допомагаємо почати розуміти проблему».

Головне правило – люди допомагають людям!

Якщо фахівець проводить **бесіду, інтерв'ю** з ветераном, радимо йому дотримуватись **таких рекомендацій**:

1. Екологічні (безпечні) теми для обговорення: їжа; хобі; минуле до війни; побут.
2. Уважно слухати і чути.
3. Додати людяності у спілкування, а не формалізувати його.
4. Аналізувати не думки, почуття ветерана, а його дії, плани: «Як ти плануєш налагоджувати стосунки у сім'ї?», «Ти складав план підвищення свого професійного (кар'єрного) рівня?».
5. Допомогти перетворити проблему на мету (рішення).
6. Більше говорити про сьогодні, а не про минуле.
7. Інтерес до військового досвіду ветерана повинен бути професійним, а не особистим.

Як взаємодіяти з тим, хто повертається до цивільного життя?

1. Займіть активну позицію у взаємодії та залучіть до спільних справ. Так ветеран відчує свою потрібність.
2. Розкажіть про правила життя, які змінились (у громаді, родині) за той час, поки ветеран перебував на війні.
3. Дайте можливість проявити активність. Якщо у ветерана щось не виходить, не тисніть, а спростіть завдання. А якщо все виходить – похваліть. Це додасть людині впевненості.
4. Уточнюйте очікування: «Я очікую, що це буде зроблено так і так, ось у такий термін, не гірше, ніж ось так».

Приклад розмови між **колегами**:

- «Добрий день! У мене / у нас зараз завдання... Мені потрібно, щоб ти взяв на себе цей блок / зайнявся двигуном. Візьмешся?»
- «Спробуй написати і перевірити за алгоритмом пробну процедуру / Ось там списаний двигун, у ньому можна покопатися для тренування».

Приклад розмови серед **близьких**:

- «Привіт! Потрібно дещо зробити. Допоможеш? / Приєднаєшся?»
- «У нас зараз такий порядок / такі правила, що один тримає, інший кріпить / один миє, інший ріже».

Головне завдання в процесі підтримки ветерана – допомогти йому проблемні спогади перевести у площину досвіду, а отримані військові навички адаптувати для застосування у цивільному житті.

Варто спрямовувати думки ветерана не у минуле, а в майбутнє, при цьому говорячи про дії: «Як ти плануєш налагоджувати стосунки у сім'ї?», «Куди думаєш працевлаштовуватись?».

Сім'я як ресурс (ре)інтеграції ветерана

Сім'я, як найближче оточення ветерана, дуже важлива під час його (ре)інтеграції у цивільне життя. Дружини, які у бесідах з психологом відзначали успішну адаптацію, соціалізацію чоловіка – учасника бойових дій, робили висновок, що неможливо поновити старі сімейні взаємини.

Пряма мова дружин ветеранів: *«Вибудовувати відносини потрібно заново, а не очікувати, що усе буде як раніше», «Не треба «вичавлювати» з чоловіка, щоб він був таким, як завжди. Потрібно прийняти його іншим», «Півроку треба дати чоловіку, щоб він прийшов до тями». Не менш важливим є налагодження батьківсько-дитячих взаємин: «Дитина відвикла від батька, спілкування між ними «сухе», часто комунікація відбувається опосередковано (через матір)».*

Оточенню ветерана, як сімейному, так і людям, які спілкуються у площині службових питань, важливо визнати свою причетність до бойових дій, взяти частину відповідальності на себе, розділити тягар війни разом із бійцями. Це потрібно зробити, щоб не повторити помилку радянського соціуму стосовно воїнів-афганців: після повернення з війни вони стикнулися з суспільством, що зайняло позицію: «Ми вас туди не відправляли».

У повсякденному житті необхідно продовжувати і надалі слідувати тим цінностям, за які точаться військові дії та віддають свої життя ветерани.

Відзначимо, що з психологічної точки зору переживання ветеранами непорозумінь як у родині, так і у суспільстві є дуже складними.

Оскільки сам ветеран не завжди спроможний зрозуміти причини і наслідки сімейних та інших негараздів, саме люди, які поруч, можуть зробити крок назустріч учаснику бойових дій.

Красномовно цю філософію демонструє наступна приповідка.

«Подай краще сам йому руку»

В болоті північно-західної Індії гинула людина. Вона вже майже уся провалилась в трясовину, і лише голова виглядала з води. Бідолаха кричав на все горло, просячи, щоб його звільнили. Скоро на місці події зібрався натовп. Знайшовся, нарешті, сміливець, який наважився витягнути потопуючого.

– Протягни руку! – кричав він людині в трясовині. – І я тоді відразу ж тебе витягну.

Але людина продовжувала благати про допомогу, абсолютно нічого не роблячи для того, щоб допомогти рятівнику.

– Протягни свою руку! – волав її рятівник.

Але у відповідь – лише сльозливі крики про допомогу.

Тоді з натовпу роззяв вийшла інша людина і сказала: «Ти ж бачиш, що нещасний ніяк не може протягнути тобі свою руку. Подай краще ти свою руку, тоді зможеш дістати його».

Отже, для надання ветерану підтримки, якісної послуги варто психологічно, емоційно бути на рівні з її отримувачем; проявляти ініціативу, якщо ситуація зайшла у глухий кут, не очікуючи першого кроку самого учасника бойових дій.

Нерідко у людей, які пережили жахливу подію, виникають емоційно-поведінкові реакції, які виходять за межі норми і співрозмовнику потрібно знати, як себе поводити у тому чи іншому випадку. У Додатку Г наведені можливі емоційно-поведінкові реакції людини і відповідні стратегії поведінки від фахівців.

2.3 Комунікація з ветеранами з інвалідністю

На превеликий жаль, війна нерідко призводить до суттєвих втрат здоров'я, дистресів і, як наслідок, до інвалідності учасників бойових дій.

Взаємодія з ветеранами з інвалідністю ускладнюється чисельними чинниками, які потрібно враховувати і рідним ветерана, і його колегам, і членам місцевої громади. Це, зокрема, такі чинники, як війна, яка триває, зруйнована інфраструктура, недостатній рівень необхідних послуг для людей з інвалідністю, проблеми з бюджетом тощо.

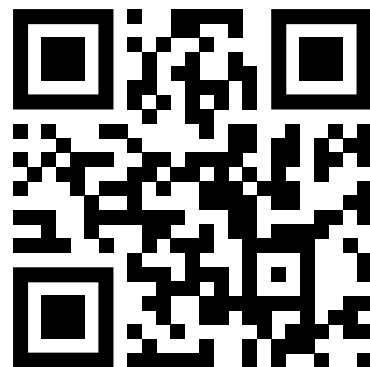
Психологи виділяють такі бар'єри, які перешкоджають участі ветеранів в житті суспільства на рівні з іншими:

Вид бар'єрів	Пояснення
Ментальні	Негативне ставлення та сприйняття людей з інвалідністю
Фізичні	Недоступність фізичного середовища (будинків і споруд, громадського простору тощо) та транспорту
Інформаційні	Неприспособленість інформації до потреб людей із різними видами порушень – сенсорними (слух, зір), інтелектуальними, ментальними
Фінансові	Низький рівень доходів людей з інвалідністю, зокрема, державних соціальних виплат (допомог, пенсій, компенсацій тощо), заробітних плат
Інституційні	Норми та положення законодавчих актів, політики та інституційні практики, які дискримінують осіб з інвалідністю або перешкоджають їхній рівноправній участі в житті суспільства

Для усунення бар'єрів потрібні систематичні зусилля держави, громадськості і кожного жителя України. Це не близький шлях, але він може стати перспективою українського суспільства.

Водночас вже зараз, дотримуючись певних рекомендацій під час спілкування з ветеранами, які мають інвалідність, можна не лише не стигматизувати їхній стан, але й сприяти успішній (ре)інтеграції у цивільне життя.

Більше порад щодо коректної взаємодії з різними людьми, зокрема й з досвідом війни, можна знайти у [«Довіднику безбар'єрності»](#). Він створений за ініціативою першої леді Олени Зеленської у співпраці з громадськими організаціями, правозахисниками, психологами, батьками, що виховують дітей з інвалідністю, українськими та міжнародними експертами.



Загальні правила етикету при взаємодії з ветеранами з інвалідністю.\

1. Люди з інвалідністю є споживачами тих же послуг, що і люди без інвалідності. Зосередьте увагу на людині, а не на її інвалідності.
2. Уникайте слів, які ображають: «жертва», «прикутий», «сліпий», «хворий».
3. Коли вас знайомлять з людиною з інвалідністю, звертайтеся прямо до неї, а не до того, хто її супроводжує, потисніть руку ветерану.
4. Якщо ви пропонуєте допомогу, почекайте, доки її приймуть.
5. Коли ви зустрічаєтеся з людиною, яка погано або зовсім не бачить, обов'язково називайте себе і тих, хто прийшов з вами.

6. Пам'ятайте, що в людей із труднощами в пересуванні, як правило, немає проблем із зором, слухом та нюхом.
7. Крісло колісне – це частина недоторканого простору.
8. Коли говорите з людиною, яка пересувається на кріслі колісному, розташуйтеся так, щоб ваші та її очі були на одному рівні.
9. Не знічуйтеся, якщо випадково обмовилися («Побачимось», «Ви чули про це?», «Ходімо»).
10. Якщо в чомусь сумніваєтесь – покладіться на здоровий глузд і співчуття. Будьте спокійними та привітними.

