

# Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія



ТИ ЯК?



Всеукраїнська програма  
ментального здоров'я  
за ініціативою Олени Зеленської



Цей посібник створено на основі розділу «Довідника безбар'єрності» — «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія».

Розділ створено Координаційним центром з психічного здоров'я Кабінету Міністрів України за підтримки компанії Visa — учасниці спільноти «Бізнес без бар'єрів», у співпраці з експертами, неурядовими організаціями: Центром психічного здоров'я та реабілітації «Лісова поляна» МОЗ України, благодійним фондом Mindy, Програмою реінтеграції ветеранів IREX, Українським ветеранським фондом, Veteran Hub, громадськими організаціями «Простір можливостей» та «Громадський рух «Жіноча Сила України». Упорядниця — Ірина Люк.



«Довідник безбар'єрності» — гід з толерантної взаємодії, створений за ініціативою першої леді Олени Зеленської. Імплементційний партнер проекту — громадська організація «Безбар'єрність».

## **1. Людина з досвідом війни і суспільство ..... 6**

- 1.1. Повернення з фронту.  
Що має розуміти суспільство ..... 7
- 1.2. Що відбувається з людиною, яка повернулася  
з війни ..... 11
- 1.3. Що може вирізняти людину  
з бойовим досвідом ..... 14
- 1.4. Як допомогти людині впоратися з апатією ... 19
- 1.5. Як спонукати звернутися до психолога ..... 21
- 1.6. Ветеранські спільноти для кращої підтримки .. 25

## **2. Культура взаємодії: універсальні поради ..... 28**

- 2.1. Як поводитися при зустрічі: діємо,  
підтримуючи гідність ..... 29
- 2.2. «А ти вбивав?» Чого не варто говорити ..... 37
- 2.3. Спілкування. Поради для коректної  
комунікації ..... 43
- 2.4. Хочу подякувати. Як зробити це  
правильно ..... 46
- 2.5. Взаємодія із жінками-ветеранками ..... 50
- 2.6. Люди, які пережили полон.  
Що варто врахувати при взаємодії ..... 55
- 2.7. Спілкування в родині.  
Прийняти рідну людину «іншою» ..... 61
- 2.8. Гостра реакція на стрес:  
як правильно підтримати людину ..... 71

## **3. Ветерани / ветеранки з інвалідністю і суспільство ..... 80**

- 3.1. Поради для коректного спілкування  
з ветераном / ветеранкою з інвалідністю ..... 81

3.2. Особливості спілкування залежно від порушення, яке має людина .....	85
3.3. Спілкування. Поради для коректної комунікації .....	89
<b>4. Якщо я роботодавець, представник влади, правоохоронних органів, медичний або соціальний працівник .....</b>	<b>93</b>
4.1. Взаємодія роботодавця з ветеранами / ветеранками .....	94
4.2. Взаємодія представників органів влади та місцевого самоврядування з ветеранами / ветеранками .....	101
4.3. Взаємодія представників правоохоронних органів з ветеранами / ветеранками .....	107
4.4. Люди допомагаючих професій і ветерани / ветеранки .....	115
<b>5. Роз'яснення щодо станів і реакцій .....</b>	<b>119</b>
5.1. Травма .....	120
5.2. Травматичні події .....	122
5.3. Посткомоційний синдром (контузія) .....	124
5.4. Акубаротравма .....	127
5.5. Реакції на стрес .....	129
5.6. Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) .....	131
5.7. Тригер .....	134
<b>Інформаційні джерела, на основі яких формувався довідник .....</b>	<b>136</b>

1.

Людина  
з досвідом  
війни  
і суспільство

# 1.1.

Повернення  
з фронту.  
Що має  
розуміти  
суспільство

Озирніться навколо, придивіться до своїх друзів, колег. Майже у кожного з нас у найближчому колі знайомих є людина, яка боронить Україну від російської агресії або повернулася з війни.

Ці люди здебільшого не професійні військові, які пройшли довготривалу спеціальну підготовку і присвятили себе службі. Наші Захисники і Захисниці раптово залишили звичайне життя цивільної людини та пішли на фронт після доволі короткотривалого навчання. А там — найстрашніша війна цього століття в найгірших її проявах.

Це може травмувати. Пережите на війні залишає свій відбиток, змінює людину. У кінцевому підсумку до мирного життя одночасно повернуться від 1 до 5 мільйонів людей<sup>1</sup> — носіїв унікального досвіду участі в бойових діях, який змінює цінності.

*«...поїхав на Бахмут до Луганського прикордонного загону. Після того, що я там пережив, не знаю, що зі мною буде далі».*

*«У Бахмуті помирають люди, й це не секрет. Їм відриває кінцівки, голови. До цього неможливо підготуватися».<sup>2</sup>*

*«Загиблий побратим весь час стоїть перед очима».*

---

<sup>1</sup> Чеботнікова, Ірина. Потрібна допомога та реабілітація: скільки ветеранів в Україні // 24 канал.

<sup>2</sup> Іванців, Анастасія. Не створені для війни. Історії молоді на службі в українській армії // Суспільне Новини.



*«Побачене неможливо забути. Чи міг я щось змінити?»*

*«Так, на війні складно, але там все зрозуміло. Просто. Або ти знищуєш ворога, або він тебе».*

*«Я воював поруч із найвідважнішими людьми...»*

Дуже важливо не поширювати міфи про те, що всі учасники війни — ветерани і ветеранки — «психовані», «неврівноважені», «з ПТСР» тощо. З війни непросто повернутись усім, проте це не означає, що в усіх буде ПТСР. Нерідко проявами пережитого досвіду може бути депресія, прагнення ізолюватися («мене ніхто не розуміє»), закритися в собі. Більша частина людей впораються з цим за підтримки оточення і не матимуть важких наслідків.

Суспільство має знати, як зустрічати ветеранів і ветеранок, розуміти, як створити найбільш сприятливі умови, які допоможуть відновитися й розпочати цивільне життя.

Один із найважливіших моментів — велика кількість людей з інвалідністю, набутою внаслідок війни: люди з ампутованими кінцівками, порушеннями слуху і зору тощо. Ми маємо вже зараз думати, яким чином облаштувати їм зручний безбар'єрний простір, забезпечити можливості для повноцінного життя, мотивувати до активності.



Ілюстрація: Ольга Дегтярьова

*ТЕ, ЯКІ МИ БУДЕМО ПІСЛЯ ПЕРЕМОГИ –  
ПЕРЕВІРКА НА ГІДНІСТЬ*

# 1.2.

Що  
відбувається  
з людиною,  
яка поверну-  
лася з війни

*«[Людина] приходить додому, але не повертається з війни: пам'ять закарбовує спогади про війну, обстріли, моменти “прильоту” мін або снарядів чи загибелі побратимів. ...старається позбутися спогадів, але не може. Спогади повертаються у нічні кошмари, не дають спокійно жити, “вганяють” людину у депресивний стан. Час іде, а проблеми не зникають. Часто виявляється, що тільки часу замало — потрібні спеціалізовані форми допомоги, щоб відбулося зцілення, затягнулися “рани” минулого».<sup>3</sup>*

Можлива сильна емоційна реакція на мінімальні розчарування, конфлікти, прояви недружності, а також на безлад, несправедливість і порушення порядку.

На війні у людини все чітко й зрозуміло: тут свої, там — ворог, вбивай, щоб не вбили тебе, роби, що маєш, не підводь побратимів і посестер, тому що ціною є життя — твоє чи людини поряд, «чорне — то чорне», «біле — то біле»...

У цивільному житті все хаотичне, події змінюються постійно, часто щось виходить з ладу, люди підводять, державні органи належно не працюють, здебільшого все «сіре». Це дратує людину, яка повернулася з війни, вибиває з колії, впливає на загострене почуття справедливості.

---

<sup>3</sup> Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців / К. Возніцина, Л. Литвиненко. Київ, 2020.

До цього важко знову пристосуватися, адже в бойових умовах від чіткості та визначеності залежало виживання.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Посібник з психологічної допомоги «Як ти, ветеране?».

# 1.3.

Що може  
вирізняти  
людину  
з бойовим  
досвідом

## Скутість і незручність у спілкуванні

Людині з бойовим досвідом можуть бути притаманні замкнутість, бажання закритися від людей поруч, ізолювати себе. Такі люди можуть вважати, що тільки ті, хто пройшли через бойові дії, можуть їх зрозуміти. Ветеран/ветеранка також мають загострене почуття справедливості. Все це призводить до певної скутості у спілкуванні, а можлива підвищена конфліктність — до незручностей.

## Труднощі при ухваленні рішень

На війні люди здебільшого мають чітко виконувати поставлені завдання, слухатися наказів командира — це умова виживання. Через це після повернення до цивільного життя у людей з бойовим досвідом можуть виникати труднощі з самостійним ухваленням рішень.

## Труднощі з концентрацією та запам'ятовуванням

Війна впливає на розумові здібності людини. Від обстрілів і бомбардувань може травмуватися мозок (так звана контузія). У бойових умовах людина недосипає, недоїдає, не має можливостей для відновлення. Під дією постійного стресу когнітивні функції людини знижуються: погіршується пам'ять, концентрація, здатність сприймати інформацію, навчатися тощо. Для фізичного та психологічного відновлення людині потрібен час.

## Зміни в роботі, бізнесі, професії

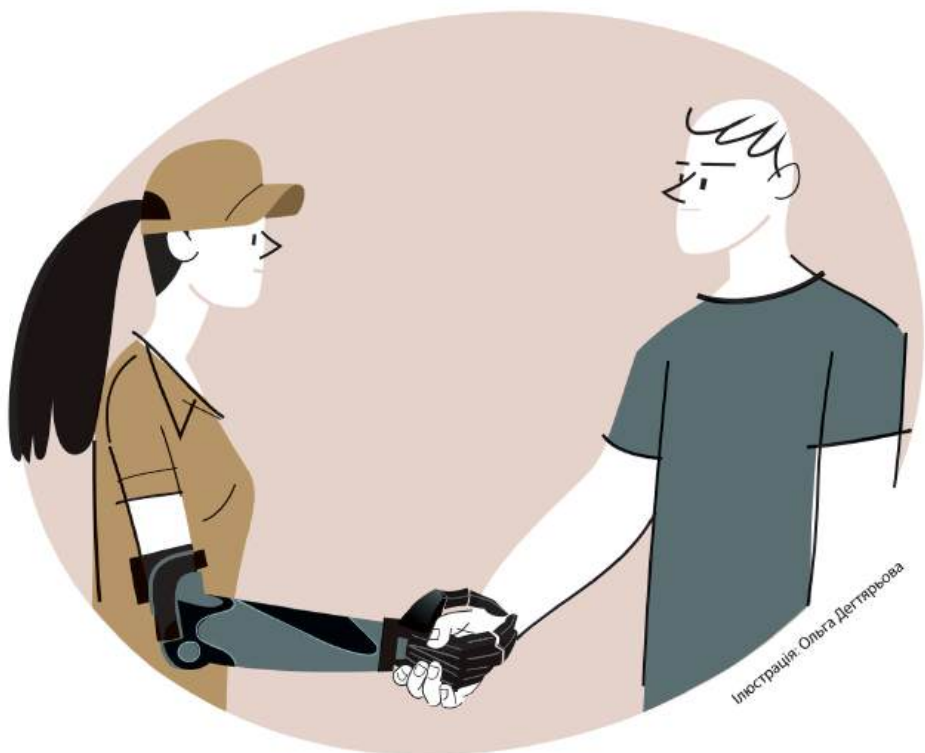
Під час виконання завдань із захисту Батьківщини людина відчувала свою значимість, цінність, важливість. Цього може не бути в цивільному житті, в професії, роді занять, які вона мала, особливо якщо там уже звична, напрацьована рутинна. Стає важливим знайти своє нове місце в житті: змінити професію, розпочати власний бізнес, піти навчатися. Важливо підтримувати ці прагнення та надавати ветеранам і ветеранкам можливості для розвитку.

## Бажання повернутися до військового життя

Під час участі у війні людина змінюється, змінюються життєві цінності, пріоритети. Те, що було важливим до війни, вже не відкликається. Вписати себе нового/нову в попереднє життя надзвичайно складно. Вихід із цього незрозумілого, «чужого» життя людина бачить у поверненні до військової служби.

Немає універсальної формули, як допомогти колишнім військовим повернутися до цивільного життя: хтось хоче побути наодинці, відпочити та подумати; комусь важливо спілкуватися і діяти.