Правила спілкування з ветеранами, які мають ментальні порушення

1. Не всі люди, які мають ментальні порушення, потребують додаткової допомоги та спеціального поводження. Поводьтеся з ними, як зі звичайними людьми.
2. Толерантне ставлення до ветеранів з ПТСР. Поставтеся з розумінням до ветеранів, які мають ментальні проблеми.
3. Спілкуйтеся з ветеранами, які мають ментальні порушення, як з особистостями.
4. Будьте терплячими і готовими пояснити інформацію більше, ніж один раз.
5. Намагайтесь не використовувати складних речень.
6. Пам'ятайте, що ветерани з ментальними порушеннями віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку (впорядкуванню у документації, час зустрічі тощо).
7. Не завжди доцільно організовувати і проводити спілкування в офіційному форматі (приміщення, тематика, зовнішність фахівця). Наприклад, є досвід, коли лікарі психіатричного медичного закладу спілкуються з хворими у звичайному одязі (без білих халатів), щоб зменшити психологічну дистанцію між ними і пацієнтами лікарні.
8. Не забувайте про ефект посттравматичного зростання (позитивна психологічна зміна у житті людини після боротьби з надзвичайно складними життєвими обставинами), в якості результату реабілітації та ефективного опрацювання травматичної ситуації.

Правила спілкування з ветеранами, які мають порушення слуху

1. Під час спілкування з людьми з порушенням слуху пам'ятайте, що майже всю інформацію вони сприймають через зір. Ваша поведінка, емоції та жести можуть бути більш красномовними, аніж те, що ви говорите.

2. Коли спілкуєтеся з нечуючою людиною, пам'ятайте, що вона може читати по губах. Говоріть повільно, чітко артикулюйте.
3. Розмовляйте зрозумілою мовою, не використовуючи аббревіатур, не скорочуючи речення.
4. Навіть якщо людина добре читає по губах, вона «ловить» менше половини сказаного у потоці мовлення. Тому краще також використовувати міміку та жестикуляцію у спілкуванні. Сказане, можливо, доведеться повторити.
5. Встановлюйте зоровий контакт, дивіться просто на людину. Не відвертайтеся від неї, не затуляйте рукою обличчя.
6. Не забувайте почекати, коли людина на вас подивиться, перш ніж почати спілкуватися із нею. Щоб звернути увагу співрозмовника на себе, потрібно торкнутися його руки чи плеча та встановити зоровий контакт. Якщо хтось із вас відвернувся, вважайте, що розмова закінчена, адже не видно обличчя співрозмовника.
7. У спілкуванні переходьте одразу до суті.
8. Якщо спілкуєтеся із людьми з порушеннями слуху регулярно – виділіть трохи часу, аби вивчити кілька фраз жестовою мовою.

Правила спілкування з ветеранами, які мають порушення зору

1. Скажіть людині з порушенням зору, хто ви, представте інших присутніх осіб.
2. Запитайте людину, чи вона потребує вашого супроводу.
3. Не хапайте людину, щоб супроводжувати її, дозвольте їй взяти вашу руку; спитайте, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди. Якщо так, то коментуйте шлях і маршрут, яким ви йдете. Наприклад, «За декілька кроків ми повернемо ліворуч» чи «Ми підходимо до сходів». Коли ви досягли необхідного місця, повідомте людину, де вона перебуває.
4. Не треба намагатися силоміць посадити людину, підштовхуючи до стільця. Запропонуйте сісти, опишіть, де в кімнаті стоїть стілець, а потім покладіть її руку на спинку стільця.
5. Чітко скажіть, де її місце, або покладіть її руку на спинку її місця чи на підлокітник.
6. Якщо людина йде з собакою-поводирем, спитайте дозволу на те, щоб доторкнутись до собаки та взаємодіяти з нею. Собаки-поводирі дуже гарно натреновані, тому ви не маєте торкатись до них, пестити, годувати, відволікати собаку, бо вона працює.
7. Цілком нормально вживати слово «дивитися». Для незрячої людини це означає «дивитися руками», тобто відчувати.

8. Якщо ви працюєте з незрячою людиною і маєте передати їй інформацію, з'ясуйте, в якій формі людина хоче її отримати: шрифт Брайля, великий шрифт, аудіо. Якщо у вас немає змоги подати інформацію в потрібному форматі, віддайте її в тому вигляді, в якому вона є, це краще, ніж нічого. Коли незряча людина повинна підписати документ, прочитайте його обов'язково повністю. Інвалідність не звільняє людину від відповідальності, обумовленої документом.

Успішний кейс толерантного ставлення суспільства до ветеранів з ментальними порушеннями можна спостерігати у Хорватії, де після військових дій утворились громадські організації «Спілка ветеранів з ПТСР», «Рани не в ногах, а в голові». В Ізраїлі ветеранам з ПТСР призначаються грошові виплати, які тривають, допоки учасник бойових дій не відновить своє ментальне здоров'я.

Після перемоги кількість працівників, що повертатимуться назад на свої робочі місця, збільшиться. Процес їхньої адаптації, як і нових працівників, є важливим, адже впливає на швидкість включення в робочі процеси та ефективність людини загалом. Саме тому роботодавці мають завчасно готуватися до їхнього повернення та приділяти увагу налаштуванню адаптаційних процесів у компанії, щоб зробити повернення ветеранів і ветеранок м'яким та ефективним. У додатку Д ви може знайти загальні правила спілкування з ветеранами, які повертаються працювати на підприємство.

2.4 Ненасильницьке спілкування, способи вирішення конфліктів, медіація

Ненасильницьке спілкування

На жаль, в сучасному суспільстві періодично зустрічаються прояви насильства. Насильницькі явища можна спостерігати у різних сферах життя: на роботі, при обслуговуванні клієнтів, в сім'ї, школі.

Варто розуміти, емоційне (психологічне) насильство можна влаштувати навіть ввічливими фразами – навмисно обираючи слова, що ображають людину, роблять їй боляче (це особливо боляче для людей, які перенесли кризові події, зазнали психологічного травмування, наприклад, ветерани).

Подібні дії можна охарактеризувати фразою «насильницьке спілкування». На противагу такій поведінці існує альтернатива у вигляді ненасильницького спілкування (ННС).

Ця форма спілкування **заснована на співпереживанні і співпраці**. Даний метод комунікації розроблений Маршалом Розенбергом на початку 1960-х років. Саме тоді фахівець сформулював правила спілкування без агресії, опираючись на гуманістичну філософію Махатми Ганді й на дослідження американського психолога Карла Роджерса, засновника методу клієнт-центрованої психотерапії.

ННС допомагає по-новому виражати себе, створити душевний зв'язок з іншими людьми, вчить цінувати почуття й потреби, як свої, так і оточення, та давати одне одному якісний зворотний зв'язок.

Мета ННС – створювати та підтримувати таку якість стосунків, за якої потреби кожного задоволені. Ця модель спілкування може бути використана для розв'язання будь-яких проблем: непорозуміння при наданні послуг, протиріччя на роботі та у родинному колі, політичні переговори, конфлікти в школі тощо.

Комунікація повинна бути ненасильницькою перш за все тому, що вона дає можливість побудувати якісні і довгі відносини.

Ненасильницьке спілкування важливо застосовувати фахівцям, які працюють у системі професій «людина-людина», надають послуги, взаємодіють з людьми, зокрема й з ветеранами війни.

ННС складається з 4-х компонентів:

- 1. Спостереження.** Намагайтеся спостерігати нейтрально, без оцінювання.
- 2. Почуття.** Важливо розуміти і враховувати почуття – як власні, так і людей поруч.
- 3. Потреби.** За кожною емоцією йде певна інформація про потреби. Саме в потребах криються джерело та причини почуттів. Коли потреби не задовольняються, виникає дискомфорт.
- 4. Прохання.** Прохання (звернення) не є вимогою.

Якщо людина під час спілкування буде думати виключно про свої почуття та потреби, у комунікації буде присутній агресивний посил. Якщо ж думатиме лише про почуття й потреби інших, то буде накопичуватися пасивна агресія. У будь-якому випадку людина триматиме всі емоції в собі.

Натомість ненасильницьке спілкування дозволяє врахувати інтереси усіх сторін. Рекомендується використовувати фрази, які будуються за наступним алгоритмом: ваші почуття (я відчуваю), факт (коли...), потреба (для мене важливо...), потреби та почуття іншої людини, прохання або ефективний план дій. Приклади побудови таких фраз:

- «Я злюсь, коли речі не на своїх місцях, тому що для мене важливий порядок у домі, я ціную, що мою працю поважають».
- «Я розумію, що для тебе важливий комфорт та твій особистий простір, і тобі важливо підтримувати той порядок речей, який зараз є. Я поважаю твій вибір».
- «Чи можеш ти прибирати свої речі один раз на тиждень, коли тобі зручно?»

Велику роль у ненасильницькому спілкуванні відіграють жести та невербальні сигнали. Лише 7% уваги людина звертає на значення слів, 31% – на інтонацію, а всю іншу кількість – на значення жестів, міміки, пози.

Тому при спілкуванні користуйтеся відкритими позами, звертайте увагу на вираз обличчя, жести.

Способи вирішення конфліктів

Конфлікти трапляються в усіх сферах життя, у тому числі й на робочому місці. Іноді не погоджуватися з колегами – це нормально.

У конфлікті завжди є дві сторони. Конфлікти – це зіткнення інтересів, коли людина намагається відстояти власну позицію. Конфлікт виникає також через те, що люди негнучкі у своїх стратегіях вирішення конфліктів.

Те, як сторони вирішують конфлікти, впливає на стосунки, кар'єру. Наприклад, якщо колеги працюють над подоланням конфліктів, вони можуть визначити спільні цілі і, в підсумку, налагодити більш тісні робочі стосунки. Зрештою, працівники можуть стати продуктивнішими на своєму робочому місці. Нижче наведено кілька кроків, які ви можете зробити, якщо у вас виник конфлікт з колегою:

1. Зробіть крок назад

Витратьте кілька хвилин, щоб подумати про те, що вас турбує, що ви відчуваєте. Коли ви зрозумієте свої почуття, вам буде легше вирішити конфлікт.

2. Зберігайте спокій

Переконайтеся, що ви зосереджені на об'єктивних, а не емоційних аспектах конфлікту. Зберігайте спокій і уникайте дій, які можуть призвести до ескалації конфлікту, таких як суперечки, обзивання або лайка. Зверніть увагу на свій тон голосу, наскільки голосно ви розмовляєте, а також на мову тіла.

3. Сплануйте зустріч з колегою

Визначте час і місце для обговорення проблемного питання з колегою. Скільки часу у вас є для зустрічі? Що ви робитимете, якщо не зможете завершити зустріч вчасно? Попросіть свого керівника бути присутнім на зустрічі та виступити посередником, якщо це необхідно.

4. Проаналізуйте можливі шляхи виходу з конфлікту

Запишіть можливі рішення конфлікту і визначте, які з них найкращі для вас та вашого колеги. Кожна людина повинна написати, чого вона хоче досягти під час

зустрічі, і проранжувати свої цілі. Вирішіть, чи хочете ви обмінятися цим списком заздалегідь або на початку зустрічі.

5. Встановіть основні правила під час зустрічі

Можливо вам доведеться встановити деякі основні правила під час зустрічі. Ці правила можуть включати повагу, можливість говорити по черзі, не перебивати співрозмовника і робити перерви, коли це необхідно.

6. Спілкування під час зустрічі

Сформулюйте свої побоювання у вигляді «Я-висловлювання». Наприклад: «Мені важко виконувати свою роботу, коли на фоні грає гучна музика» або «Дякую за вашу пропозицію, але мені було б краще, якби я працював над цим завданням сам».

Намагайтеся зрозуміти точку зору іншої людини, так само, як ви хотіли б, щоб вона зрозуміла вашу точку зору. Використовуйте рефлексивні висловлювання, які дають зрозуміти іншій людині, що ви її почули.

7. Оцінка результатів зустрічі

Проаналізуйте кожне рішення, до якого ви дійшли, за допомогою таких запитань:

- що станеться, якщо ми це зробимо?
- чи отримаємо ми обидва те, що нам потрібно?
- на кого ще можуть вплинути наші рішення?

Медіація

Медіація – метод розв’язання конфліктів / суперечок, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту / суперечок намагаються у межах структурованого процесу за участю посередника / медіатора досягти згоди для його розв’язання

У цьому процесі неупереджена особа, яку називають посередником або медіатором, допомагає налагодити комунікацію між сторонами. Під час сесії медіації медіатор допомагає сторонам обговорити проблему, визначити реальні проблеми та дослідити варіанти для створення добровільного, взаємоприйняттого рішення.

Медіація рекомендується у випадках, коли:

- існує зацікавленість у швидкому вирішенні суперечки;
- існує потреба у приватній обстановці для обговорення проблем;
- сторони хочуть залучити когось, хто не причетний до суперечки, щоб

полегшити своє спілкування;

- сторони бажають або зберегти стосунки, або розірвати їх у найменш конфліктний спосіб;
- сторони зацікавлені у збереженні контролю над результатом.

Медіація не рекомендується коли:

- сторони хочуть, щоб хтось визначив, хто правий, а хто не має рації;
- спір стосується марнотратства, шахрайства, жорстокого поводження з (клієнтами) пацієнтами, злочинної діяльності або звинувачення у сексуальних домаганнях.

Процес медіації зазвичай складається з **п'яти етапів**:

1. Підготовка – сторони, які вступають у медіацію, повинні заздалегідь підготуватися, оцінити свої інтереси та очікування перед тим, як сісти за стіл медіації.

2. Вступ – сесія медіації починається зі слова медіатора, який:

- представляє учасників;
- пояснює роль медіатора;
- нагадує сторонам медіації про конфіденційний характер сесії;
- встановлює основні правила проведення сесії.

3. Огляд питань – цей етап процесу дає кожній стороні можливість вислухати і посправжньому почути точку зору іншої сторони. Кожна сторона:

- описує фактичну ситуацію зі своєї точки зору;
- ділиться своїми думками, побоюваннями та почуттями щодо порушених питань.

4. Вирішення проблеми – на цьому етапі сторони, або разом, або окремо:

- формують спільний інтерес;
- звужують розбіжності між своїми інтересами;
- допомагають одне одному дослідити найбільш перспективні варіанти.

5. Договір – це письмовий документ, який описує:

- хто на що погоджується?
- коли відбудуться узгоджені дії;

- яким чином виконуватиметься угода.

Медіатор допомагає сторонам спілкуватися, але **не має права займати чіюсь сторону.**

Під час медіації **сторони можуть:**

- неформально висловити свої думки та занепокоєння;
- виявити та прояснити непорозуміння;
- визнати відмінності у поглядах та думках;
- краще зрозуміти витоки суперечки;
- поділитися своїми інтересами;
- вивчити способи усунення незадоволення та невиправданих очікувань, які могли виникнути;
- розробити способи спільної роботи щодо ситуації;
- співпрацювати над способами управління майбутніми конфліктами та запобігати їх виникненню;
- зберегти за собою право на вирішення питання за допомогою іншого процесу, такого як процедура переговорів або адміністративна процедура оскарження, або в судовому порядку, якщо угода не може бути досягнута.

Модель медіації широко використовується за кордоном установами, які надають підтримку ветеранам, зокрема, для вирішення конфліктних ситуацій, керування переговорами та комунікацією.

2.5 Попередження професійного вигорання фахівця, який працює з ветеранами

Для спеціалістів, які здійснюють діяльність у сфері «людина-людина», існує підвищений ризик отримати синдром емоційного вигорання (СЕВ).

СЕВ – це механізм психологічного захисту, що виробляється особистістю у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравматичні впливи. Багато вчених вважають це хворобою, але, починаючи з травня 2019 року, ВООЗ використовує цей термін тільки у випадках, пов'язаних з роботою.

ВООЗ вважає «емоційне вигорання» не хворобою, а професійним явищем, що впливає на стан здоров'я людини.

Термін «вигорання» позначений у Міжнародному класифікаторі хвороб як наслідок тривалого невирішеного стресу на робочому місці. Тому «вигорання» класифікується як синдром, супутні симптоми якого впливають на стан здоров'я.

СЕВ іноді розглядається як професійна деформація, тобто деформація особистості під впливом професійних стресів.

Емоційне вигорання – це серйозна загроза.

СЕВ мають від 30 до 90% представників професій, які пов'язані з роботою в системі «людина – людина»: поліцейські, пожежники, вчителі, лікарі, медичний персонал, психологи, соціальні працівники, продавці, консультанти, священнослужителі, капелани. На сьогодні до даного переліку додаються професії, які спрямовані на сприяння ветеранам у (ре)інтеграції: помічники ветеранів, ментори тощо.

Серед них і ті, хто за своїми професійними обов'язками працює з відвідувачами.

Коли ветерани мають справу з чиновником, який перебуває у стані емоційного вигорання, вони ризикують наразитися на байдужість, хамство, нетерпимість, дратівливість, негативізм, цинічність тих, хто, навпаки, мав би допомогти, поспівчувати, поділити тривогу, заспокоїти, подарувати надію.

Стан емоційного вигорання вкрай небезпечний. Людина не усвідомлює, що з нею відбувається. Своєю поведінкою вона може провокувати конфлікти, у яких звинувачує всіх, крім себе.

Як визначити, чи загрожує вам синдром емоційного вигорання? Найкраще, звичайно, звернутися до психолога, який зможе визначити, наскільки вам загрожує СЕВ, допоможе розібратися в причинах виникнення, розробити стратегію подолання. Але для початку можна спробувати трохи розібратися в собі.

Наразі спеціалісти визначили близько 100 симптомів емоційного вигорання. У Додатку Е наведений список емоційних станів.