Ілюстрація: Ольга Дегтярєва

*ДОСВІД РІЗНИЙ, АЛЕ ПРАВИЛО ЄДИНЕ – ПОВАГА*

Однак кожному й кожній потрібно дати можливість відновитися тим шляхом, який він або вона бачить для себе найкращим. Людині, яка повернулася з війни знову потрібно звикати до іншого темпу життя, відновлювати зв'язки з родиною, свою роль у сім'ї. При цьому суспільство має проявити всю повноту розуміння і поваги, надати можливість для підтримки та знати, яким чином спілкуватися з тими, хто має бойовий досвід.

# 1.4.

Як  
ДОПОМОГТИ  
ЛЮДИНІ  
ВПОРАТИСЯ  
З АПАТІЄЮ

Передусім потрібно допомогти людині відновити рівень енергії та спробувати заходи, які можуть спонукати до дій (без сторонньої допомоги фахівців):

- налагодити режим сну таким чином, щоб спати вночі, аби людина засинала і прокидалася у той самий час;
- встановити режим дня;
- спонукати їсти корисні продукти;
- організувати прогулянки на свіжому повітрі;
- сприяти спілкуванню з людьми, з якими комфортно; уникати спілкування, яке напружує;
- спонукати піклуватися про своє тіло, робити для нього щось приємне;
- допомогти відновити улюблену активність, яка доступна і не потребує багато зусиль;
- спонукати робити щодня невеликий комплекс фізичних вправ — це збільшить рівень енергії, покращить кровообіг у мозку.

Якщо апатія триває понад три тижні, варто звернутися до фахівця у сфері ментального здоров'я, який допоможе знайти ресурси, щоб подолати цей стан.

# 1.5.

Як спонукати  
звернутися  
до психолога

Рішення про звернення до психолога не ухваляється легко. Особливо в нашій країні, де культура звернення по таку допомогу лише формується, де ще живі упередження та стереотипи навколо теми ментального здоров'я. Ветерани і ветеранки також відчують на собі їхній вплив, однак питання звернення до фахівця за наявності підстав важливе для них.

У Центрі психічного здоров'я та реабілітації ветеранів «Лісова поляна» радять звертатися до фахівця з ментального здоров'я (психолога, психотерапевта, психіатра), якщо більше одного місяця тривають такі «післявоєнні» реакції:

- проблеми зі сном (безсоння, переривчастий сон, нічні жахіття); фізичне реагування на згадки про воєнні події (тахікардія, потовиділення, проблеми з диханням, тремор), яке може важко піддаватися контролю; проблеми з травленням (відсутність апетиту або переїдання); головний біль; біль у м'язах;
- реагування на гучні звуки, проблеми з концентрацією уваги, проблеми з пам'яттю, уникання людей та всього, що нагадує про події війни, зловживання алкоголем, вживання наркотичних речовин (з метою розслабитися), постійна настороженість, пильність (очікування небезпеки);

- перепади настрою — від ейфорії до депресії; нав'язливі думки про пережиті події, які неможливо контролювати; емоційне переживання ситуацій заново; нездатність до розслаблення; дратівливість та спалахи гніву, які не піддаються контролю; неможливість відчувати позитивні емоції.<sup>5</sup>

У цьому разі члени родини можуть звернути увагу на названі реакції та спробувати спонукати людину звернутися до фахівця. Розуміючи, що ветерани/ветеранки з певних причин не дуже любляють, коли хтось намагається «залізти їм у голову». Тому слід шукати власний шлях, вбудувати довіру.

Досвід спілкування з ветеранською спільнотою говорить про те, що саме побратими/посестри можуть допомогти зрозуміти наявні проблеми, скерувати до фахівця. Ветерани довіряють своїм, тому слова «був/була у такого-то фахівця, і мені допомогло» будуть найкращим стимулом для звернення.

Коли людина перебуває у помітно поганому психоемоційному стані, опирається і відкидає варіант допомоги спеціаліста, варто спробувати залучити авторитетного військового побратима, колишнього командира, яким він/вона довіряє.

---

<sup>5</sup> Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців / К. Возніцина, Л. Литвиненко. Київ, 2020.

Можливе також залучення медика, який займається його/її фізичним здоров'ям. Зазвичай це сімейний лікар, якому ветеран/ветеранка довіряють, який може надати підтримку у питаннях ментального здоров'я, а у разі потреби — направити до вузького спеціаліста (психолог, психотерапевт, психіатр).

У цьому питанні надважливо знайти фахівця, який спеціалізується на роботі з бойовим травматичним досвідом, має досвід роботи з ветеранами й ветеранками. У цьому може допомогти ветеранська спільнота, яка має досвід звернень й інформацію про тих, хто справді здатен допомогти.



# 1.6.

Ветеранські  
спільноти  
для кращої  
підтримки

*«Нещодавно бачився з колишнім однокурсником, який демобілізувався. За його проханням познайомив його з Veteran Hub. Він зазначив: “Я познайомлюся, бо треба буде своїх повертати”. Тобто вже є розуміння — хто перший “висадився”, той проходить цей шлях і готує майданчик для наступних військових».*

Так вже сталося, що ветерани/ветеранки відрізняються сильним братерським/сестринським духом, міцною ідентифікацією зі своєю спільнотою, довірою до тих, хто пройшов через війну. Саме тому модель «рівний–рівному» визнається найкращою у питаннях надання підтримки ветеранам і ветеранкам.

Звісно, не йдеться про допомогу, яка потребує фахових знань (психологи, психіатри, соціальні працівники та інші). Йдеться саме про майданчики, організовані ветеранською спільнотою для ветеранів/ветеранок — ветеранські простори, громадські простори, хаби, інші сервіси, організовані громадськими ветеранськими об'єднаннями. Саме тут ветеран/ветеранка зможуть знайти розуміння їхніх потреб і проблем, поділитися наболілим, отримати інформацію, як можна розв'язати ту чи іншу проблему. На базі таких майданчиків працюють уже перевірені фахівці: психологи, юристи, яким довіряє ветеранська спільнота і до яких варто звертатися.

Історія ветеранських просторів розпочалася з Житомирської області, де у 2016 році був створений перший ветеранський простір у форматі громадської спілки — «Дім ветерана». Ця ініціатива об'єднала зусилля ветеранів, ветеранок, волонтерів і волонтерок, громадськість, місцеву і державну владу.

Діяльність просторів була ефективною і цікавою ветеранським спільнотам у регіонах. Ветеранські простори варто вважати найкращою «точкою входу» для всіх, хто має намір взаємодіяти з ветеранами і ветеранками. Таке собі «єдине вікно» — від юридичних консультацій до реабілітаційних послуг.

На сьогодні такі простори працюють практично в кожній області у форматі неурядових організацій, комунальних установ, об'єднань тощо. Існує найбільше їх об'єднання — Коаліція ветеранських просторів, до якої входять 23 ветеранські простори.

Отже, якщо ветеран/ветеранка шукає свій шлях до цивільного життя, варто звертатися до ветеранських просторів.



2.

Культура  
взаємодії:  
універсальні  
поради

# 2.1.

Як  
поводитися  
при зустрічі:  
діємо,  
підтримуючи  
гідність

Що ми маємо робити при зустрічі з ветераном/ветеранкою: на вулиці, у колі знайомих чи друзів, на роботі — з колегою, в під'їзді — із сусідом? Як поводитися? Обіймати та емоційно дякувати чи «ховати очі», щоб уникнути незручних моментів?

Кожна ситуація, звісно, вимагає своєї реакції, однак є універсальні поради для тих, хто в житті зустрічатиметься з людьми, які мають бойовий досвід. Тобто для всіх нас.

Проєкт «Як ти, брате?» радить у спілкуванні з ветераном/ветеранкою:

- не пропонувати допомогу, а просити її;
- гарантувати безпеку: бути передбачуваним, розповідати про оточуючі речі та події, що відбуваються і мають відбутися;
- при будь-якій незручності в розмові питати про минуле, наприклад: *«А як тут було раніше?»*, *«А що було до цього?»*;
- не давати своїх оцінок, краще відповідати *«складно сказати, я там не був/не була»* або *«навіть не знаю, що й думати»*;
- намагатися бути поруч і робити щось, що не заважає спостерігати за людиною, навіть якщо вона задумалася і мовчить.

Хай що ви робитимете, робіть це, підтримуючи гідність. Деколи ми хочемо проявити співчуття, а показуємо жалість. Але ветеран/ветеранка — не жертва. Для людини, яка пройшла через війну, жалість може бути неприємною. Це доволі знецінювальне почуття. Воно не дозволяє людині пройти ті випробування, які зараз перед нею стоять. Наше завдання — підсилити себе і посилити людину. Шкодуючи та жаліючи, ми фокусуємо людину на негативності пережитого досвіду.

Якщо ви хочете подякувати незнайомій людині (ветерану чи ветеранці) — зробіть це поглядом, посмішкою, прикладанням руки до серця. Не уникайте зорового контакту, не відвертайтеся. Про подяку вголос зовсім незнайомій людині є різні думки. Однак, враховуючи те, що ми не знаємо, який у людини досвід, до цього варто ставитися з обережністю.

Не треба запитувати про те, що людина робила, де була, що бачила на війні. Інколи вона не може або не хоче розповідати.

Інша справа, коли людина сама прагне поділитися з вами. Тоді — слухаємо, не перебиваємо і ставимо уточнювальні запитання. Бажано, щоб вони були про хороше. Так ми можемо показати, що готові підтримати цю розмову, але не починати її. У кінці розмови варто допомогти зосередитись на позитиві.



Ілюстрація: Ольга Дергачова

**НАЙКРАЩА ПОДЯКА – ПОГЛЯД І УСМІШКА**



Не варто робити вимушені «кіношні» жести, бо так заведено. Якщо вам комфортно у спілкуванні, то ветеран/ветеранка також розслабляється. Не треба робити з них унікальних істот, з якими діють особливі правила поведінки. Якщо дотримуватися культури розв'язання конфліктів, поважати кордони — тоді ветеранам і ветеранкам буде легко повернутися у середовище вільного і приємного спілкування.

Розумійте, для чого ви щось запитуєте. Буває, люди ставлять запитання, щоб відчутти чи показати дотичність до досвіду ветерана/ветеранки. Але це не зробить вас дотичними і не допоможе у спілкуванні. Ветерани/ветеранки — доволі практичні люди, прагнуть не пускати слів на вітер, мислять категоріями «*А яка користь від такої розмови?*». Тому чекають цього від спілкування й від співрозмовника. Варто поставити собі запитання-фільтр: «*А для чого мені це знати?*».

Варто бути обережними в жестикуляції. Ветерани/ветеранки на рівні інстинктів пильнують руки, тому що людина може бути озброєна. Не варто різко і без попередження наближатися, важливо не робити цього зі спини. Слід поважати особисті кордони. Крики, сплески, несподівані звуки — при спілкуванні бажано про них попередити. Реакції на наші дії можуть бути різні, тому що у людей різний досвід.

Обійми будуть доречними, якщо раніше, в цивільному минулому ви звикли обійматися — нормально цього не змінювати. Однак і в цьому випадку варто запитати: «Можна я тебе обійму?». Якщо ж ви ніколи цю людину не обіймали та зненацька вирішили — це може бути нетактовно і недоречно.

Варто бути готовими при взаємодії з ветеранами/ветеранками до проявів травматичних наслідків від уражень головного мозку, так званих контузій. Вони можуть проявлятися як гіперкінези — мимовільне здригання м'язів на обличчі чи тілі. Є цілий перелік симптомів і наслідків цієї травми, яка змінює нервову систему людини та може бути причиною певних фізичних проявів. Це саме стосується протезування кінцівок: важливо бути готовими до взаємодії з людиною, яка прийняла або досі на шляху прийняття свого нового тіла та нового життя.

Ніхто не застрахований від помилок у спілкуванні з ветераном/ветеранкою. І це цілком нормально: помилятися і просити пробачення, відчувати сором і сказати про це. Ти визнаєш свою помилку — і це також зменшує напругу у спілкуванні. Тоді у людини не виникне відчуття, що з нею говорять як із дитиною, від якої очікують неадекватних реакцій.

Варто розуміти, що людям, які повертаються з фронту, невідоме їхнє майбутнє. Відчуття контролю над життям майже недоступне, це викликає тривогу і може вилитися в конфлікти, непорозуміння, а інколи — в ту поведінку, яку в суспільстві заведено називати неприйнятною. Однак усе це — щоб впоратися з бурею всередині. До цього треба ставитися з розумінням.



*НЕ УСІМ ХОЧЕТЬСЯ ОБІЙМІВ.  
ЗОЛОТЕ ПРАВИЛО – СПОЧАТКУ ЗАПИТАЙ*

# 2.2.

«А ти  
вбивав?»»

Чого

не варто

ГОВОРИТИ

Не питаєте: «А що було на війні?», «Ти бачив загиблих або як хтось помирає?», «У тебе стріляли?», «Ти бачив якісь відірвані частини тіла?», «А ти вбивав?»... — такі запитання можуть викликати доволі тяжкі й потенційно травматичні спогади.