Якщо ви регулярно відчуваєте хоча б деякі із подібних станів чи настроїв, вам варто звернути на себе увагу і застосувати відповідні ресурси для виправлення ситуації (Додаток Є). Для проведення самодіагностики з метою складання планів щодо змін у різних сферах свого життя можна використовувати вправу, наведену у додатку Ж

Використані джерела

1. Акименко Ю.Ф., Сила Т.І. Як допомогти родині учасника бойових дій: методичний посібник для соціальних працівників та психологів. Чернігів: Десна Поліграф, 2017. 120 с.
2. Аналітична інформація за даними Міністерства у справах ветеранів України, URL: <https://data.mva.gov.ua>
3. Горбунова В.В., Карачевський А.Б., Климчук В.О., Нетлюх Г.С., Романчук О.І. Соціально-психологічна підтримка адаптації ветеранів АТО: посібник для ведучих груп: навчальний посібник. Львів: Інститут психічного здоров'я Українського католицького університету, 2016. 96 с.
4. Довідник солдата. Перші 100 днів. № 07 - 15. Неофіційний переклад виконано за погодженням з Центром узагальнення досвіду Сухопутних військ США (Center of Army Lessons Learned, Fort Levenworth, USA, <http://call.army.mil>) у Центрі «Партнерство заради миру» Міжнародного центру миротворчості та безпеки (с. Старичі, Львівська обл.).
5. Довідник безбар'єрності, URL: <https://bf.in.ua>
6. Еріх Марія Ремарк. На Західному фронті без змін. 1929. URL: <https://uabooks.net/15-na-zakhidnomu-fronti-bez-zmin.html>
7. Загальні рекомендації з адвокації. Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій. URL: <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2022-05/Advocacy%20Package%20IASC%20Guidelines%20on%20Mental%20Health%20and%20Psychosocial%20Support%20in%20Emergency%20Settings%20%28Ukrainian%29.pdf>
8. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / автор-упорядник Гусак Н.Є. Київ, 2015. 62 с.
9. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22.10.93 № 3552-ХІІ. *Відомості Верховної Ради України*, 1993, № 45, ст. 425.
10. Малинович Л.М. Роль соціально-психологічного тренінгу для профілактики виникнення негативних психологічних наслідків в учасників бойових дій. URL: http://ippobuk.cv.ua/images/Oleksyuk/stattia_Malynovych.pdf

11. Не кричи на мене! Вивчаємо ненасильницьке спілкування. URL:
<https://media.zagoriy.foundation/velyka-istoriya/ne-krychy-na-mene-shho-take-nenasylnyczke-spilkuvannya-i-yak-jomu-navchytysya/>
12. Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців / заг. ред.
К. Возніцина, Л. Литвиненко. Київ, 2023. 164 с. Як
13. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації). Наказ Міністерства соціальної політики України №892 від 17.08.2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text>
14. Підтримка компаній в підготовці до повернення ветеранів. Практика. VETERAN HUB. URL: <https://veteranhub.com.ua/employment/hr-praktyka?fbclid=IwAR0PmbkhaVbjWpxH-ROnPU8C6LaQZXv0rrf1Po-3Jr98HhLLa6O8v0e2oA>
15. Рекомендації для членів сімей учасників антитерористичної операції. Міністерство оборони України. Офіційний веб-сайт. URL:
<https://www.mil.gov.ua/diyalnist/soczialnij-zaxist-ta-adaptacziya-vijskovosluzhbovcziv/rekomendaczii-dlya-chleniv-simej-uchasnikiv-antiteroristichnoi-operaczii/29-01.html>
16. Реінтеграція ветеранів з інвалідністю. Методичний посібник. Координаторки видання О.Іванова, Т.Лялька. Київ, 2022 р.
17. Рибак О. Поняття посттравматичного зростання в позитивній психології. Психологічний часопис, 8 (4), 69-78. 2022. URL:
<https://doi.org/10.31108/1.2022.8.4.6>
18. Розвиваємо психологічні навички через поширення кризи в Україні. Психічне здоров'я, травми та екстрені втручання. НАТАЛ: Ізраїльський центр травм і стійкості. 2022 р.
19. Френк П'юселік, Оуен МакГоннел. Робочий зошит для програми самоуправління посттравматичним стресовим розладом (ПТСР) для військового. URL:
http://zdorov.com.ua/metodichka_final_variant.pdf
20. Френк П'юселік. «Правило номер один – не лезть солдату в душу, не просить поділитись своїми чувствами» *Факти і коментарии*, 19.06.2015
URL:
<http://fakty.ua/201633-frenk-pyuselik-pravilo-nomer-odin---ne-lezt-soldatu-v-dushu-ne-prosit-podelitsya-svoimi-chuvstvami>

21. Хто такі українські ветерани? URL: <https://life-after-ato.com.ua/post/767%D0%B0%D1%94%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D1%96%D1%97.pdf>
22. Що таке емоційний інтелект, ненасильницьке спілкування та як мирно розв'язувати конфлікти. Веб-ресурс НУШ. URL: <https://nus.org.ua/articles/shho-take-emotsijnyj-intelekt-nenasylnytske-spilkuvannya-ta-yak-myрно-rozv-yazuvaty-konflikty/>
23. Як ти, брате? Посібники для психологічної взаємодопомоги URL: <https://yakty.com.ua/#about>
24. Communicating with Veterans in the Workplace—A Guide fo Supervisors And Managers. URL: <https://usveteransmagazine.com/2019/04/communicating-veterans-workplace/>
25. Mediation A Solution to Workplace Disputes. It Can Work for You! DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS. URL: https://www.va.gov/adr/Docs/Mediation_Trifold_Layout_HQ.pdf
26. Optimizing Mediation for Veterans and their Families. URL: https://www.academia.edu/7561674/Optimizing_Mediation_for_Veterans_and_their_Families
27. Tips for Managing Conflict. Clarke University. URL: <https://www.clarke.edu/campus-life/health-wellness/counseling/articles-advice/tips-for-managing-conflict>
28. Veterans Employment Toolkit. U.S. Department of Veterans Affairs. URL: https://www.va.gov/vetsinworkplace/docs/em_eap_conflict.asp

Орієнтовний зміст програми тренінгу

Зміст	Час	Форми роботи	Необхідні матеріали
1. ХТО ТАКИЙ ВЕТЕРАН: ОСОБЛИВОСТІ СВІТОСПРИЙНЯТТЯ			
1.1. Знайомство учасників тренінгу	15 хв.	Представлення учасників, виявлення рівня їхньої обізнаності у темі	Зала на 12-15 осіб. Ноутбук, проектор. Фліпчарт. Канцтовари (папір А1, А4 (білий і кольоровий), стікери, маркери, скотч, ручки, стікери, олівці тощо)
1.2. Бойова травма та її вплив на особистість	10 хв.	Інформування щодо мети, змісту тренінгу. Презентація «Бойова травма». Приклади із життя учасників	
1.3. «Портрет» ветерана в Україні	10 хв.	Статистика ветеранського фонду України. Аналіз рисунка «Внутрішній світ ветерана»	
1.4. «Військові» навички ветеранів: перелік та чинники утворення	15 хв.	Презентація «Військові навички ветеранів». Аналіз уривку звукозапису з книги Ремарка «На західному фронті без змін»	
1.5. Цінності ветерана, його типові емоційні та поведінкові реакції	15 хв.	Презентація «Цінності ветерана». Обговорення прикладів із життя учасників. Кейси №1 і №2	
2. ВЕТЕРАН І СУСПІЛЬСТВО. ЕФЕКТИВНА ВЗАЄМОДІЯ			
2.1. (Ре)інтеграція ветеранів у цивільне життя	5 хв.	Презентація «Особливості (ре)інтеграції ветеранів у громаду»	

2.2. Ефективна комунікація з ветераном	20 хв.	Презентація щодо доцільних і недоцільних дій, запитань ветерану з боку оточуючих. Сім'я – вагомий ресурс (ре)інтеграції ветерана	Зала на 12-15 осіб. Ноутбук, проектор. Фліпчарт. Канцтовари (папір А1, А4 (білий і кольоровий), стікери, маркери, скотч, ручки, стікери, олівці тощо)
2.3. Комунікація з ветеранами з інвалідністю	15 хв.	Презентація щодо доцільних і недоцільних дій, запитань ветерану з інвалідністю з боку оточуючих. Кейс № 3	
2.4. Попередження професійного вигорання фахівця, який працює у сфері «людина-людина»	10 хв.	Визначення провідних ресурсів учасників тренінгу задля попередження професійного вигорання	
2.5. Зворотний зв'язок	10 хв.	Загальне обговорення підсумків тренінгу для кожного з учасників	

Кейси для використання під час проведення тренінгу

Кейс № 1

Взаємодія фахівця з ветераном, у якого, ймовірно, симптоми ПТСР

Відвідувач приходить до кабінету фахівця вашої установи. Нещодавно неподалік офісу вашої організації почався масштабний ремонт будівлі.

У ході розмови ви помічаєте, що співрозмовник неначе «виключився» і не слухає вас.

- Які причини такої поведінки відвідувача ви можете назвати?
- Як би ви діяли у цій ситуації?

Рекомендовані дії:

Опис рекомендованої дії	Обґрунтування, чому дія рекомендована
Повідомити ветерану, що біля офісу компанії ведуться ремонтні роботи і через це за	Таким чином ви повідомите ветерана про причину незвичних для нього звуків і він

вікном виникають сторонні шуми.	зможе краще зорієнтуватись щодо регуляції свого самопочуття і поведінки.
У разі, якщо ветерану важко зосередитись через гучні звуки, запропонувати йому перейти до іншого, більш тихого кабінету для продовження розмови. Якщо ви знаєте, що в певні дні (години) ремонтні роботи призупиняються, варто перенести зустріч саме на ці дні (години).	Інколи, особливо за наявності симптомів ПТСР, ветерану важко продовжувати розмову у таких умовах. У цьому разі потрібно змінити середовище взаємодії (інше приміщення або час).

Помилкові дії:

Опис помилкової дії	Обґрунтування, чому дія помилкова
Намагатися привернути увагу відвідувача до предмету вашої розмови, не реагуючи на поведінку клієнта.	Якщо психоемоційний стан ветерана погіршився, фахівець повинен відреагувати на цю ситуацію, бо, ймовірно, відвідувачу важко продовжувати бесіду за таких обставин
Давати оцінку стороннім звукам як таким, що є безпечними.	Для осіб, у яких є прояви / діагноз ПТСР навіть звичайні речі, зокрема й гучні шуми, часто стають тригерами, які болісно відображуються на самопочутті людини.

Кейс № 2

Ветеран прийшов до вашого кабінету. У вас є 15 хвилин на його консультування з приводу оформлення документів.