Не говоріть: «Я тебе розумію». Якщо ви не були на фронті, не маєте досвіду участі у бойових діях — не варто говорити, що розумієте.

Не можна жаліти: «Ох ти ж бідненький/бідненька!». Жалості не повинно бути. Адже захист держави, людей — це про гідність і повагу. Жалість знецінює, свідчить про вашу переконаність, що людина не впорається.

Не варто говорити про людину з бойовим досвідом, що вона «неврівноважена», «хвора», «з ПТСР»... Насправді всі ми переживаємо зараз війну — досить ненормальну ситуацію для звичайної людини. Всі хвилювання і надмірні реакції, пов'язані з нею, є нормальними. Як для цивільних так і для ветеранів/ветеранок.

Не вимагайте: «Ти повинен/повинна...», «Тобі треба...». Люди очікують від ветеранів/ветеранок повернення до цивільного життя й активності в ньому: стати «воїнами економічного фронту», «навести в країні порядок». Це покладає занадто велику відповідальність на людей, які на

певному етапі життя вирішили захищати країну. Коли вони виконають цей обов'язок, не треба обтяжувати їх додатковими очікуваннями. Дайте ветеранам і ветеранкам змогу органічно повернутися до цивільного життя у той спосіб, який вони вважатимуть найприйнятнішим.

*«Я й не думав, що ти підеш воювати...», «Чому ти взагалі туди пішов/пішла?»* — не варто говорити такого знайомому чи знайомій. Це знецінює людину та її рішення, а ветерани/ветеранки дуже хочуть бачити сенс у тому, що роблять.

Говорити про смерті побратимів/посестер доречно, якщо йдеться про пам'ять, а не про факт загибелі. Зазвичай більшість ветеранів/ветеранок зіштовхувалися зі смертю людей, яких вони знали. Результатом є так звана «вина того, хто вижив» — коли людина повертається і їй соромно за те, що вона вижила, а хтось — загинув. Така розмова викличе сумні спогади.

Запитувати у ветерана/ветеранки *«Коли обміняють наших полонених?»*, *«Чи вистоїмо ми у цій війні?»*, *«Коли війна закінчиться?»* не варто. Ці питання поза їхніми знаннями, трохи не «за адресою».

Не варто ставити занадто особисті питання: *«А ти привіз якусь зброю?»*, *«Як це — вбивати?»*, *«Як місцеві ставилися до вас?»* тощо.

Питання на кшталт «Чи ти когось убивав/убивала?», «А скількох ти вбив/вбила?», «Як це — вбивати?», мабуть, найгірші з можливих. Найчастіше правдива відповідь — «так, убивав/убивала». Вбивство накладає величезний відбиток на психіку людини, який супроводжується складними емоціями. Цю тему немає сенсу зачіпати, вона повертає жахливі спогади смерті. Нормальна людина зовсім не пишається тим, що вбила когось, прагнучи вижити і захистити себе, побратимів, сім'ю і країну — усе, що їй дороге. Вбивства для звичайних людей — не та діяльність, про яку хтось мріє чи хоче згадувати.

Теми, які можуть бути чутливими для розмови: війна, політика, справедливість і несправедливість, почуття провини. Якщо людина сама прагне говорити на ці теми, нагадуйте собі, що вона має право думати так, як їй краще, що немає потреби її переконувати у протилежному і що вона хоче бути почутою.<sup>6</sup>

Не варто використовувати висловлювання, що принижують гідність, знецінюють досвід або можуть викликати бурхливу реакцію у ветеранів/ветеранок та сприйматися як образливі:<sup>7</sup>

- *Я теж збирався/збиралась піти на війну, але...*
- *Війна — це жахливо.*

---

<sup>6</sup> Посібник з психологічної допомоги «Як ти, ветеране?».

<sup>7</sup> Етичне спілкування з маломобільними ветеранами // Veteran Hub.



- Ви пройшли жахи війни.
- Скоріше б те все вже закінчилося.
- Я знаю [ім'я], він після війни став диким.
- А я чув/чула, що в зоні бойових дій твориться...
- Кому та війна потрібна...
- Я взагалі не розумію, що це за війна така, — завжди мирно жили.
- Ми вас туди не посилали.
- Росіяни — наші брати.
- Ми один народ.



*НЕ ЗАПИТУЙ ПРО ДОСВІД ВІЙНИ.  
ЦЕ МОЖЕ ПОРАНИТИ*

# 2.3.

Спілкування.  
Поради для  
коректної  
комунікації

З людьми з бойовим досвідом потрібно спілкуватися так само, як з іншими людьми, не варто робити з них «особливих людських істот», з якими треба комунікувати якимось особливо. Як і в будь-якої іншої людини краще запитати «як справи?» або «як день?», без фраз на кшталт «тримайся» і «все буде добре».

Краще ставити такі питання про війну, які підкреслюють спроможність людини справлятися з різними ситуаціями: «Як ти справлявся/справлялася?» або «Я бачу, як тобі було непросто, але мені приємно, що ти зараз тут, поруч зі мною»...

Якщо потрібно підтримати ветерана/ветеранку, варто сказати: «Так, це справді важка ситуація», «Мені дуже шкода чути це». Так можна показати, що проблема важлива.

Якщо бачите, що співрозмовнику/співрозмовниці некомфортно говорити, уточніть, чи все добре. Завжди можна запитати: «Чи комфортно тобі, якщо я буду тебе про щось розпитувати?», «Чи є теми, на які тобі не хотілося б говорити?», «Можна жартувати з тобою на цю тему?» або «Чи ти вважаєш недоречним, коли я так говорю, не маючи такого самого досвіду?».

Замість того щоб говорити: «Ви герої, сонечки, красені, щит України» (хоч це і правда), краще сказати про свої почуття: «Я вам дуже вдячний», «Мені спокійно від того, що є ЗСУ», «Я дуже люблю ЗСУ».

Самі ж ветерани / ветеранки прагнуть більше особистого простору, тож нав'язувати спілкування — геть неприйнятно. У випадку, якщо людина прагне комунікації, краще бути активним слухачем / слухачкою:

- не перебивайте, поки він / вона не висловить думку;
- уникайте оціночних суджень чи образ;
- якщо людина не хоче щось розповісти — не тисніть;
- застосуйте перифраз — повертайте співбесідника / співбесідницю до його або її слів, але в узагальненому, згорнутому вигляді. Ця техніка допоможе бути з людиною на одній хвили. Почати можна зі слів: *«Якщо я тебе правильно розумію...», «Ти маєш на увазі, що...», «Ти можеш пояснити ще раз?»*.

Інколи ми не знатимемо відповіді на запитання від ветерана / ветеранки. Не варто при цьому мовчати. Важливо щиро сказати: «Я не знаю, що тобі відповісти, але я з тобою, я поруч».

# 2.4.

Хочу  
подякувати.  
Як зробити  
це правильно

Часто цивільні люди хочуть подякувати ветеранам / ветеранкам, але бояться бути нав'язливими. Висловлювати вдячність і підтримку потрібно, єдине питання — яким чином це зробити, щоб це було доречно і не театралью.

Насправді не всі військові, ветерани й ветеранки готові вислуховувати подяки. Наприклад, це може бути штабний працівник, який не воював. Його робота теж важлива, але якщо подякувати йому за участь у бойових діях, людині може стати ніяково.

Важливо подякувати так, щоб це не стало тригером. Але тригери в усіх різні, тому це складне завдання.

Із зовсім незнайомою людиною краще використовувати невербальні сигнали. Це може бути посмішка або вітальний кивок.

Якщо ви впевнені, що перед вами людина, яка брала участь у бойових діях, можна сказати: *«Дякую за службу»*.

Іноколи цивільні хочуть пригостити ветерана / ветеранку чимось на кшталт кави. Не всі розуміють, що так відбувається не через жалість, а від бажання висловити свою вдячність. І якщо ветеран / ветеранка відмовляються, то не тому що він / вона — черства і невдячна людина.



Ілюстрація: Ольга Дегтярьова

**НЕ ОБРАЖАЙСЯ,  
ЯКЩО ТВОЮ КАВУ-ПОДЯКУ НЕ ПРИЙНЯЛИ**



Це може бути особливість характеру, через яку важко приймати подяку.

Існують практики передавання ветеранам і ветеранкам записок. Таким чином найчастіше дякують жінки та діти. Їм ніяково говорити особисто, тому вони переказують вдячність текстом. І це теж дуже добре сприймається.

# 2.5.

Взаємодія  
із жінками-  
ветеранками

Структура ветеранської спільноти, що включає до 90 % чоловіків, визначає те, що інтереси та потреби жінок-ветеранок часто ігноруються. Хоча, наприклад, станом на травень 2023 року Міноборони оприлюднило такі дані:

*«Сьогодні у ЗСУ 42 тисячі жінок-військовослужбовиць, а разом з цивільними працівницями — 60 тисяч. Із них 5 тисяч на передовій. 107 жінок загинуло і є поранені. Українські жінки в строю, боронять державу так само, як і чоловіки».*

Варто враховувати і поважати потреби та запити такої кількості людей.

Жінка на війні залишається жінкою. Від того, що вона у військовій формі, вона не стає чоловіком. Вона хвилюється за своїх рідних, дітей, коханих, хоче мати гарний вигляд. Жінки переживають втрати іноді сильніше, ніж чоловіки. Жінка-військова не боїться випробувань. Вона може швидше бігати, краще стріляти, бути влучнішою, ніж чоловік.

Варто думати, як і що говорити ветеранці, аби не знецінити її та її рішення. Страшно і сумно, коли у бік захисниці звучить: «А хто тебе туди посилав? Ти мала вдома сидіти!». Це дуже травмує. Особливо в часи повномасштабної війни, коли жінки виконують завдання і несуть відповідальність нарівні з чоловіками.

Жінки, які воювали, трохи інакше, ніж чоловіки, переживають процеси повернення до цивільного життя, їм важче реінтегруватися. Це пов'язано з іншим сприйняттям жінок у суспільстві, зокрема з більшим рівнем стигматизації з боку цивільного населення, яке «відчуває, що служба жінок не узгоджується зі звичною роллю жінки».<sup>8</sup>

*«Повернувшись до мирного життя, ми зіткнулися з ПТСР, труднощами з пошуком психологічної підтримки, сімейними та економічними проблемами, сексуальними домаганнями, ейджизмом і навіть громадським осудом».*<sup>9</sup>

Повертаючись із війни, ветеранки так само, як і ветерани, часто відчують проблему недоступності якісної психологічної, медичної допомоги та реабілітації. У багатьох програмах, що пропонуються, не враховується, що жінки-військово-службовиці мають дітей.

У той самий час жінки-ветеранки частіше усвідомлюють важливість піклування про ментальне здоров'я, звертаються до фахівців, тож варто підтримувати такі їхні наміри.

---

<sup>8</sup> Програма реінтеграції ветеранів. Аналітичний звіт від 14 липня 2021 р. Результати дослідження «Реінтеграція ветеранів» щодо жінок-ветеранок в Україні.

<sup>9</sup> Жінки-ветеранки в Україні посилюють свій рух на тлі пандемії COVID-19 / UN Women Ukraine // Організація Об'єднаних Націй Україна.

Повернувшись до цивільного життя, ветеранки стикаються з особливими викликами: проблемами з репродуктивним здоров'ям, домашнім насильством тощо.

Для розв'язання цих проблем варто звертатися до організацій та асоціацій жінок-ветеранок, які можуть підтримати, перенаправити, надати допомогу. Зокрема, до таких організацій належать ГО «Жіночій ветеранський рух», «Жіноча Сила України».



Ілюстрація: Ольга Дегтярьова

*ПОВАЖАЙ ЛЮДИНУ ТА ЇЇ РІШЕННЯ*

# 2.6.

Люди,  
які пережили  
полон.

Що варто  
врахувати  
при взаємодії

Насамперед слід коректно визначити людей, які пережили полон. Фахівці пропонують використовувати термін «*ветерани/ветеранки, які пережили полон*», не прив'язуючись до офіційного статусу, а враховуючи наявність досвіду перебування в полоні.

Російсько-українська війна відрізняється повним нехтуванням Росією норм міжнародного гуманітарного права. Особливо це стосується людей, які потрапили в полон, — Росія використовує військовополонених задля отримання додаткової інформації, помсти, деморалізації, залякування і підривання бойового духу українських захисників і захисниць. Полонених тримають у нелюдських умовах, до них застосовують різного виду тортури. Для людини перебування в полоні пов'язано з тотальним контролем над її життям, відсутністю можливості себе захистити, що само собою дуже небезпечно.

Досвід полону та тортур дуже впливає на психоемоційний стан особистості, часто глибоко змінює її. У людини втрачається почуття базової довіри до світу, довіри до інших людей та може порушуватися віра в себе. І щоб у подальшому знову відновити здатність довіряти, можуть знадобитися роки та неабияка підтримка.

Якщо перебування в полоні було довготривалим, це може вплинути на сприйняття часу і простору.



Особливо одразу після звільнення часові рамки можуть бути викривлені, минуле плутається з майбутнім, важко розраховувати час і співвідносити відстань.

Це може викликати відчуття втрати власної цілісності та цінності. Такі люди дуже чутливі до власних кордонів або ж, навпаки, можуть їх не відчувати і не відслідковувати кордонів інших людей. У тих, хто пережили тортури, довгий час може зберігатися відчуття абсолютної вразливості та незахищеності.

Контактуючи з людьми, які пережили полон, дуже важливо уважно ставитися до кордонів (психологічних, тілесних), дотримуватись часових рамок.

Унаслідок довготривалої травматизації можуть розвиватися симптоми депресії, тривожність, надмірний страх смерті, панічні атаки, пост-травматичний стресовий розлад (ПТСР), психоз. Також часто виникають проблеми з пам'яттю, увагою, можуть розвиватися амнезії, схильність до завдання собі шкоди, суїцидальні нахили, зловживання психоактивними речовинами задля уникання травматичних спогадів, труднощі з регуляцією емоцій, болючі спогади, кошмари.

Людина, яка пережила тортури, часто втрачає базову довіру до світу, тому, повернувшись до соціуму, може почуватися самотньою і безпорадною.

Людам, які комунікують з тими, хто пережив полон, варто знати такі правила спілкування.

Не варто запитувати ветерана/ветеранку про травматичний досвід просто з цікавості. Будь-який ваш інтерес до історії людини має бути суто професійним, а не особистим. Приклад професійного інтересу: лікарю необхідно знати про травми, юристу потрібно задокументувати свідчення. Приклад особистого інтересу — «А як там було?». Це може призвести до небажаних наслідків, ретравматизації.

Без дозволу людини не можна доторкатися до її тіла, обіймати, чіпати її особисті речі.

Не варто різко, без попередження змінювати спільно визначені плани.

Не можна проявляти контроль і обмежувати автономію людини.

Не можна підтримувати спроби людини ігнорувати прояви фізичного болю, який є наслідком перебування у полоні. Говоріть про шляхи розв'язання проблеми та покажіть реальні вигоди в теперішньому часі: «Позбудешся болю», «Повернеш сон» тощо.

Не можна знецінювати досвід полону, не говоріть: «Нічого страшного», «Забудь» і таке інше.

Не варто бачити в людині тільки «жертву» і жаліти. Якщо людина вижила в полоні, значить завжди було щось, що допомогло там вижити. Варто використовувати цей ресурс і розуміти стійкість людини.

Не варто надмірно «героїзувати». Безперечно, потрібно мати неабияку мужність і силу, щоб витримати полон і тортури. Але героїзм — це прояв зустрічі з власною силою, і відбувається він у певний момент. Роль «герой/геройка» може бути занадто тяжкою ношею, щоб нести її щодня.

Ще декілька рекомендацій, як варто спілкуватися з людиною, яка пережила полон:

- висловлювати повагу до досвіду, отриманого в полоні;
- залучати до планування діяльності;
- завжди залишати за ветераном/ветеранкою право вибору і давати час зробити цей вибір;
- проявляти емпатію і не бути байдужими;
- з розумінням ставитися до порушення часових меж і кордонів з боку людини, яка пережила полон, проте слід відрізняти подібні дії від свідомих маніпуляцій;
- визнавати, що ви не маєте подібного досвіду і не можете до кінця розуміти, що пережила людина;

- допомагати переводити акцент з проблеми на її розв'язання; звертати увагу на деталі, реакції у поведінці та прояснювати, запитувати, що могло би зробити простір комфортнішим;
- якщо людина сама починає розповідь про полон, не слід ставити провокативних запитань, які поглиблюватимуть її занурення в історію;
- більше говорити з людиною про сьогоднішнє, події найближчого минулого, про її фізичний стан і самопочуття;
- дотримуватись обіцянок.

Ті, хто пережили полон, — це люди надзвичайної сили та волі. Полон і тортури — чинники, що безумовно впливають на особистість, а особливо на довіру до світу і людства.

Шлях повернення з полону довготривалий: треба звільнити не тільки тіло, потрібно допомогти особистості інтегрувати цей досвід, вбудувати його до нової картини світу, прийняти себе з цим досвідом. І вчитися жити, а не виживати...

# 2.7.

Спілкування  
в родині.  
Прийняти  
рідну людину  
«ІНШОЮ»

Родина найпершою зустрічає ветерана / ветеранку. Саме тут він / вона можуть отримати необхідну для відновлення підтримку або ж опинитися в ситуації нерозуміння та ізоляції. Небезпідставно вважається, що саме сім'я може надати найбільший ресурс для відновлення.

Варто розуміти: родина також переживає травматичний досвід — страх втрати рідної людини, постійну тривогу за неї. Впливає постійний стрес через ракетні обстріли, атаки безпілотників, повітряні тривоги. Усе це накопичується і може призвести до проблем із ментальним здоров'ям.

Тобто війна змінює не тільки людину, яка воює, а й членів її сім'ї. Після повернення необхідним стає налагодження відносин між людьми, які дуже відрізняються від тих, якими вони були раніше. Саме тому важливо підтримувати сім'ї тих, хто воюють, допомагати їм готуватися до повернення рідних з війни, надавати інформацію і розуміння того, до чого бути готовим, як поводитися в тій чи іншій ситуації, як долати проблеми, що виникають.

Родині варто бути готовими до того, що, повернувшись з війни, рідна людина «продовжує воювати» навіть удома.



Ілюстрація: Ольга Дегтярьова

*ТОЙ, ХТО ЧЕКАЄ ВДОМА,  
ПРОЖИВАЄ СВОЇ ВИПРОБУВАННЯ*

На адаптацію потрібен час. У процесі такої адаптації людина може переживати різні «післявоєнні» реакції:

- фізичні — проблеми зі сном (безсоння, переривчастий сон, нічні жахіття); фізичне реагування на згадки про воєнні події (тахікардія, потовиділення, проблеми з диханням, тремор), які можуть важко піддаватися контролю; проблеми з травленням (відсутність апетиту або переїдання); головний біль; біль у м'язах;
- поведінкові — реагування на гучні звуки, проблеми з концентрацією уваги, проблеми з пам'яттю, уникнення людей та всього, що нагадує про події війни, зловживання алкоголем, вживання наркотичних речовин (з метою розслабитися), постійна настороженість, пильність (очікування небезпеки);
- емоційні — перепади настрою від ейфорії до депресії; нав'язливі думки про пережиті події, які неможливо контролювати; емоційне переживання ситуацій заново; нездатність до розслаблення; дратівливість та спалахи гніву, які не піддаються контролю; неможливість відчувати позитивні емоції.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців / К. Возніцина, Л. Литвиненко. Київ, 2020.



Такі реакції можуть тривати до одного місяця. Довша їх тривалість може свідчити про наявність ПТСР. У цьому разі необхідно звернутися до фахівця з ментального здоров'я (психолога, психотерапевта, психіатра).

Загальні рекомендації для членів сім'ї, які спрямовані на покращення сімейного мікроклімату і можуть дати краще розуміння особливостей адаптаційного періоду, а також полегшити його:

1. Прийняти та усвідомити зміни, які відбулися або відбудуться з людиною, яка повернулася із зони бойових дій.
2. Члени сім'ї мають бути свідомі того, що у людини з бойовим досвідом може змінитися система цінностей, багато речей із цивільного життя стають неважливими.
3. Члени сім'ї мають прийняти нові «правила життя», які сформувалися у людини в результаті участі у бойових діях.
4. Критерієм для психологічної роботи у сім'ї з ветераном/ветеранкою є його/її готовність до такої роботи.
5. Членам сім'ї не рекомендується намагатися прискорити події, а дати час, який буде достатнім для адаптації.
6. Слід створити умови та сприяти тому, щоб ветеран/ветеранка знайшли власний спосіб адаптації до мирного життя, у разі необхідності залучити відповідних фахівців.

7. Створити атмосферу довіри у сім'ї.
8. Члени сім'ї мають розуміти, що довіра військовослужбовця / військовослужбовиці до них і до побратимів / посестер відрізняється.
9. Необхідно з повагою ставитися до особистих кордонів учасника / учасниці війни та окреслювати свої.
10. Члени сім'ї мають проявляти терпіння, повагу і зберігати спокій.

Людина, яка пройшла через бойові дії, часто робить переоцінку свого життя і стосунків у родині, змінює цінності та пріоритети. Це може призвести до розвитку стосунків. З іншого боку, є наслідки бойового досвіду, які ці стосунки псуватимуть: проблеми зі сном, у спілкуванні, проблеми відповідальності та контролю, проблеми з алкоголем, проблеми у сексуальній сфері, сімейне насильство. Центр психічного здоров'я та реабілітації ветеранів «Лісова поляна» дає такі поради, що робити у ситуаціях, пов'язаних із негативними проявами бойового досвіду.

Поради для родини, якщо у ветерана / ветеранки проблеми зі сном:

- якщо є проблема зі сном, подружжю перший час краще спати окремо;
- на ніч можна лишати ввімкненим нічник або телевізор, але без звуку чи з приглушеним звуком (більшість спочатку не можуть спати в тиші);

- залишайте відчиненими двері кімнати зі світлом у коридорі — це допоможе швидше орієнтуватися;
- після пробудження й орієнтації можна говорити, підтримати людину, торкатися з дозволу, допомогти змінити одяг у разі потреби;
- не торкайтеся людини, якщо він / вона «воює» уві сні, не намагайтеся будити, коли людина бачить жахливі сновидіння (вона може вдарити, бо не орієнтується, не контролює себе і не розуміє, хто перебуває поруч).

#### Поради для родини, якщо є проблеми у спілкуванні:

- подружжю варто усвідомити, що чоловік і дружина вже ніколи не будуть такими, як раніше. Вони змінилися. Їм обом потрібен час, щоб прийняти зміни одне одного;
- варто ходити на прогулянки разом, розмовляти — це допоможе знизити рівень гормонів стресу;
- запросіть одне одного на побачення і починайте пізнавати;
- не перебивайте людину, коли вона повторює одну й ту саму історію, навіть якщо ви вже чули її сто разів;
- не вимагайте розповіді про все пережите — це може активувати травматичний досвід, погіршити стан і викликати флешбек.

## Поради для родини, якщо у ветерана/ветеранки проблеми відповідальності та контролю:

- дайте людині час. У цьому питанні дуже важливим є усвідомлення проблеми та етапність її розв'язання;
- обговоріть домашні обов'язки: визначте, хто і які обов'язки може виконувати, та поділіть їх заново. Важливо показати готовність до співпраці та підтримки. У разі потреби — поступайтеся одне одному;
- заохочуйте до виконання домашніх обов'язків і допомагайте в цьому;
- робіть більшість справ разом, залучайте дітей — це об'єднуватиме родину;
- займайтеся спортом і ходіть на прогулянки разом;
- не залучайте третіх осіб (батьків, друзів та ін.) до розв'язання сімейних проблем. Більшість приймуть сторону того, хто покликав, а це ще більше підсилить проблему;
- не вимагайте взяти на себе обов'язки або відмовитися від них, не маніпулюйте — це не дасть результату;
- не критикуйте партнера/партнерку, якщо він/вона не впорається з поставленими задачами в домашньому побуті;
- не відштовхуйте партнера/партнерку, коли він/вона пропонує допомогу чи намагається допомогти, навіть якщо вважаєте, що можете зробити це краще.

Поради для родини, якщо у ветерана/ветеранки проблеми з алкоголем і наркотичними речовинами:

- зверніться по професійну допомогу;
- попросіть допомоги у значимих для близької людини людей (побратими/посестри), щоб вони наполягли на професійній допомозі;
- не приносьте алкоголь у дім і не пийте разом, щоб таким чином не підтримувати алкоголізм;
- шукайте разом інші способи розслаблення;
- не піддавайтеся на вмовляння, що вживання алкоголю чи наркотиків може допомогти розслабитися;
- не уникайте проблеми.

Поради для пар, якщо є проблеми в сексуальній сфері:

- дайте час для відновлення організму;
- важливо мати розуміння, що відбувається з чоловіком, що переживає жінка, і що це — тимчасове явище;
- створіть одне для одного атмосферу підтримки, без очікування результату;
- шукайте нові способи задоволення одне одного;
- для швидшого відновлення потрібні фізичні навантаження, зокрема спорт і прогулянки разом;

- підтримуйте одне одного, поговоріть і розберіться в ситуації;
- не висловлюйте критики щодо сексуальних спроможностей і не обговорюйте цього у присутності третіх осіб;
- не шукайте сексуальних зв'язків поза стосунками;
- не віддаляйтеся одне від одного до різних кімнат.