У процесі зустрічі ви помічаєте, що поступово ваша розмова перейшла на воєнну тематику. Ветеран почав розповідати вам про те, як він воював, випадки зі свого військового минулого. Ви відчули емоції ветерана: гнів, агресію щодо зовнішнього ворога, а також «внутрішнього ворога» (корупціонерів, крадіїв...).

- Як би ви діяли в цій ситуації?

Рекомендовані дії:

Опис рекомендованої дії	Обґрунтування, чому дія рекомендована
-------------------------	---------------------------------------

Вислухайте. Надайте ветерану можливість виговоритись.	Особі, яка багато пережила, потрібно вербалізувати свої емоції і почуття, висловити біль у словах, поділившись з іншими (близькими, фахівцями).
Вислуховуйте, використовуючи техніку «активного слухання».	Часто людині потрібні не поради чи рекомендації, а розуміння та емпатичне спілкування.
Говоріть не про почуття ветерана, а про дії: «Що Ви плануєте з цим робити?», «Давайте розробимо план вирішення цієї проблеми».	Важливо, щоб після озвучення своїх почуттів, ветеран зміг перевести їх у дії та кроки, які допоможуть вирішити проблемні питання.

Помилкові дії:

Опис помилкової дії	Обґрунтування, чому дія помилкова
Розпитувати ветерана, розвиваючи тему військового досвіду, «лізти в душу».	Розпитування може зачепити болісні для ветерана теми, які є тригерами. Це застереження особливо стосується осіб з ПТСР.
Використовувати шаблонні фрази: «Я вас добре розумію», «Зараз усе буде по-іншому», «Тут не війна, а мирне життя».	Шаблонні фрази негативно сприймаються відвідувачем. Вони демонструють формальність і байдужість фахівця у взаємодії з ветераном.

Кейс № 3

Взаємодія працівника установи з ветераном з інвалідністю

У коридорі вашої установи ви зустріли відвідувача на кріслі колісному і побачили, що попереду нього на підлозі поріг, який йому, ймовірно, буде складно подолати самотужки.

- Як би ви діяли в цій ситуації?

Рекомендовані дії:

Опис рекомендованої дії	Обґрунтування, чому дія рекомендована
Запитати, чи потрібна відвідувачу допомога.	Не усі люди з інвалідністю, які пересуваються на кріслі колісному, потребують допомоги. Дехто взагалі намагається долати подібні перешкоди самотужки, аби відчувати себе

	фізично спроможною людиною. Важливо визначити запит ветерана.
Уточнити, яка саме допомога потрібна (у подоланні поріжка, у супроводі ветерана до потрібного кабінету тощо).	Ветерану важливо, щоби до нього ставились як до повноцінного члена суспільства, який потребує такої допомоги, яка йому необхідна.
Надати допомогу, про яку повідомив ветеран.	Якщо ветерану потрібна конкретна допомога – надайте, і він її прийме.

Помилкові дії:

Опис помилкової дії	Обґрунтування, чому дія помилкова
Торкатись крісла колісного без дозволу ветерана з інвалідністю.	Крісло колісне – це територія особистого простору людини з інвалідністю, яку не можна порушувати без узгодження з нею.
Надавати допомогу без запиту.	Надаючи допомогу без запиту ви демонструєте зневіру у можливості людини з інвалідністю.
Надавати допомогу у більшій мірі, ніж попросив ветеран.	Ветерану важливо, щоби до нього ставились як до повноцінного члена суспільства, який потребує рівно таку допомогу, яка йому необхідна.

Кейс 4

Рольова гра «Вирішення конфліктної ситуації»

Опис ситуації (для «учасників-сторін» конфлікту та спостерігачів)

На підприємстві в одному кабінеті працюють три співробітники. Кожен займає окремий стіл. На початку робочого дня до кабінету заходить четвертий працівник, який перебував у тривалому кількомісячному відрядженні, і бачить, що його робочий стіл зайнятий іншим співробітником.

Працівник, який повернувся з відрядження, висуває вимогу щодо звільнення свого столу.

Проте співробітник, який займає дане робоче місце, відповів відмовою. Свою позицію він аргументував розпорядженням керівника і зазначив, що на даний момент це його стіл для роботи.

Завдання для сторін конфлікту: вирішити конфліктну ситуацію, не зіпсувавши взаємини з колегою. Важливо, що керівника, який би міг втрутитись, тривалий час на підприємстві не буде.

Інструкція для однієї сторони конфлікту (працівник 1, який зайняв робоче місце): у процесі взаємодії з працівником 2 за можливості залишити за собою робочий стіл, не зіпсувавши взаємин з колегою. Важливо, що керівника, який би міг втрутитись у ситуацію, тривалий час на підприємстві не буде.

Інструкція для другої сторони конфлікту (працівник 2, який прибув на підприємство з відрадження): у процесі взаємодії з працівником 1 за можливості залишити за собою робочий стіл, не зіпсувавши взаємини з колегою. Важливо, що керівника, який би міг втрутитись у ситуацію, тривалий час на підприємстві не буде.

Аналіз рольової гри (для «учасників-сторін» конфлікту та спостерігачів)

1. Чи зберігали учасники конфлікту спокій під час розмови?
2. Яким чином були проаналізовані можливі шляхи вирішення конфлікту?
3. Наскільки сторони конфлікту намагались зрозуміти точку зору одне одного?
4. Чи були підсумовані результати і сплановані конкретні дії щодо вирішення конфліктної ситуації?
5. Чи вдалося сторонам досягти бажаного?
6. Наскільки враховані інтереси обох сторін та ін.

Чек-лист для визначення ризиків наявності ПТСР

Інструкція: «Подивись цей список і відзнач, чи ти відчуваєш якісь з симптомів».

1. Проблеми зі сном (безсоння, нічні жахи) або ти прокидаєшся серед ночі й потім не можеш заснути.
2. Нав'язливі спогади або думки про події з минулого.
3. Ти уникаєш місць, людей, речей або спогадів про події з минулого.
4. Почуваєшся ізольовано від інших людей.
5. У тебе бувають спалахи злості або роздратування без вагомої причини.
6. Тобі важко зберігати концентрацію на чомусь: наприклад, на робочому завданні чи не дається читання книги.
7. Зник інтерес до речей, які раніше приносили тобі задоволення.
8. Змінився апетит або вага без очевидної причини.
9. З'являються думки про марність життя.

Якщо хоча б один з цих симптомів співрозмовник переживає понад два тижні, варто звернутись до психолога або психотерапевта.

АНКЕТА **для члена родини ветерана / ветеранки**

Запрошуємо вас взяти участь в опитуванні з метою вивчення соціально-психологічного стану члена вашої родини (далі – ветерана / ветеранки), який / яка повернувся із зони бойових дій.

Анкета анонімна. Результати опитування будуть представлені в узагальненому вигляді.

Уважно прочитайте питання і всі варіанти відповідей до нього. Оберіть той варіант відповіді, який найбільше підходить для вас та **обведіть цифру, яка відповідає вашому вибору.**

1. Чи змінилася поведінка ветерана / ветеранки після його / її повернення із зони бойових дій?

1. Так, змінилася.
2. Ні, не змінилася.
3. Важко відповісти.

2. Яким чином змінилися відносини у сім'ї після повернення ветерана / ветеранки із зони бойових дій?

1. Стали тіснішими, більш довірливими.
2. Стали більш спокійними, урівноваженими, доброзичливими.
3. Залишилися такими ж, як і були до участі у бойових діях.
4. Стали напруженими, конфліктними.
5. Важко відповісти.

3. Чи задоволені ви відносинами у вашій сім'ї?

1. Цілком задоволений/на.
2. Скоріше задоволений/на, ніж ні.
3. Скоріше не задоволений/на.
4. Зовсім не задоволений/на.
5. Важко відповісти.

4. Статистичні дані свідчать, що у родинях ветеранів / ветеранок зросла кількість розлучень. Що на вашу думку є причиною розпаду сімей?

5. Чи змінилися життєві цінності ветерана/ветеранки після повернення із зони бойових дій?

1. Так, суттєво змінилися.
2. Дещо змінилися.
3. Майже не змінилися.
4. Зовсім не змінилися.

6. Оцініть наступні твердження, що стосуються ветерана / ветеранки після повернення із зони бойових дій?

		Так	Скоріше так	Скоріше ні	Ні	Важко відповісти
1	У нього / неї стало більше близьких друзів, ніж було.	1	2	3	4	5
2	У нього / неї є почуття провини за все те, що він робив під час перебування у зоні бойових дій.	1	2	3	4	5
3	Якщо трапляється щось, що нагадує йому / їй про війну, це може вивести його / її з рівноваги.	1	2	3	4	5
4	Останнім часом він / вона є агресивним у ставленні до мене.	1	2	3	4	5
5	Він / вона погано засинає та прокидається вночі.	1	2	3	4	5
6	Він / вона почав/ла частіше вживати алкоголь.	1	2	3	4	5
7	Після повернення із зони бойових дій у нас стало менше спільних інтересів.	1	2	3	4	5

8	Мене лякають його / її думки, прагнення і бажання.	1	2	3	4	5
9	Він / вона розповідає мені про події, які відбувалися у зоні бойових дій.	1	2	3	4	5
10	Від несподіваного шуму він / вона сильно здригається.	1	2	3	4	5
11	Він / вона відчуває дискомфорт, коли перебуває у натовпі.	1	2	3	4	5
12	Він / вона часто втрачає самовладання і вибухає через дрібниці.	1	2	3	4	5
13	Він / вона намагаюся уникати всього, що могло б нагадати про бойові дії.	1	2	3	4	5
14	Інколи він / вона погрожує мені фізичним насиллям.	1	2	3	4	5
15	Йому / їй стало важче проявляти свої почуття до близьких людей.	1	2	3	4	5
16	Сім'я для нього / неї стала значною цінністю.	1	2	3	4	5

7. Вкажіть 5 основних життєвих цінностей, яким ветеран / ветеранка почав/ла надавати більшого значення після повернення із зони бойових дій

1. Вдячність
2. Взаємоповага
3. Відвертість
4. Вірність
5. Вміння прощати
6. Врівноваженість
7. Доброта

8. Довіра
9. Дружба
10. Надійність
11. Оптимізм
12. Порядність
13. Терпіння
14. Чесність
15. Щирість
16. Ваш варіант _____

8. Як зазвичай ви проводите своє сімейне дозвілля? (можна обрати декілька варіантів)?