Поради для родини, якщо є проблеми сімейного насильства:

- не можна відповідати агресією на агресію;
- важливо не мовчати про це і не приховувати. Будь-яка людина має право на допомогу. Ніхто не має права здійснювати насильство над іншою людиною;
- необхідно звертатися по допомогу до близьких людей та організацій, які можуть її надати;
- варто подбати про безпечне місце.

Якщо агресивний стан призводить до насильства, це може стати небезпечним для життя і здоров'я членів сім'ї. Необхідно знати, що причини такої поведінки можуть бути пов'язані з ПТСР і що потрібна професійна допомога.

# 2.8.

Гостра  
реакція  
на стрес:  
як правильно  
підтримати  
людину

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

### Людина в ступорі

- Зігніть людині пальці обох рук і притисніть їх до основи долоні. Великі пальці повинні бути виставлені назовні.
- Кінчиками своїх великого і вказівного пальців масажуйте людині точки, розташовані над очима рівно посередині між лінією росту волосся і бровами, чітко над зіницями.
- Долоню вільної руки покладіть на груди людини. Підлаштуйте своє дихання під ритм її дихання.
- 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.<sup>11</sup>

### Безпорадність

- Поставте людині кілька простих запитань: *«Як тебе звуть?»*; *«Як ти почуваєшся?»*; *«Хочеш їсти?»*.

---

<sup>11</sup> Кейс-менеджмент внутрішньо переміщених осіб: методичні рекомендації / автор-упорядник Н. Є. Гусак. Київ, 2015.



- Проведіть людину до місця відпочинку, допоможіть їй зручно влаштуватися (обов'язково зняти взуття).
- Візьміть за руку або покладіть свою руку їй на чоло.
- Дайте можливість поспати або просто полежати.
- Якщо немає можливості відпочити, то більше розмовляйте з людиною, залучайте її до будь-якої спільної діяльності (прогулятися, випити чаю або кави, допомогти оточуючим, що потребують допомоги).

### Рухове збудження

- Ізолюйте людину від оточуючих.
- Масажуйте «позитивні» точки. Говоріть спокійним голосом про її відчуття: «Тобі хочеться щось зробити, щоб це припинилося? Ти хочеш утекти, сховатися від того, що відбувається?».
- Не сперечайтесь з людиною, не ставте запитань, у розмові уникайте фраз із часткою «не», що стосуються небажаних дій, наприклад: «Не біжи», «Не розмахуй руками», «Не кричи».
- Пам'ятайте, що людина в такому стані може заподіяти шкоду собі та іншим.
- Рухове збудження зазвичай триває недовго і може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою.

## Агресія

- Зведіть до мінімуму кількість оточуючих.
- Дайте людині можливість «випустити пару», наприклад виговоритися або «побити» подушку.
- Доручіть їй роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням.
- 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!»*.
- Намагайтеся «розрядити» обстановку жартами.
- Агресія може бути «погашена» страхом покарання.
- Якщо не надати допомоги розлюченій людині, це призведе до небезпечних наслідків: через зниження контролю над своєю поведінкою вона може вдаватися до необдуманих дій, завдати каліцтва собі та іншим.

## Страх

- Покладіть руку людини собі на зап'ястя, щоб вона відчула ваш спокійний пульс. Це буде для неї сигналом: *«Я зараз поруч, ти не одна/один!»*.
- Дихайте глибоко і рівно. Спонукайте людину дихати в одному ритмі з вами.

- Якщо людина говорить, слухайте її, виявляйте зацікавленість, розуміння, співчуття.
- Зробіть легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла (частіше трапецієподібних).

### Нервові тремтіння

- Потрібно посилити тремтіння! Спершу необхідно запитати людину, чи їй не холодно. Якщо ні, то запропонувати зняти нервові тремтіння, пояснивши, що ви збираєтеся робити, і отримати на це дозвіл.
- З дозволу візьміть людину за плечі й сильно, різко потрясіть протягом 10–15 секунд. Продовжуйте розмовляти з нею, інакше вона може сприйняти ваші дії як напад.
- По завершенню реакції необхідно дати людині можливість відпочити. Бажано покласти її спати.
- Не можна обіймати людину або притискати її до себе; вкривати чимось теплим; заспокоювати, говорити, щоб вона опанувала себе.



Ілюстрація: Ольга Дегтярьова

*Я – поруч з тобою*

## Плач

- Вкрай важливо підтримати людину на вербальному і тілесному рівнях. Небажано залишати її на самоті. Якщо неможливо надати допомогу, необхідно подбати про те, щоб поруч із нею хтось перебував, бажано, щоб це був хтось близький або знайомий.
- Бажано використовувати елементарні прийоми тілесно-орієнтованої терапії: встановити фізичний контакт з людиною (з дозволу взяти її за руку; покласти свою руку на плече або спину людини; погладити по голові), це допомагає людині усвідомити, що вона не одна, поруч хтось є, в такі моменти це дуже важливо.
- Не намагайтеся заспокоїти людину. Дайте їй можливість виплакати і виговоритися, «виплеснути» з себе горе, страх, образ.
- 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 усе розповіла, — вона скаже стільки, скільки буде готова висловити. Іноді просто за рахунок активного слухання можна допомогти людині впоратися з горем.

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

## Істерика

- 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, ставши при цьому спиною до стіни. Тим самим ви обмежите зону огляду і зосередите увагу на собі.
- Несподівано зробіть дію, яка може сильно здивувати. Технічний прийом: у ваших руках пляшка з водою. Людина, що демонструє істеричну реакцію, зазвичай 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 здебільшого допомагає.
- Говоріть із людиною короткими фразами, впевненим спонукальним тоном: *«Випий води»*, *«Умийся»*.
- Після істерики настає занепад сил. Покладіть людину спати, якщо немає такої можливості, то посадіть і дайте теплого чаю.

- Слід спостерігати за станом людини, її не можна залишати саму, бо вона може заподіяти шкоду собі або оточуючим.

# 3.

Ветерани /  
ветеранки  
з інвалідністю  
і суспільство



# 3.1.

Поради для  
коректного  
спілкування  
з ветераном /  
ветеранкою  
з інвалідністю

Не варто змінювати формат спілкування з ветераном / ветеранкою виключно через те, що він / вона має інвалідність.

Зрозуміло, що є певні особливості. Наприклад, звертаючись до людини з посткомоційним синдромом, яка погано чує, потрібно говорити голосніше.

Однак загальне правило актуальне — будьте собою. Зокрема, якщо ви маєте звичку тиснути руку при знайомстві, цілком природно буде потиснути руку людині з інвалідністю. Навіть тим, кому важко рухати рукою або хто користується протезом.

Фокусуйтеся не на інвалідності людини, а на її особистості або на проблемі, яку ви з нею обговорюєте. Будьте уважними у спілкуванні, поважайте співрозмовника / співрозмовницю.

Якщо це можливо, розташуйтеся так, щоб ваше обличчя було на одному рівні з обличчям співрозмовника / співрозмовниці.

Пам'ятайте, що крісло колісне — це частина недоторканного простору людини, тому не опирайтеся на нього.

Якщо не знаєте, як спілкуватися з людиною з інвалідністю, якими словами звертатися, — запитайте, як буде зручніше. Загалом варто шукати окремий підхід у спілкуванні з кожною людиною,

незалежно від інвалідності. Тому питання: «А як тобі зручно?» — завжди коректне.

Якщо ви не знаєте, що робити, — запитайте.

Будьте терплячими, уважними, якщо слухаєте людину з порушеннями мовних функцій. Дайте їй більше часу на висловлення думки, покажіть щире зацікавлення у діалозі, щоб вмотивувати співрозмовника/співрозмовницю до спілкування.

Не проявляйте надмірної уваги, адже не завжди люди з інвалідністю такої додаткової уваги потребують.

Не допомагайте людині з інвалідністю без її дозволу чи прохання, щоб не зачепити гідності та не порушити особисті кордони. Якщо пропонуєте допомогу — зачекайте, поки її приймуть, а потім запитайте, що і як робити.

Не варто нав'язувати свою допомогу, краще від самого початку дізнатися у людини, якої саме допомоги вона потребує. Якщо ж людина відмовилася, поважайте її вибір. Пам'ятайте, що особисті кордони важливі.

Коректно сприймайте жарти людини з інвалідністю. Вона може в жартівливому форматі розповісти історії про те, що призвело до отримання травми, робити дотепні порівняння,

розповідати анекдоти. Не варто різко або співчутливо на це реагувати. Можливо, у вас бачать включену в розмову людину, якій можна довіряти, і так налагоджують з вами контакт.

Будь-яка жалість неприйнятна. Співчуття — це нормально, однак краще підтримати та допомогти рухатися далі, а не виказувати жалість невербально або словами на кшталт: *«Ах ти ж бідненький/бідненька»*.

# 3.2.

Особливості  
спілкування  
залежно від  
порушення,  
яке має  
людина  
(зору, слуху, мовлення)

## Особливості спілкування з ветеранами / ветеранками, які мають порушення зору:

- при зустрічі обов'язково назвіть себе та людей, які з вами. Можете описати місце, де ви перебуваєте (якщо це буде доречно);
- можете запропонувати людині свою руку;
- завжди звертайтеся напряму до людини з порушеннями зору, а не до її супровідника / супровідниці;
- якщо ви читаєте для людини, яка погано бачить, спочатку розкажіть їй про те, що ви збираєтеся читати. Не пропускайте інформацію, якщо вас про це не попросять.

## Особливості спілкування з ветеранами / ветеранками, які мають порушення слуху:

- розмовляючи з людиною, дивіться на неї;
- щоб привернути увагу людини, назвіть її ім'я. Можна помахати їй рукою або легенько постукати по плечу, але це не має бути несподівано. Намагайтеся встановити зоровий контакт, висловлюйте свою думку чітко й лаконічно;
- говоріть рівно, не варто надмірно підкреслювати що-небудь;
- якщо вас просять кількаразово повторити щось, спробуйте перефразувати сказане;

- не затуляйте своє обличчя руками, волоссям чи будь-якими предметами (часто люди з порушеннями слуху чудово читають по губах);
- не змінюйте тему розмови без попередження. Використовуйте фрази-містки на кшталт: *«Добре, тепер ми можемо обговорити...»*;
- запитайте, чи не буде простіше підтримувати зв'язок у переписці;
- інформацію, яка містить число чи адресу, краще написати.

Особливості комунікації з ветеранами/ветеранками, які мають порушення мовлення:

- не ігноруйте людей, яким важко говорити, не перебивайте людину, починайте говорити лише тоді, коли переконаєтеся, що вона договорила;
- уважно вислухайте людину, будьте терплячими, зачекайте поки людина сама закінчить фразу;
- не виправляйте людину і не закінчуйте думку за неї;
- не намагайтеся пришвидшити розмову;
- не робіть вигляд, що зрозуміли людину, якщо насправді це не так, — краще перепитати;
- підтримуйте візуальний контакт.

## Особливості спілкування з ветеранами / ветеранками, які мають ментальні розлади:

- не треба думати, що людина, яка має ментальні розлади, обов'язково потребує спеціального поводження;
- спілкуйтеся з людиною як з особистістю. Не варто робити передчасних висновків на основі досвіду спілкування з іншими людьми, які мають такий самий діагноз;
- міфом є думка, що люди, які мають проблеми, пов'язані із ментальним здоров'ям, більше за інших схильні до насильства.



# 3.3.

Як  
облаштува-  
ти безбар'єр-  
ний простір  
і зручний  
побут

Варто звернути особливу увагу на ключові зони житлового приміщення — спальню, туалет, кухню, балкон. Мають бути використані різні можливості, що можуть стати в пригоді для усунення бар'єрів і підвищення доступності місць і предметів першої необхідності.

### Головні правила облаштування приміщень:

- ширина дверних прорізів має бути не менше 90 см;
- кількість дверей варто звести до мінімуму або замінити їх на розсувні;
- меблі обладнати дотягувачами і зручними ручками на висоті 80 см від підлоги;
- міжкімнатні пороги прибрати або зменшити їхню висоту до 1,3 см чи приробити до них пандуси;
- для покриття підлоги рекомендовано використовувати дерево або неслизький лінолеум чи ковролін;
- розташування меблів має забезпечувати вільний простір не менше 1,5 м для розвороту крісла колісного;
- використовуйте відкидні меблі та меблі-трансформери. Висота їх розміщення має бути від 0,85 м до 1,1 м від підлоги;
- дверні ручки, вимикачі, сантехнічні пристрої, побутова техніка та інші важливі

предмети побуту мають розташовуватися на висоті від 0,85 м до 1,1 м від підлоги;

- надавайте перевагу сенсорним світильникам і вимикачам;
- приберіть усі гострі кути (можна закріпити спеціальні захисні кулі, на стіл покласти додаткові скатертини);
- можна використовувати розмітку в кімнатах (на підлозі — стрілки, які ведуть у туалет, на кухню).