1. Ходимо у гості/приймаємо гостей.
2. Займаємося з дітьми.
3. Відвідуємо ресторани, кафе, бари.
4. Відвідуємо кінотеатри, виставки, концерти, інші культурні заходи.
5. Займаємося спортом.
6. Гуляємо по місту, виходимо на природу.
7. Ходимо на базар.
8. Відвідуємо церкву, інші релігійні об'єднання.
9. Регулярно відвідуємо міські культурно-масові заходи.
10. Дивимося телевізор, слухаємо музику.
11. Читаємо книжки, газети.
12. Інше (вказіть) _____

Гострі реакції на стрес та відповідні стратегії поведінки від фахівців

Важливо! Перед застосуванням даних стратегій пам'ятайте, що торкатись людини можна лише з її дозволу; не можна підходити до верана ззаду; не можна робити різких рухів.

Ступор

1. Зігніть людині пальці обох рук і притисніть їх до основи долоні. Великі пальці повинні бути виставлені назовні.
2. Кінчиками великого і вказівного пальців масажуйте людині точки, розташовані над очима рівно посередині між лінією росту волосся і бровами, чітко над зіницями.
3. Долоню вільної руки покладіть на груди людини. Підлаштуйте своє дихання під ритм її дихання.
4. Людина, перебуваючи в ступорі, може чути і бачити. Тому промовляйте їй на вухо тихо, повільно і чітко те, що може викликати сильні емоції (краще негативні). Необхідно будь-якими засобами викликати реакцію людини.

Безпорадність

1. Поставте людині кілька простих запитань: «Як тебе звуть?»; «Як ти себе відчуваєш?»; «Хочеш їсти?».
2. Проведіть людину до місця відпочинку, допоможіть їй зручно влаштуватися (обов'язково зняти взуття).
3. Візьміть за руку або покладіть свою руку їй на чоло.
4. Дайте можливість поспати або просто полежати.
5. Якщо немає можливості відпочити, то більше розмовляйте з людиною, залучайте її до будь-якої спільної діяльності (прогулятися, випити чаю або кави, допомогти оточуючим, що цього потребують).

Рухове збудження

1. За можливості ізолюйте людину від оточуючих.

2. Говоріть спокійним голосом про її відчуття: «Тобі хочеться щось зробити, щоб це припинилося? Ти хочеш втекти, сховатися від того, що відбувається?».
3. Не сперечайтесь з людиною, не ставте запитань, в розмові уникайте фраз з часткою «не», що належать до небажаних дій, наприклад: «Не біжи», «Не розмахуй руками», «Не кричи».
4. Пам'ятайте, що людина в такому стані може заподіяти шкоду собі та іншим.
5. Рухове збудження зазвичай триває недовго і може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою.

Агресія

1. Зведіть до мінімуму кількість оточуючих.
2. Дайте людині можливість «випустити пар», наприклад, виговоритися або «побити» подушку.
3. Доручіть їй роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням.
4. Демонструйте доброзичливість. Навіть якщо ви не згодні з людиною, не звинувачуйте її, а висловлюйтеся з приводу її дій. Інакше агресивна поведінка буде спрямована на вас. Не можна казати: «Що ж ти за людина!».
5. Намагайтеся «розрядити» обстановку жартами.
6. Агресія може бути «погашена» страхом покарання.
7. Якщо не надати допомогу розлюченій людині, це призведе до небезпечних наслідків: через зниження контролю над своїми діями вона може вдаватися до необдуманих вчинків, завдати каліцтва собі та іншим.

Нервові тремтіння

1. Потрібно посилити тремтіння!!! Необхідно запитати людину: «Вам не холодно?». Якщо ні, то запропонувати зняти нервові тремтіння, пояснивши, що ви збираєтесь робити, і отримати на це дозвіл.
2. Візьміть людину за плечі і сильно, різко потрясіть протягом 10-15 секунд. Продовжуйте розмовляти з нею, інакше вона може сприйняти ваші дії як напад.
3. Після завершення реакції необхідно дати людині можливість відпочити. Бажано покласти її спати.
4. Не можна:

- обіймати людину або притискати її до себе;
- вкривати чимось теплим;
- заспокоювати, говорити, щоб вона узяла себе в руки.

Страх

1. Покладіть руку людини собі на зап'ястя, щоб вона відчула ваш спокійний пульс. Це буде для неї сигналом: «Я зараз поруч, ти не одна!».
2. Дихайте глибоко і рівно. Спонукайте людину дихати в одному з вами ритмі.
3. Якщо людина говорить, слухайте її, виявляйте зацікавленість, розуміння, співчуття.
4. Зробіть легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла (частіше, трапецієподібних). Пам'ятайте, що страх може бути корисним, коли допомагає уникати небезпеки. Тому боротися зі страхом потрібно тоді, коли він заважає адекватно відреагувати на ситуацію. Наприклад, людина може почати ховатися в місці, небезпечному для життя, або бігти в невідомому напрямку.

Плач

1. Вкрай важливо підтримати людину на вербальному і тілесному рівнях. Небажано залишати її на самоті. Якщо неможливо надати допомогу, необхідно подбати про те, щоб поруч з нею хтось перебував, бажано, щоб це був хтось близький або знайомий.
2. Бажано використовувати елементарні прийоми тілесно-орієнтованої терапії: встановити фізичний контакт з людиною (взяти її за руку; покласти свою руку на плече або спину людини; погладити по голові), що допомагає усвідомленню того, що людина не одна, поруч хтось є, що є дуже важливим в такі моменти.
3. Не намагайтеся заспокоїти людину. Дайте їй можливість виплакати і виговоритися, «виплеснути» з себе горе, страх, образ.
4. Застосовуйте навички «активного слухання»: періодично промовляйте «угу», «ага», «так», кивайте головою, тобто підтверджуйте, що слухаєте і співчуваєте; повторюйте за людиною уривки фраз, які стосуються почуттів. Головне ваше завдання — вислухати людину і забезпечити можливість «виходу» емоцій. Просто слухайте, але не наполягайте на тому, щоб людина вам все розповіла — вона скаже стільки, скільки буде готова висловити. Іноді просто завдяки активному слуханню можна допомогти людині впоратися з горем.

5. Не ставте запитань, не давайте порад. Краще говорити: «Я відчуваю, як усередині вас все стискається». І не говорити: «Я вас розумію», тому що вам можуть не повірити, бо переживання у всіх різні.

Істерика

1. «Видаліть глядачів», створіть спокійну атмосферу. Якщо це безпечно для вас, залишіться з людиною наодинці. Якщо немає можливості вивести її в окреме приміщення, поверніть до себе обличчям, вставши при цьому спиною до стіни. Тим самим ви обмежите зону огляду і зосередите увагу на собі.
2. Несподівано зробіть дію, яка може сильно здивувати (наприклад, змочити водою людину, з гуркотом упустити предмет, різко крикнути на людину). Технічний прийом: у ваших руках пляшка з водою. Людина, яка демонструє істеричну реакцію, як правило, не одна, а в оточенні інших осіб. Ви говорите їм: «Підставте швидко свої руки, я наллю вам води». Потім швидко змочіть цій людині обличчя та руки. Це не викликає негативної реакції і, як правило, допомагає.
3. Говоріть з людиною короткими фразами, впевненим тоном, в спонукальному тоні: «Випий води», «Вмийся».
4. Після істерики настає занепад сил. Покладіть людину спати, якщо немає такої можливості, то посадіть і дайте теплого чаю.
5. Слід спостерігати за станом людини, її не можна залишати саму, бо вона може заподіяти шкоду собі або оточуючим.

ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ з ветеранами та ветеранками, які повертаються працювати на підприємство

(адаптовані матеріали практичного посібника VETERAN HAV
«Підтримка компаній в підготовці до повернення ветеранів»)

Що варто робити:

1. Привітайтеся. Запитайте, як можна звертатися до ветерана / ветеранки.
2. Встановіть візуальний контакт з ветераном / ветеранкою, відчуйте готовність вести розмову.
3. Продемонструйте позитивну реакцію на повідомлення ветерана / ветеранки повернутися на своє попереднє робоче місце.
4. Уважно слухайте.
5. Вживайте «я-висловлювання»: «я відчуваю», «я гадаю».
6. Більше говоріть про сьогодні, а не про минуле.
7. Демонструйте до ветерана / ветеранки професійний, а не особистий інтерес, дотримуйтесь правил ділового спілкування.
8. Давайте можливість ветерану / ветеранці ставити вам питання.
9. Додайте людяності, уважності, доброзичливості у спілкування, а не формалізуйте його.
10. Якщо у вас виникає відчуття, що ветерану / ветеранці некомфортно говорити, зробіть перерву.
11. Надайте ветерану / ветеранці відповідь на всі базові кадрові питання, інформацію про зміни, які відбулися на підприємстві.
12. Дізнайтеся про нові навички, які отримав ветеран / ветеранка і його / її готовність виконувати іншу роль на підприємстві.
13. Надайте інформацію про пільги, які має ветеран / ветеранка.
14. Дізнайтеся, чи потрібна йому / їй юридична допомога після працевлаштування.