Ванна кімната повинна бути просторою — мати достатньо місця для крісла колісного чи вільного розвороту двох людей. У ній краще об'єднати душ і туалет. Душ повинен бути без кабінки.

Варто використовувати спеціальну модель унітаза — на кілька сантиметрів вищу, ніж звичайна. Біля унітаза слід встановити відкидні або стаціонарні поручні та гігієнічний душ, для зливу води — сенсорні датчики. Також до звичайного унітаза може приставлятися стілець-туалет.

Вентилі кранів і кнопки зливу краще замінити на крани та змішувачі важільного типу або змішувачі з безконтактними датчиками (подача води відбувається внаслідок руху біля сенсора).

При облаштуванні кухні та їдальні важливо взяти до уваги, що для зручності людини на кріслі колісному потрібно місце 90 × 150 см. Робоча поверхня (для людини на кріслі колісному зручно, коли під поверхнею є вільний простір), мийка, плита (краще — електрична поверхня) розташовуються на одній висоті. Обідній стіл краще мати овальний або із заокругленими кутами, ніжки встановлювати на підпорки.

# 4.

Якщо я  
роботодавець,  
представник влади,  
правоохоронних  
органів, медичний  
або соціальний  
працівник

# 4.1.

Взаємодія  
роботодавця  
з ветеранами/  
ветеранками

До компаній повертатимуться співробітники — ветерани і ветеранки. Актуальним сьогодні є питання — чи готові роботодавці до цього повернення і до змін, які мають відбутися.

Маємо розуміти, що пережитий досвід участі у бойових діях змінює людину. Часто ветеран/ветеранка, повернувшись до цивільного життя, прагне змінити сферу діяльності, роботу і не відчуває мотивації працювати там, де раніше. Необхідно дати нові кар'єрні можливості після повернення — це допоможе у розвитку компанії, стимулюватиме ветерана/ветеранку до професійного розвитку. В іншому разі роботодавець, повернувши людину на старе робоче місце, може отримати демотивованого працівника/працівницю.

Варто врахувати особливість ветеранської спільноти — це люди працездатного віку, які є чималою частиною трудового ресурсу країни, з якими доведеться взаємодіяти більшості роботодавців.

Досі у роботодавців існують упередження щодо ветеранів і ветеранок. Найбільшим ризиком при їх працевлаштуванні називають ПТСР. Насправді ж, більшість ветеранів і ветеранок узагалі ніколи не стикаються з важкими наслідками для ментального здоров'я.

Іноколи протоколи перевірок кандидатів на посаду не враховують особливостей цієї категорії,

маркують їх як «ризикованих» працівників, тому роботодавці відмовляють ветеранам і ветеранкам. Це призводить до неможливості влаштуватися на роботу і негативно впливає на процеси повернення до цивільного життя.

З іншого боку, досвід захисту Батьківщини та участі у бойових діях дає переваги перед іншими. Серед сильних сторін ветеранів і ветеранок як працівників є такі:

- часто вміють керувати людьми, ухвалювати складні рішення і нести відповідальність;
- більш дисципліновані із чітким розумінням ієрархії, здатні до командної роботи;
- вміють керувати собою, адекватно реагують на кризові ситуації, у кризах здатні швидко опанувати емоції;
- часто набувають новий досвід володіння технікою (ремонт різноманітної техніки у складних польових умовах).<sup>12</sup>

Водночас варто враховувати інші моменти, що є наслідками участі у бойових діях і відбиваються на фізичному та ментальному здоров'ї. На війні людина може травмуватися, набути інвалідність — тому роботодавець має облаштовувати безбар'єрні простори.

---

<sup>12</sup> PRAKTYKA. Гайд для HR, як стати дружньою до ветеранів компанією.



Після участі у війні людина може стикатися з певними психологічними переживаннями: підвищена тривожність, проблеми зі сном, апатія, родинні труднощі, дратівливість тощо. При цьому більшість людей з бойовим досвідом протягом місяця цивільного життя самостійно подолають ці проблеми. Дослідження вказують — до 30 % ветеранів / ветеранок, які пережили травматичні події, потребуватимуть допомоги, пов'язаної з ментальним здоров'ям.<sup>13</sup>

На різних етапах взаємодії між роботодавцем і ветераном / ветеранкою варто врахувати таке.

Під час співбесіди спілкування з ветеранами / ветеранками не має відрізнятися від зустрічі з іншими кандидат(к)ами, тож немає потреби вигадувати спеціальні методи для інтерв'ю. Через це компанія іноді може й не знати, що серед її працівників є ветеран / ветеранка. Так трапляється тому, що під час співбесіди людину не запитали, а сама вона не повідомила, про бойовий досвід. Важливо запитати людину про це під час співбесіди. Це дасть можливість краще зрозуміти її навички і можливості, подбати про подальшу інтеграцію.

---

<sup>13</sup> Підтримка ментального здоров'я в часи війни. Національний інститут стратегічних досліджень.

Навички адаптації у ветеранів і ветеранок, комунікації з різними людьми перебувають на доволі високому рівні, адже на війні обирати, з ким служити, змоги не було, а від швидкого налагодження взаємодії залежить життя. Отже люди з бойовим досвідом готові підлаштовуватися до завдань і обставин, тому процес може бути швидким та ефективним. Хорошим варіантом для адаптації ветерана/ветеранки в компанії є призначення йому/їй ментора. Ідеально, якщо це буде людина, яка також має військовий досвід.

Участь у бойових діях — це тривалий стрес, що супроводжується виснажливим фізичним навантаженням і складними емоційними переживаннями. Ветерани/ветеранки зазвичай потребують відновлення після повернення до спокійних, цивільних умов. Слід пам'ятати, що психологічні реакції людини у цивільному житті є адекватною відповіддю на ненормальні умови, у яких вона перебувала під час служби. Також варто врахувати, що не кожна реакція вказує на якийсь розлад. Якщо у ветерана/ветеранки змінилися поведінка, моральний стан або продуктивність, варто обговорити те, що турбує людину. Важливо було б організувати в компанії психологічну підтримку фахівцем, який має навички роботи з бойовою травмою.

Для всього колективу компанії варто організувати додаткове навчання щодо того, як не провокувати конфлікти або грамотно виходити з них,

а також щодо тем, яких не слід торкатися. У колективі кожен має вміти фіксувати початок флешбеку — спогаду про травматичну подію, яку ветеран/ветеранка ніби переживає знову, впізнати його і знати як діяти.

Великі компанії можуть запровадити служби підтримки для ветеранів і ветеранок. Такі служби можуть надавати підтримку, розглядати проблеми, шукати шляхи їх розв'язання для ветеранів і ветеранок. Служба консультуватиме, допомагатиме у спілкуванні з органами влади щодо ветеранських питань, буде організовувати перенавчання та профорієнтацію.

Досвідчені роботодавці радять запроваджувати для ветеранів і ветеранок право гнучкого графіка перші три місяці після повернення до роботи. Це допоможе їм бути продуктивнішими, враховуючи проблеми зі сном, концентрацією, труднощі у дотриманні чітких графіків і процедур.

Не зайвим буде організувати після виходу на роботу ветерана/ветеранки навчання для поновлення втрачених професійних навичок, набуття нових знань, зокрема й тих, що не були отримані через тривалу відсутність у професії.

У будь-якому разі необхідно провести роботу з визначення кар'єрних планів, пошуку спільних рішень, якщо ветеран/ветеранка прагнуть професійного зростання або хочуть змінити професію, сферу діяльності тощо.

Вшанування пам'яті загиблих і заходи пошани для тих, хто повернулися, важливі для компаній, ветеранів і ветеранок, колективу. Саме заходи пошани здатні покращити імідж роботодавця серед ветеранської спільноти. Позитивне ставлення до роботодавця певним чином компенсуватиме очікування звільнених з військової служби, адже заробітна плата в ЗСУ значно відрізняється від тієї, яку пропонують сьогодні роботодавці в Україні.

Компанії, що прагнуть бути дружніми до ветеранів та ветеранок, мають системно підходити до їхнього працевлаштування. Зокрема, мають бути створені реінтеграційна політика і програма, які включатимуть формування цінностей, бачення щодо ветеранської спільноти, процедури адаптації, супроводу ветеранів і ветеранок, адаптацію робочого простору тощо.

# 4.2.

Взаємодія  
представників  
органів влади  
та місцевого  
самоврядування  
з ветеранами /  
ветеранками

Застаріла державна система підтримки ветеранів, ветеранок, їхніх сімей створює для них проблеми з реалізацією прав і законних інтересів. Для розв'язання проблем вони першочергово звертаються до представників органів місцевого самоврядування, адже саме з громад починається взаємодія між ветеранською спільнотою і владою. Часто проблема не має розв'язання, незалежно від бажання чи намірів представників влади. Однак люди не довіряють владі, тому виникають конфлікти, що можуть призвести до найтяжчих наслідків. Є кілька прикладів, коли такі конфлікти супроводжувалися радикальними діями із застосуванням чи загрозою застосування зброї, вибухівки.

Представникам органів влади, місцевого самоврядування, фахівцям усіх рівнів важливо розуміти, як будувати відносини з ветеранською спільнотою, щоб подолати недовіру, усунути передумови конфліктних ситуацій. Для формування цього розуміння варто впроваджувати етичні кодекси поведінки у відносинах з ветеранською спільнотою. Такі кодекси мають містити принципи та правила поведінки, основи формування відносин, ставлення до своєї роботи, виконання посадових обов'язків.

В основу етичного кодексу поведінки у відносинах з ветеранською спільнотою варто закласти таке.

Повага до ветеранів/ветеранок, членів їхніх родин. Представник органу влади, місцевого самоврядування у своїх діях, словах, ставленні має виявляти щиру повагу до людини, яка віддала частину себе для захисту Батьківщини. Незалежно від фізичного чи емоційного стану людини. Інколи ваша участь і допомога можуть докорінно змінити життя людини, яка до спілкування з вами не бачила можливостей для розв'язання своїх проблем.

Подякуйте ветерану/ветеранці, якщо це доречно. Без театральних жестів. Через звичайну подяку ви зможете висловити свою повагу і готовність допомогти, це також сприятиме формуванню довіри.

Максимальна включеність у свою роботу. Необхідно робити все, що належить для забезпечення реалізації прав і законних інтересів ветеранів/ветеранок, членів їхніх родин. Робити це прозоро, відкрито, чесно, повідомляючи про успіхи та проблеми, що виникають під час задоволення запиту на допомогу: *«Ваша заява зараз на розгляді в ..., там є проблема щодо ..., для того щоб розв'язати її, я ось що зробив/зробила ..., тому, думаю, все буде гаразд».*

Запровадження елементів ведення випадку у взаємодії з ветераном/ветеранкою. Фіксація всіх важливих комунікаційних нюансів, особливих потреб ветеранів/ветеранок, їхніх сімей для того, щоб давати обґрунтовані відповіді на їхні запити.

Підготовка і пропозиція альтернативних варіантів розв'язання проблем.

Агресія, знервованість неприпустимі. Ви можете отримати дуже сильну реакцію на мінімальне розчарування, прояв недружності тощо. У ветеранів/ветеранок загострене почуття справедливості, несприйняття безладу, порушення порядку. Виникнення конфлікту може викликати потужну реакцію також з боку ветеранської спільноти, адже зв'язки між побратимами/посестрами дуже міцні.

Врахуйте при спілкуванні з ветераном/ветеранкою те, що їм часто притаманні замкнутість, бажання закритися від оточуючих. Ці люди часто не довіряють тим, хто не пройшов через бойові дії. Найкраще в цьому випадку залучати до спілкування з ними інших ветеранів/ветеранок, зокрема лідерів ветеранського руху в регіонах.

Варто бути готовими при взаємодії з ветеранами/ветеранками до проявів наслідків мінно-вибухових травм головного мозку. Вони можуть проявлятися підвищеною тривожністю, емоційною нестабільністю, гіперзбудливістю, дратівливістю. Є цілий перелік симптомів і наслідків цієї травми, яка змінює нервову систему людини та може бути причиною певних фізичних проявів. Те саме стосується протезування кінцівок — важливо бути готовими до взаємодії з людиною, яка прийняла або досі на шляху прийняття свого нового тіла та нового життя.