Що не варто робити:

1. Не розпитуйте ветерана / ветеранку про війну, про травматичний досвід, його / її переживання, емоції.
2. Не зупиняйте ветерана / ветеранку, коли він / вона говорить.
3. Не давайте оцінку інформації, яку почули від ветерана / ветеранки.
4. Не проявляйте до ветерана / ветеранки надмірної уваги та жалісливості, комунікуйте так само, як із іншими.
5. Не говоріть ветерану / ветеранці, що час припинити поводитися, як на війні.
6. Не використовуйте слова-кліше або усталені вирази: «Війна – це пекло», або «Якщо ти вже повернувся, можеш залишити все у минулому»
7. Не продовжуйте співбесіду з ветераном / ветеранкою, якщо поза межами кабінету чути гучні звуки або незрозумілу метушню.

Усвідомте, ветерану / ветеранці потрібен час для адаптації до цивільного життя.

Чек-лист «Чи загрожує мені синдром емоційного вигорання?»

1. Ви набагато частіше, ніж раніше, почали відчувати втому.
2. На робочому місці ви часто нервуєте, переживаєте, напружуєтесь.
3. Вранці вам дуже не хочеться іти на роботу. Ви тільки й думаєте, як дочекатися вихідних, святкових днів, відпустки, можливості «втекти на лікарняний».
4. Вас пригнічує неможливість надати реальну допомогу всім, хто її потребує.
5. Вам дедалі частіше здається, що життя складається з одних страждань і немає сенсу чекати від нього чогось хорошого.
6. Клієнти вам нецікаві, вам здається, що ви стомилися від людей.
7. Ви стали частіше дратуватися, вас легко розгнівати. Ви імпульсивно й занадто емоційно реагуєте на робочі ситуації.
8. Ви частіше опиняєтесь в центрі конфлікту на робочому місці (з колегами, керівництвом, клієнтами).
9. Вас дратує необхідність посміхатися і демонструвати люб'язність.
10. Ви вважаєте цілком прийнятним у жорсткій манері «поставити клієнта на місце».
11. Вам здається, що ви помилилися з обраним місцем роботи, не тим займаєтесь. Ви не бачите перспектив у своїй роботі.
12. Вам здається, що ви посередній спеціаліст, але рости професійно немає ніякого сенсу.
13. Ви часто заздрите тим, хто «добре влаштувався»; нарікаєте на «втрачені можливості»; шукаєте (і знаходите) винуватців того, що у вас невдало складається кар'єра чи навіть доля.
14. Ви розчарувалися в колегах, стали підозріло до них ставитись; вам здається, що вони вас не люблять, не цінують, намагаються звалити на вас усю роботу.
15. Ви часто автоматично обслуговуєте клієнтів, не звертаючи на них увагу і намагаючись уникнути будь-якого спілкування.
16. Вам здається, що клієнти змінилися на гірше і серед них дедалі більше зустрічається неприємних і неадекватних.

17. Останнім часом вам не щастить; вас переслідують неприємності.
18. Ви стали забудькуватими; вам важче сконцентруватися.
19. Вам хворобливо хочеться, щоб подовжувались моменти перепочинку в роботі. Кожен клієнт, який прийшов тоді, коли ви сподівалися на перепочинок, вас страшенно дратує.
20. Ви часто погано себе почуваєте, відчуваєте втому і нестачу сил; погано їсте чи переїдаєте; ніяк не можете відпочити по-справжньому; маєте головні болі, розлади травлення, хронічні хвороби, безсоння чи «мертвий» сон без сновидінь.
21. У вас бувають нервові зриви, істерики; ви стали часто плакати чи, навпаки, «розучилися» це робити.
22. Ви часто відсуваєте тривогу, безпідставний страх; переживаєте, чи не припустилися серйозної помилки.
23. У вас часто буває загальмований, сонливий стан.
24. Ви часом відчуваєте байдужість, пасивність, нудьгу, апатію, душевну пустоту.
25. Ви рідко смієтесь, вас складно розсмішити: анекдоти стали дурні, а комедії – не смішні.
26. Ви стали більше їсти (пити, палити, приймати ліків і т.ін).
27. Ви часто відчуваєте образу на колег, керівництво, державу.
28. Ви часто відчуваєте свою самотність, безвихідь, безглуздість свого існування.
29. Майже кожен день думаєте про те, що така важка й складна робота має краще оплачуватись.
30. Ви весь час відчуваєте нестачу часу, вас турбує відчуття, що роботи стає все більше, а сил – все менше.
31. Ви втратили смак до життя: вам дедалі важче вибратися, щоб побачитись із друзями, кудись на природу; найбільше бажання – щоб «ніхто не чіпав».
32. Ви рідко і через силу читаєте спеціальну літературу.
33. Ви надаєте перевагу примітивним фільмам чи серіалам, щоб «відпочити, розвантажити мізки».
34. Ви закинули свої колишні захоплення, хобі.

35. Ви часто буваєте невдоволені собою.

36. Вдома ніяк не можете розслабитись і відключитись від роботи. Сім'я не радує, рідні дратують.

Усі ці симптоми частіше чи рідше відчуває практично кожна людина, де б вона не працювала. Не страшно, якщо вони виникають епізодично у вигляді якоїсь неприємності чи невдалого дня. Регулярність проявів і поєднання декількох симптомів, відчуття пастки, безвиході вже має насторожити. І особливо небезпечно, якщо ваш стан відбивається на оточенні і якості роботи з клієнтами.

Якщо ви запідозрили, що вам загрожує синдром емоційного вигорання, це не страшно. Визнання самого факту загрози СЕВ може бути достатнім, щоб успішно йому протистояти.

«Маленький перелік наших зовнішніх ресурсів»

1. Відчуття себе частиною стійкої системи: це може бути рід, сім'я, компанія друзів, колектив, соціальна група, громада, мала батьківщина, Вітчизна, планета...
2. Батьки: приймання їх любові і турботи, спілкування, любов, піклування та допомога їм...
3. Діти: народження, виховання, турбота, ігри, час, проведений з ними, спілкування...
4. Соціальні контакти: дружні візити, клуби, тусовки, будь-які велелюдні заходи, соціальні мережі...
5. Громадська активність: волонтерство, екоактивність, зоозахист і будь-яка інша соціально корисна діяльність...
6. Соціальний статус: керівна посада, неформальне лідерство...
7. Саморозвиток і самореалізація: особистісне та професійне зростання; затребуваність, відчуття своєї потрібності; значущості, відомості...
8. Пізнавальний процес, нові навички й вміння: навчальні заклади, курси, майстер-класи...
9. Почуття: любов, закоханість; романтична дружба і просто дружба; відчуття плеча, на яке можна спертися; радість від єдності поглядів; турбота, задоволення від добре виконаної роботи...
10. Тілесні задоволення: басейн, спа, масаж, секс; ласкаві дотики; рукостискання, поцілунки, обійми...
11. Спогади й мрії: повернення до щасливих моментів життя, мрії про майбутнє, конкретні плани...
12. Задоволення від придбання та володіння матеріальними цінностями: гроші, житло (надбання, облаштування, дизайн, ремонт), автомобілі та інші засоби пересування; ювелірні прикраси, шопінг, колекціонування...
13. Краса у всіх її проявах: відвідини мальовничих місць; милування природою; макіяж, одяг, прикраси, аксесуари; гарненькі дрібнички; вирощування квітів; дизайн інтер'єрів...

14. Нові враження, зміни картинок: подорожі, зміна краєвидів за вікном транспортних засобів, художні виставки, фільми, перегляд зображень в інтернеті, гортання альбомів з мистецтва та журналів з мистецтва...
15. Рух: прогулянки, танці, плавання, йога, гімнастика, спорт, будь-які приємні фізичні навантаження...
16. Їжа та напої: готувати, смакувати, пригощати, замовляти, відвідувати кафе та ресторани, знайомитися з кухнями країн світу...
17. Будь-які зміни: зачіски, кольору волосся, стилю одягу; нові робота, місце навчання; партнер, проєкт, коло спілкування, зміна місця чи країни проживання...
18. Перебування в комфортному середовищі: парки, ліси, озера, ріки, моря й океани; поля, степи й гори; тихі далекі села, маленькі затишні містечка, шумні мегаполіси з сучасною інфраструктурою...
19. Почуття єднання з природою, стихіями і Всесвітом: купатися, плавати, хлюпатися в воді, приймати повітряні ванни, загоряти, стояти на вітрі, гуляти під дощем і снігом, лежати на травичці, ходити босоніж, копатися в піску, працювати на землі, грітися біля вогнища, споглядати зорі...
20. Корисна / цікава діяльність на природі: полювання і фотополювання; риболовля; збирання грибів, ягід, трав тощо, походи з наметами; пісні біля багаття...
21. Творчість: малювання, музика, співи, плетіння, вишивка і будь-які інші види хенд-мейду та інші хобі...
22. Адреналін: альпінізм, стрибки з парашутом, дельтапланеризм, байдарки, інші екстремальні види спорту та ризиковані авантюри...
23. Ігри: настільні, комп'ютерні, дитячі, рухливі, спортивні, історичні реконструкції...
24. Тварини: доглядати, розводити, пестити, годувати, вигулювати, милуватися, грати та будь-яким іншим чином взаємодіяти з ними...
25. Рослини: вирощувати, збирати, переробляти...
26. Спокій: відчуття безпеки на свої власній території (мій дім – моя фортеця), відсутність подразників, тиша чи спокійна музика і загалом все, що заспокоює і дарує почуття умиротворення...
27. Самотність: можливість побути самому; подумати, розслабитися; не відчувати жодного тиску; відчувати себе вільним у своїх діях та способі відпочинку...