У цьому контексті важливо всіляко сприяти роботі ветеранських спільнот, майданчиків на кшталт ветеранських просторів (будинки ветеранів, ветеранські хаби тощо). Це допоможе ветеранам і ветеранкам з реінтеграцією, полегшить їхнє спілкування з представниками влади, місцевого самоврядування. Такі майданчики можуть сприяти напрацюванню спільних рішень для розв'язання ветеранських проблем.

Ветерани/ветеранки звикли чітко виконувати команди, слухатися командирів. Відповідно, можуть мати труднощі з ухваленням рішень. Отже, коли це прийнятно, дайте чіткі інструкції: що, коли, де, у якій послідовності робити для розв'язання проблеми. Найкраще письмово, у форматі пам'ятки, адже досить частими наслідками участі у бойових діях є труднощі з концентрацією та запам'ятовуванням.

Варто також формувати та використовувати навички ненасильницького спілкування — чесного, шанобливого і співчутливого. Насильницьке спілкування примусове, маніпулятивне і завдає болю, використовує мову, яка викликає страх, сором або провину. Таке спілкування неефективне, оскільки відволікає увагу від з'ясування справжніх потреб і від розв'язання питання. Ненасильницьке спілкування базується на ідеї, що всі ми поділяємо універсальні людські потреби в довірі, безпеці, вдячності тощо.

Ми не застраховані від помилок у спілкуванні з ветераном/ветеранкою. І це цілком нормально — помилятися і просити вибачення, відчутти сором і сказати про це. Ти визнаєш свою помилку — і це також зменшує напругу у спілкуванні. Тоді у ветеранів/ветеранок не виникне відчуття, що з ними говорять, як із дітьми, від яких очікують неадекватних реакцій.

Піклуйтеся про себе, не допускайте вигорання — це дуже важливо у роботі з людьми. Не перевтомлюйтеся, дозволяйте собі відпочинок, вчасно зупиняйтеся, щоб відновити енергію, не робіть забагато, а стільки, щоб мати змогу відпочити. Не допускайте недосипання: згідно з дослідженнями, у людей, які сплять менш ніж шість годин на добу, погіршуються моторні навички й знижуються когнітивні здібності. Не переробляйте безкінечно те, що вже зроблено, — доопрацювання можуть значно покращити результат тільки спочатку. Але настає момент, коли ми докладаємо більше зусиль, ніж отримуємо результатів. Спробуйте прийняти таку істину: справа «завершена» у момент, коли обсяг докладених зусиль стає більшим за результат, який вони дають. Відслідкуйте свій стан, щоби вчасно зупинитися та відпочити.

# 4.3.

Взаємодія  
представників  
правоохоронних  
органів  
з ветеранами /  
ветеранками

*«Ніхто не переходить річку, не промокнувши, і ніхто не йде на війну, не змінившись».<sup>14</sup>*

Загострене почуття справедливості характерне для ветеранської спільноти. Інколи завищена потреба у справедливості не корелює з нормами закону. Запит на справедливість, а також відсутність відповіді на нього, можуть штовхати ветерана / ветеранку на необдумані вчинки. Сильний вплив матимуть також «невидимі рани війни» — розлад адаптації, відчуженість та ізоляція, провинна, страх і сором, гнів. Тому іноді такі вчинки мають ознаки злочинів. При цьому правоохоронна система повинна відрізнити людей, які мають бойовий досвід, і вдаватися до особливих способів взаємодії з ними.

У межах виконання своїх функцій у державі правоохоронна система забезпечує захист прав, свобод, законних інтересів населення країни, застосовуючи при цьому передбачені законом заходи примусу. У нормальних умовах люди виховуються в повазі до закону, порядку і, відповідно, до законних вимог представників правоохоронних органів.

Однак ветерани і ветеранки по-особливому можуть реагувати на прояви примусу, агресивну поведінку.

---

<sup>14</sup> Підтримка ментального здоров'я в часи війни. Національний інститут стратегічних досліджень.

Люди, які пережили бойові дії, або ще гірше — полон, часто занадто сильно реагують на обмеження свободи, накази, прояви сили. Тому існує ймовірність виникнення конфліктів, які можуть закінчитися трагедіями.

Важливо розуміти: участь у бойових діях — це тривалий стрес, що супроводжується виснажливим фізичним навантаженням і складними емоційними переживаннями. Спогади, думки, які вийшли з-під контролю, високий рівень тривоги та параноя можуть переслідувати людей, які мають бойовий досвід. Часто початкові симптоми призводять до абстиненції, розладів сну, перепадів настрою, сильних реакцій та емоційних травм. Ці люди часто відірвані від близьких; емоційне заціпеніння веде до посилення ізоляції. Параноя зростає, потенційно змушуючи людину легко лякатися, переживати напади агресії та люті.

Гнів називають особливо частим наслідком війни. Багато ветеранів/ветеранок тривалий час відчували злість — на ворога, через розлуку з домом і сім'єю, через розчарування у призначенні та на командування. Гнів «розпалює розум до вчинків війни». Гнів може супроводжувати й після повернення додому. Це проявляється короткими спалахами або накопичується глибоко в душі, доки нарешті не станеться руйнівного вибуху. Це може призвести до вчинення злочинів.

Ветерани/ветеранки зазвичай потребують відновлення після повернення до спокійних, цивільних умов життя. Слід пам'ятати, що психологічні реакції ветеранів/ветеранок у цивільному житті — це адекватна відповідь людського організму на ненормальні умови, у яких вони перебували під час служби. Наприклад, ветерани і ветеранки часом доволі агресивно реагують на певні заяви, гучні звуки чи жести, які вони можуть сприймати як ворожі чи загрозливі. «Надмірне» реагування — модель виживання, яка практикувалася довгий час і від якої важко відмовитися.

Є ризик стикнутися з такими діями, які лежать поза межами закону: незаконне поводження зі зброєю, бойовими припасами або вибуховими речовинами, домашні конфлікти та насильство, захоплення людей із використанням зброї, вбивства з подальшими самогубствами тощо. Тут не варто говорити, що досвід участі у війні має звільнити від відповідальності — ніхто з нас не вище закону. Відповідальність і покарання за незаконні дії має настати, але робити це варто максимально коректно, з повагою та врахуванням воєнного досвіду, психологічного стану людини, наслідків участі у війні.

Представникам правоохоронних органів слід будувати свою взаємодію з ветеранами/ветеранками на основі справедливості, неупередженості, морально-етичних стандартів внутрішньої та зовнішньої комунікації — тоді багатьох конфліктних ситуацій вдасться уникнути.

Існує стереотип, що солдати повинні бути сильними і хоробрими. Один із їхніх найбільших страхів — що їх сприйматимуть слабкими чи боягузливими. Не варто ставити ветеранів/ветеранок у ситуацію, коли вони будуть змушені підтверджувати свою силу. Варто розуміти: якщо ви заженете ветерана бойових дій «у кут», не залишивши йому альтернативного виходу, найчастіше він вибере битися.

До ветеранів/ветеранок слід ставитися з повагою, вони не терплять напівправди чи нещирих розмов. Ставлячись до них як до рівних, як до людей, які служать суспільству, Батьківщині, яких, можливо, не зрозуміли чи не оцінили, представники правоохоронних органів мають кращі шанси заслужити довіру ветеранів/ветеранок, деескалувати небезпечні ситуації, створити умови для співпраці, адже також захищають людей, служать країні, ризикують життям.

Не говоріть при спілкуванні, що ви розумієте ветерана/ветеранку, якщо не маєте бойового досвіду. Зрозуміло, що представники правоохоронних органів мають спільне з учасниками бойових дій: стикаються з небезпекою, ухвалюють рішення, від яких залежить життя чи смерть, вони також служать, роблять внесок у безпеку країни, розуміють поняття честі, хоробрості та обов'язку, вони були свідками здатності людства до зла і жорстокості.

Однак, спілкуючись із ветеранами/ветеранками, представники правоохоронних органів повинні бути обережними, щоб не прирівнювати свій досвід до того, з чим, можливо, стикалися ветерани/ветеранки. З іншого боку, наявність цього досвіду допоможе представникам правоохоронних органів продемонструвати співчуття, розпізнати та відобразити деякі глибинні емоції ветеранів/ветеранок у кризі. В будь-якому випадку слід використовувати методи активного слухання, що допоможе ефективно продемонструвати розуміння досвіду й емоційного стану ветеранів/ветеранок.

Особливістю ветеранської спільноти є певна недовіра до людей, які не мають бойового досвіду. Для спільноти характерна міцна самоідентифікація. Саме тому надважливо і часто необхідно до спілкування з ветеранами/ветеранками залучати інших ветеранів/ветеранок, зокрема лідерів ветеранського руху або, якщо це доречно, колишніх командирів.

При виконанні відповідних дій представниками правоохоронних органів обов'язковим має бути залучення до роботи з ветеранами/ветеранками профільних фахівців у сфері ментального здоров'я, представників ветеранського чи волонтерського руху.



Деякі питання, які варто поставити ветерану / ветеранці, щоб налагодити взаємодію:

- Скільки часу ви були на війні? Де служили? (наскільки довго події війни впливали на людину)
- Яка була ваша військова спеціальність? (питання для розуміння набутих на війні навичок)
- Яким був час перебування в підрозділі? Чи були в цьому позитивні моменти? (повернути позитивні спогади)
- Як давно ви повернулися? Як це — повернутися? (для реінтеграції потрібен час, що він довший, то більша ймовірність того, що людина вже адаптувалася до цивільного життя)
- Чи спілкуєтеся ви з побратимами / посестрами? (для розуміння міцності зв'язку з побратимами / посестрами, ветеранською спільнотою)

Однак ці питання не варто ставити ветерану / ветеранці у кризовому стані, коли вони насправді не хочуть розповідати про досвід участі у війні.

При роботі із запобігання вчиненню злочинів ветеранами / ветеранками важливого значення набуває профілактика порушень — робота з родинами військовослужбовців, ветеранів / ветеранок, співпраця з ветеранською спільнотою.

З урахуванням того, що до 10 % населення України будуть носіями бойового досвіду, дуже важливо організувати навчання представників правоохоронних органів щодо того, як взаємодіяти з ветеранами / ветеранками, як не провокувати конфлікти або грамотно виходити з них, а також щодо тем, яких не варто торкатися. Кожен має вміти фіксувати початок флешбеку — спогаду про травматичну подію, яку ветеран / ветеранка ніби переживає знову, впізнати його і знати як діяти.

Представникам правоохоронних органів варто пам'ятати, що ветеран / ветеранка чи дійсні військовослужбовець / військовослужбовиця можуть становити надзвичайну небезпеку. Вони мають навички володіння зброєю, здатні діяти під тиском. Знання про те, як деескалувати ситуацію, уникнути «бою», мають бути обов'язковими для представників правоохоронних органів. У цьому випадку поінформований, навчений працівник може розрядити ситуацію, запобігти катастрофі.

# 4.4.

Люди  
допомагаючих  
професій  
і ветерани /  
ветеранки

Люди допомагаючих професій — соціальні працівники, медичні працівники, психологи та інші — можуть допомогти ветерану / ветеранці на шляху до відновлення або ж створити нові проблеми, якщо взаємодія буде деструктивною. Тому важливо налагодити взаємодію та створити умови довіри з ветераном / ветеранкою, яким вони прагнуть допомогти.

Гуманізм — принцип моралі, основою якого є переконання в безмежних можливостях, здатності до вдосконалення людини, вимога свободи і захисту її гідності, визнання права людини на щастя, проголошення задоволення її потреб та інтересів кінцевою метою суспільства. Гуманізм має бути покладений в основу дій на підтримку ветеранів / ветеранок, допомоги їхнім сім'ям.

Допомагаючи ветеранам / ветеранкам, слід підтримувати їхню гідність, висловлювати повагу, дякувати. Жалість неприпустима. Жалість — знецінювальне почуття, яке може бути неприємним, викликати негативні емоції у ветеранів / ветеранок. Воно не дозволяє людині пройти ті випробування, які зараз перед нею стоять. Шкодуючи та жаліючи, ми фокусуємо людину на негативності пережитого досвіду.

Для виконання професійних обов'язків представникам допомагаючих професій часто треба дізнатися інформацію щодо участі людини у війні, наслідків такої участі.

Однак варто з розумінням ставитися до ситуацій коли ветеран/ветеранка не може чи не хоче розповідати. Слід обмежувати питання виключно професійними обов'язками та пояснити необхідність таких знань. Інша справа, якщо людина сама прагне поділитися з вами. Тоді — слухаємо, не перебиваємо і ставимо уточнювальні запитання. Бажано, щоб вони були про хороше. Так ми можемо показати, що готові підтримати цю розмову, але не починати її.