28. Приємні лінощі: лежати, розвалитися в кріслі; гойдатися в гамаку, слухати музику; блукати інтернетом; читати (слухати) книги; дивитись легкі комедії чи улюблені серіали; теревенити «ні про що».

Вправа «Колесо Життя»

«Колесо Життя» – це звичайний психологічний тест, який дозволяє визначити міру успішності. На його основі можна провести діагностику та аналіз твого життя на даний момент та скласти план його зміни. Колесо допомагає побачити напрямок руху і дозволяє відповісти на запитання: «Що мені потрібно зробити прямо зараз, щоб жити у гармонії та досягати поставлених цілей?»

У базовій вправі «Колесо Життя» можна побачити 8 сфер життя, над якими людина повинна працювати, щоб бути в гармонії і відчувати себе щасливою, а саме:

- 1. Здоров'я:** самопочуття, зовнішній вигляд, рухливість, активність, енергія, настрій, бадьорість, харчування, режим, спорт, сон.
- 2. Стосунки:** сім'я, дружба, любов, секс, спілкування.
- 3. Оточення:** рідні, колеги, партнери, сусіди, опоненти, друзі.
- 4. Фінанси:** доходи, витрати, умови життя, забезпеченість, борги, інвестиції, додаткові джерела доходу.
- 5. Кар'єра:** робота, покликання, бізнес, професія, зайнятість, соціальний статус, перспективи.
- 6. Особистісне зростання:** навчання, самовдосконалення, тренінги, книги, курси.
- 7. Духовний розвиток:** віра, творчість, мистецтво.
- 8. Яскравість життя:** розвага, відпочинок, хобі, подорож, враження.

Для виконання вправи, краще обрати тихе і затишне місце, щоб уникнути зайвих подразників і факторів, які можуть відволікати.

Візьміть аркуш білого паперу та зробіть всередині крапку, а потім проведіть 8 променів від неї. Так, щоб можна було утворити 8 рівних секторів. Приблизно, як на малюнку нижче. Підпишіть кожен сектор, або позначте так, щоб вам було зрозуміло.



Центр кола – це точка відліку, нуль, початок. Довжина променя, який іде від центра кола дорівнює 10 балам. Прислухайтеся до себе, на якій відмітці ви себе відчуваєте, яким є ступінь вашої задоволеності тією чи іншою сферою вашого життя. Зробіть позначку на кожному промені. Будьте відвертими з собою і пам'ятайте, що перша відповідь, яка спала вам на думку, найімовірніше і є правильною.

Після того як ви оцінили всі сфери життя, з'єднайте всі ваші позначки плавною лінією та подивіться, яку фігуру ви отримали. Уявіть, що ця фігура є колесом від вашого автомобіля. Як ви поїдете на цьому авто по життю, чи комфортно вам буде пересуватися?

Під час аналізу вам треба врахувати два основні показники – наскільки отримана фігура гармонійна (схожа хоч трішки на колесо), і який його діаметр. Якщо у вас рівне, красиве, але маленьке коліщатко – ви «їдете» по життю тихо, спокійно. Можливо не завжди відчуваєте комфорт, але ви до цього вже звикли. Якщо колесо більше схоже на багатокутник, а кути його гострі, найімовірніше ви досить часто відчуваєте дискомфорт по життю, труднощі та переживання. Якщо ж форма все-таки більш-менш нагадує коло, ваше життя збалансоване і гармонійне.

Буває й таке, що в основному форма нагадує коло, але одна сфера або западає або випинається. Це означає, що саме в цій сфері вам потрібно попрацювати, зрозуміти, чому вона виділяється в ту чи іншу сторону. Якщо якась або декілька сфер западають, то треба поставити собі низку запитань. Що я можу додати у цю сферу, щоб зробити власне життя більш гармонійним і збалансованим? У якому напрямку далі рухатись?

Які специфічні сфери життя потребують більшої уваги і яким чином можна досягти в них результатів? Що я можу зробити в найближчі дні, щоб досягти цієї мети?

Існує величезна кількість варіацій цієї вправи, так само як і існує велика кількість варіацій життєвого шляху для кожної людини.

ПЕРЕЛІК

органів державної влади, організацій та установ,
де ветерани / ветеранки можуть отримати допомогу і психосоціальну підтримку

№	Назва організації	Адреса	Контактні дані
1	Міністерство у справах ветеранів України	м. Київ, провулок Музейний, будинок 12	(044) 281-08-32
2	Український ветеранський Фонд	м. Київ, провулок Музейний, будинок 12	(044) 009-48-72
3	Соціально-психологічний центр м. Славутич	Київська обл., м. Славутич вул. Збройних Сил України, 3А,	(04579) 2-94-21
4	Бородянський Центр соціально- психологічної реабілітації населення	Київська обл., смт. Бородянка, вул. Центральна, 228,	(04577) 5-20-02
5	Іванківський центр соціально-психологічної реабілітації населення	Київська обл., смт. Іванків, вул. Поліська, 65А	(04591) 5-27-19
6	Центр соціально-психологічної реабілітації населення у м. Коростень	Житомирська обл. м. Коростень, вул. Пролетарська, 3	(04142) 5-07-84
7	Кисво-Святошинський центр соціально-психологічної реабілітації населення	Київська обл., м. Боярка, вул. Хрещатик, 83	(04598) 4-68-51
8	ДЗ Центр психічного здоров'я та реабілітації «Лісова поляна» МОЗ України	м. Київ, Пуца Водиця, 7 лінія, 30	(073) 430-60-00
9	Ветеранський простір «Територія можливостей»	м. Вінниця, вул. Єрусалимка, 8	(067) 959-40-63

10	Спортивно-оздоровчий реабілітаційний центр «4.5.0»	Вінницька обл. м. Хмільник вул. Літописна, 1	(068) 041-60-13
11	Ветеранський простір	м. Луцьк, просп. Волі 13, головний корпус ВНУ ім. Лесі Українки	(050) 197-70-55
12	Центр ветеранів АТО та їх сімей «Поруч»	Донецька обл., м. Краматорськ, бул. Машинобудівників, 20	(095) 320-11-72
13	Центр Ветеранського Розвитку	м. Дніпро, вул. Аржанова, 12	(095) 496 4085
14	Дім Ветерана	м. Житомир, Чуднівський шлях, 1	(067) 783-48-14
15	ЯРМІЗ: Центр реабілітації та реадптації учасників АТО та ООС	м. Київ, пров. Музейний, 6	(073) 891-14-50
16	Реабілітаційний центр «БЕРЕЖА»	Луганська обл., м. Лисичанськ	(095) 463-45-49
17	Будинок воїна, комунальний заклад Львівської обласної ради	м. Львів, вул. Володимира Короленка, 1А	(098) 519-89-20
18	Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій, комунальна установа Львівської міської ради	м. Львів, вул. Пекарська, 41	(032) 254-61-16 (067) 962-83-25 (050) 788-72-38
19	РеХаб: Перший жіночий ветеранський простір	м. Львів, вул. Короленка, 1а	(097) 952-02-90
20	Миколаївській міській центр підтримки ВПО та ветеранів АТО	м. Миколаїв, провулок Кобера 13А/8	(0512) 77-64-51
21	Центр ветеранського розвитку ЧНУ ім. Петра Могили	м. Миколаїв, вул. 1 Воєнна, 2	096 497 6418

22	Veterans Hub ODESA	м. Одеса, вул. Старопортофранківська, 26	(048) 753-03-02
23	Ветеранський простір	м. Полтава, вул. Остроградського 2, головний корпус ПНПУ ім. В. Г. Короленка	(067) 167-44-32
24	«Будинок Ветеранів», комунальний заклад Рівненської міської ради	м. Рівне, вул. Гур'єва, 2	(096) 894-22-27 (067) 121-15-15
25	«Ветеранський простір», комунальний заклад Рівненської обласної ради	м. Рівне, Майдан Просвіти, 1, кім. 221	(067) 474-84-34
26	Центр учасників бойових дій, комунальна установа Сумської міської ради	м. Суми, вул. Г. Кондратьєва, 165/7	(050) 107-94-53
27	Дім ветерана	м. Тернопіль, просп. Злуки, 53	(067) 322-05-88
28	Ветеранський простір Хмельниччини	м. Хмельницький, вул. Свободи, 70, кім. 108	(068) 647-73-64
29	Veterans Hub	м. Ужгород, вул. Гойди 8, 2 поверх, кабінет 202	(067) 005-33-55
30	Будинок ветеранів імені Євгена Подолянчука	м. Черкаси, 18000, вул. Чехова, 112	(093) 792-35-54
31	Чернівецька спілка УБД та їх сімей	м. Чернівці, пл. Центральна, 9	(099) 666-77-83
32	ГО «Епоха свідомості»	м. Чернігів, просп. Миру, 34, офіс 27	(067) 460-46-36
33	ГО «Всеукраїнське об'єднання ветеранів»	01033, м. Київ, вул. Саксаганського, 64а	(044) 289-16-80 (044) 235-85-88
34	ГО «Організація ветеранів України»	01021, м. Київ, вул. Липська, 16а	(044) 253-83-12