Необхідно формувати довіру у спілкуванні з ветераном/ветеранкою. Для цього варто використовувати методи активного слухання, що допоможуть ефективно продемонструвати розуміння досвіду й емоційного стану ветеранів/ветеранок. Важливо також говорити з людиною однією мовою, розуміти військовий сленг, субкультуру війни.<sup>15</sup>

Спілкування варто здійснювати максимально комфортно для себе. Якщо вам комфортно, то й ветеран/ветеранка відчує це і також розслабиться.

Важливим є засвоєння навичок ненасильницького спілкування. Насильницьке спілкування примусове, маніпулятивне і завдає болю, використовує мову, яка викликає страх, сором або провину.

---

<sup>15</sup> Бурлакова, Валерія. Субкультура війни // Український тиждень. 30.08.2015.

Таке спілкування неефективне, оскільки відволікає увагу від з'ясування справжніх потреб і від розв'язання питання. Ненасильницьке спілкування базується на ідеї, що всі ми поділяємо універсальні людські потреби в довірі, безпеці, вдячності тощо.

Не треба робити з ветеранів/ветеранок унікальних дивних «істот», з якими діють особливі правила поведінки. Якщо дотримуватися культури розв'язання конфліктів, поваги до кордонів — тоді ветеранам/ветеранкам буде легко повернутися у середовище вільного і приємного спілкування.

Варто бути обережними в жестикуляції, не треба різко і без попередження наближатися, важливо не робити цього зі спини. Крики, сплески, несподівані звуки — при спілкуванні бажано про них попередити. Реакції на наші дії можуть бути різні, тому що у людей різний досвід. «Надмірне» реагування на подібні ситуації — результат моделі виживання, яка практикувалася довгий час і від якої важко відмовитися.

При взаємодії з ветеранами/ветеранками слід бути готовим до можливих зовнішніх проявів уражень головного мозку (контузій), а також до того, що у людини можуть бути відсутні кінцівки або вона користується протезами. Крім того, відсутність відчуття контролю викликає тривогу і може вилитися в конфлікти. Однак усе це — щоб впоратися з бурею всередині. До цього треба ставитися з розумінням.

# 5.

Роз'яснення  
щодо станів  
і реакцій

5.1.

Травма



Травма — надзвичайно стресова життєва подія, суб'єктивна безпомічність, безпорадність, незахищеність; відчуття, що це неможливо пережити.

Будь ласка, уникайте використання слова «травма», коли йдеться про вплив певних подій на емоційний стан людини та її ментальне здоров'я, оскільки це стосується конкретної клінічної термінології. Коректно використовувати такі терміни, як *«дуже стресові події»*, *«потенційно травматичні події»*, *«несприятливі події»*. Замість назвати людину *«травмованою»*, краще сказати *«перебуває у стресі»*, *«пережила травматичний досвід»*.

# 5.2.

Травматичні  
події

Травматичні події — це ситуації, що несуть загрозу фізичній цілісності самої людини, її близьких або тих, хто перебуває поруч; вони виходять за межі звичайних людських переживань і викликають інтенсивний страх за життя, жах і відчуття безпорадності.

Після травматичних подій відчувається, що життя вже більше не таке, яким було раніше. Час, проведений у зоні бойових дій, отриманий та пережитий там досвід можуть впливати на людей. Їхня ідентичність, їхні емоції та фізіологічні реакції, цінності, погляди на життя і взаємодія з іншими можуть змінитися. Можуть з'явитися думки про те, що вони щось зробили не так, що заслужили те, що з ними відбувається. Іноді вони можуть відчувати провину за те, що залишилися живими, а побратими загинули.

5.3.

Посткомо-  
ційний  
синдром  
(«контузія»)

Можливі визначення: наслідки мінно-вибухової травми, струсу головного мозку, акубаротравми у вигляді енцефалопатії з різними симптомами.

Сила вибухової хвилі передається на заповнені рідиною порожнини та оболонки мозку, який переміщується у замкненій порожнині черепа, що призводить до виникнення зон підвищеного або зниженого тиску, утворюються, а потім наче «схлопуються» газові мікрокульки.

Другий механізм — зміщення і ротація (прокручування) півкуль мозку відносно його менш рухливих серединних структур, це призводить до розриву волокон мозкових клітин.

Третій механізм — феномен «протиудару» — зміщення мозку фронтом ударної хвилі та різкий його удар об нерухливий внутрішній бік протилежної сторони черепа.

У результаті відбуваються структурні зміни в мозку: травмуються та розриваються нервові волокна. При загибелі нейронів виділяються токсини, що є додатковим пошкоджувальним механізмом для решти нейронів. Травмуються дрібні судини, що, зокрема, спричиняє запальні процеси в оболонках мозку, виникає порушення нормальної циркуляції рідини навколо мозку, що є додатковим ускладненням перебігу хвороби.

Симптоми посткомоційного синдрому: головний біль; запаморочення/хиткість; шум/дзвін у вухах; нудота; порушення зору; порушення мовлення; підвищена чутливість до гучних звуків/яскравого світла; ендокринні порушення; вегетативні порушення — нестійкість тиску, пульсу, потовиділення; імпульсивність/нестабільність емоцій; труднощі при розв'язанні проблемних ситуацій; ускладнення процесів мислення; втомлюваність; порушення сну; депресія; тривога; порушення пам'яті/уваги; дратівливість; часто залежність від психотропних речовин.

5.4.

Акубаро-  
травма

Акубаротравма — вплив вибухової хвилі на слуховий та вестибулярний апарати. Ураження від вибуху розповсюджується також на відповідні ділянки у стовбурі мозку та їхні центральні представництва в корі головного мозку. Результат — мікрокрововиливи і зміщення елементів внутрішнього вуха, дегенерація специфічної нервової тканини і вегетативні порушення, пошкодження ядер аналізатора та кори і зміни у звукопровідному апараті. Це пояснює стійкість до лікування та відновлення функцій, а часто й незворотність ушкоджень.

Якщо струси від вибухової хвилі повторювались багаторазово, може формуватися хронічна травматична енцефалопатія. Це складніший та важчий стан, ніж посткомоційний синдром. Діагностувати зміни мозку прижиттєво неможливо, оскільки їх можна побачити тільки на препаратах мозку після смерті. Хронічна травматична енцефалопатія викликає атрофію лобової та скроневої часток, таламуса і гіпоталамуса, а також аномальні відкладення тау-білка у вигляді клубків по всьому мозку. Процес розповсюджується, не впливаючи клітини мозку і є незворотним дегенеративним захворюванням.



5.5.

Реакції на  
стрес

На стрес людина реагує по-різному: може відчувати страх і безпорадність, гнів, агресію; може кричати та кидати речі, плакати; може припинити спілкування і не відповідати на повідомлення.

Типові психологічні реакції на стрес: заперечення, шок; дратівливість або спалахи гніву; підвищена тривожність, страх; почуття провини, сорому; апатія, депресія; безнадія, безпорадність; спантеличеність; проблеми комунікації.

Фізіологічні симптоми: проблеми зі сном; проблеми з диханням; посилене серцебиття; головні болі; слабкість; відчуття напруженості у м'язах; неспроможність розслабитися; втрата апетиту.

Поведінкові симптоми: соціальна самоізоляція; низька продуктивність діяльності; підвищена конфліктність, імпульсивність; проблеми в сім'ї (спілкування, взаємодія тощо); сексуальна дисфункція; зловживання алкоголем, психоактивними речовинами.

# 5.6.

Посттравма-  
тичний  
стресовий  
розлад  
(ПТСР)

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) — це комплексне порушення психічної діяльності, сукупність реакцій на травму, яка може змінити те, як людина думає, почувається та поводить, і спричиняє значні негаразди або впливає на її здатність до нормального функціонування.

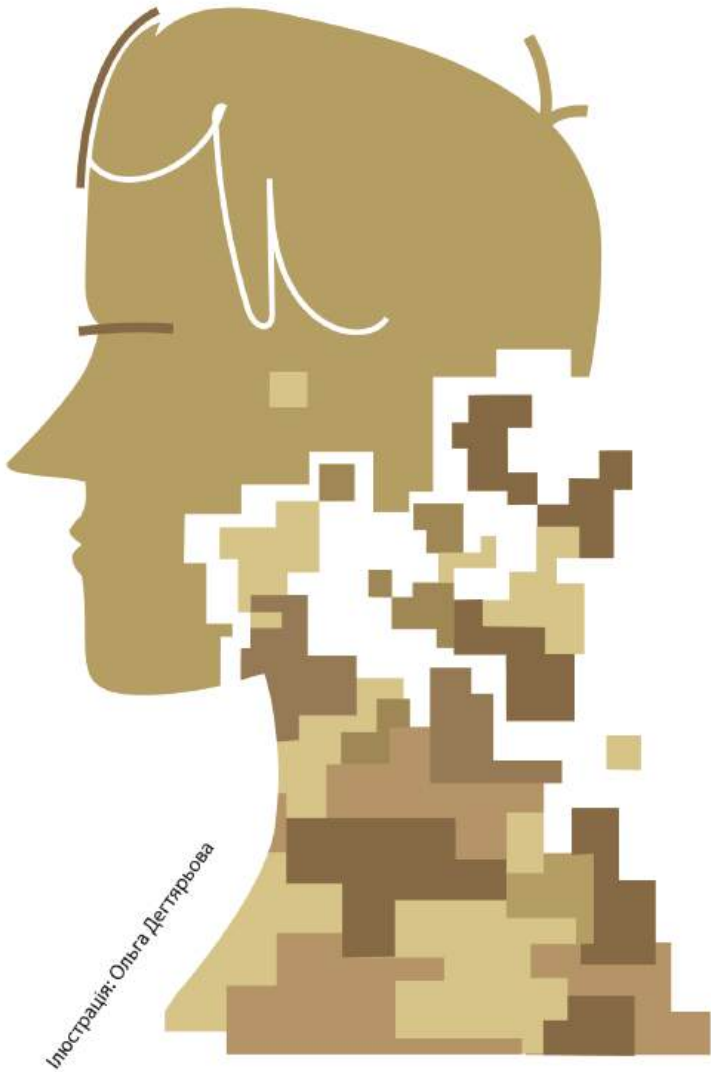
Симптомами ПТСР можуть бути такі:

- симптоми повторного переживання (інтрузії, флешбеки, нічні жахи, сильні емоційні реакції, сильні фізіологічні реакції);
- уникання нагадування про травму;
- негативні когнітивні/емоційні порушення;
- підвищена тривожність (посилене відчуття загрози), гіперзбудливість.

Якщо набір симптомів не зникає більше ніж місяць, симптоми проявляють себе досить серйозно, це перешкоджає стосункам чи роботі, ймовірно, що розвинувся ПТСР.

Важливо! Не займайтеся самодіагностикою та самолікуванням.

ПТСР — не обов'язково єдиний або основний розлад, який розвивається після впливу травматичної події. Такі події можуть спричинити розвиток й інших ментальних, неврологічних розладів — панічних атак, депресій чи розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин (алкоголю, наркотиків тощо).



Ілюстрація: Ольга Дегтярова

**ВСІ УЧАСНИКИ ВІЙНИ  
МАТИМУТЬ ПТСР – ЦЕ МІФ**

5.7.

Триггер

Тригер — пусковий механізм, що повертає людину назад до пережитих подій. Небезпечними є травматичні тригери, які раптово викликають страх, паніку, апатію.

Коли травматичний досвід не повністю пропрацьований, мозок діє так, ніби первісна загроза досі присутня, навіть через місяці чи роки після того, як сталася подія. Також мозок формує міцний зв'язок між цими занадто емоційними спогадами і зовнішніми фізичними подразниками — візуальними образами, звуками, запахами та смаками. Мозок прикріплює до цієї пам'яті деталі, які стають тригерами. Вони діють як кнопки, які вмикають сигналізацію нашого тіла. Коли одна із них натиснута — мозок переходить у режим небезпеки — з'являється страх — серце колотиться — ми переживаємо травматичний досвід знову.

Інформаційні  
джерела, на  
основі яких  
формувався  
ДОВІДНИК



«Як ти, брате?» Посібник для психологічної допомоги.

«Ти як?» Всеукраїнська програма ментального здоров'я.

Платформа «Це Ок».

Етичне спілкування з маломобільними ветеранами. Veteran Hub.

Реінтеграція ветеранів з інвалідністю. Методичний посібник.

Recommendation №R(2000)10 of the Committee of Ministers to Member states on codes of conduct for public officials.

«Невидимі наслідки війни: як розпізнати? Як спілкуватися? Як допомогти подолати?» Довідник для широкого кола фахівців.

Police Negotiations with War Veterans. Seeing Through the Residual Fog of War.

