



Травмачутлива взаємодія з ветеранами

короткий гайд для надавачів послуг

I. Що важливо знати про травму та ветеранів

Травматичний досвід та його наслідки

Травма — це не сама подія, а її вплив на психіку, тіло, пам'ять і відчуття безпеки. Реакції на травму не є ознакою слабкості. Це спосіб, яким нервова система намагається впоратися з надмірним навантаженням. Те, що допомагало вижити в бою (пильність, швидке реагування, контроль простору), іноді продовжує працювати і у безпечних умовах.

Наслідки травматичного досвіду можуть проявлятися на різних рівнях:

- **емоційно:** тривога, злість, провинна
- **тілесно:** порушення сну, напруження, різка реакція на звуки
- **у мисленні й пам'яті:** труднощі з концентрацією, нав'язливі спогади, тригери

Серед поширених особливостей після бойового досвіду: підвищена пильність, потреба в передбачуваності та контролі, загострене відчуття справедливості. Тому у взаємодії важливо говорити чітко, бути послідовними, поважати особисті межі людини та дотримуватися своїх обіцянок.

- Не зводьте людину лише до її травматичного досвіду
- Не сприймайте ветерана виключно як «героя» чи «постраждалого»
- Не наполягайте на розмові про війну чи бойовий досвід
- Поважайте право людини говорити лише про те, про що вона готова говорити
- Не знецінюйте переживання фразами на кшталт: «Забудьте», «Усе вже минуло», «Треба триматися»

Як працює нервова система

Багато реакцій відбуваються автоматично, без свідомого контролю. Саме тому поради на кшталт «заспокойтеся» часто не допомагають. Людина може розуміти, що загрози немає, але водночас відчувати сильне напруження, прискорене серцебиття, бажання втекти чи завмерти. Це біологія, а не перебільшення.

Коли нервова система відчуває безпеку, людина легше встановлює контакт, може мислити гнучко, домовлятися та приймати рішення. Коли ж система зчитує загрозу — переходить у режим захисту. Тоді людина реагує різкіше, гірше сприймає інформацію або втрачає здатність спокійно пояснювати свої дії та почуття. Після травматичного досвіду нервовій системі може знадобитися більше часу, щоб повернутися до стану спокою. Через це людина може гостро

реагувати на подразники, які іншим здаються незначними: звуки, запахи, окремі слова чи інтонації.

Не боріться з реакціями, а створюйте безпеку й підтримуйте поступове повернення до опори.

Травмачутлива комунікація

Цей спосіб взаємодії враховує, що людина могла пережити небезпеку, втрату контролю, насильство або інший важкий досвід. Значення мають не лише слова, а й тон голосу, темп розмови, дистанція, право людини зробити паузу чи не говорити.

Основа травмачутливої комунікації — повага до гідності й особистих меж.

Як варто взаємодіяти:

- **Говоріть спокійно:** не поспішайте, пояснюйте свої дії.
- **Залишайте людині вибір і відчуття контролю:** «Чи комфортно вам зараз про це говорити?», «Ми можемо зробити паузу», «Ви можете не відповідати».
- **Слухайте без оцінювання:** не перебивайте, не виправляйте та не оцінюйте реакції людини.
- **Уникайте знецінення:** фрази на кшталт «Забудьте», «Час лікує», «Треба бути сильним», «Іншим було гірше» можуть посилювати відчуття сорому та ізоляції.
- **Пояснюйте реакції на травму:** за потреби розкажіть, що тривога, напруження, чутливість до тригерів чи труднощі з концентрацією можуть бути природними наслідками пережитого досвіду, а не ознакою слабкості. Це допомагає зменшити сором.

Найкраща підтримка часто звучить просто: «Я поруч», «Скажіть, чим я можу допомогти», «Ми можемо зробити паузу».

II. Як діяти на практиці

Перша психологічна допомога: загальні принципи

Мета ППД — не терапія, а зменшення небезпеки, повернення відчуття опори та підтримка базових потреб. У відповідь на надмірний стрес багато реакцій (плач, завмирання, тремтіння, агресія) виникають автоматично. Тому важливо не оцінювати людину, не соромити її та не вимагати «взяти себе в руки».

Базовий алгоритм

1. Оцініть безпеку — чи немає загрози для вас, людини поруч або інших
2. Говоріть спокійно — короткі фрази, тихий, упевнений голос
3. Представтеся — «Я [ім'я]. Я поруч. Ви зараз у безпеці»
4. Не тисніть — не змушуйте говорити, рухатися, згадувати
5. Поверніть до «тут і тепер» — опора ногами, дихання, опис предметів навколо, вода маленькими ковтками
6. Допоможіть із практичним — вода, тепле місце, зв'язок із близькими, супровід
7. Бережіть себе — дихайте рівно, не приєднуйтеся до стану людини

Реакції у кризі: 7 найпоширеніших станів

	Ознаки	Що робити	Чого уникати
Страх	Напруження, прискорене дихання, тремтіння; бажання втекти або постійно перевіряти, чи немає небезпеки; «мені страшно»	- Залишатися спокійним «Я поруч», «Давайте зробимо один крок» - Запропонувати сісти й відчувти опору під ногами - Повільний видих - Заземлення (5 предметів видно, 4 звуки, 3 на дотик)	- Висміювання, багато запитань, дотики без дозволу «Не бійтеся», «Заспокойтеся»
Панічна атака	Раптовий сильний страх, серцебиття, задуха; запаморочення, стискання в грудях; страх втратити контроль або померти	«Це схоже на панічну атаку. Вона неприємна, але мине. Я поруч» - Сісти, ноги на підлогу, спертися руками на коліна та опустити голову - Повільний видих - Переключити увагу на простір довкола - Пити воду маленькими ковтками - Лишатися поруч	- Казати «Ви перебільшуєте» - Сварити за дихання - Давати ліки без призначення - Натовп
Плач	Сльози, тремтіння голосу, уривчасте мовлення, виснаження	- Не лишати наодинці «Я поруч», «Ви можете плакати», «Я слухаю» - Активне слухання - Не зупиняти плач - Запропонувати воду або серветку без нав'язування	- Соромити, вимагати пояснень - Казати «Не плачте» - Різко переводити розмову на позитив
Ступор / заціпеніння	Людина завмирає, майже не рухається; не відповідає або відповідає дуже повільно; «застигли й» погляд; стан «ніби не тут»	- Підійти так, щоб вас бачили - Говорити тихо й чітко (людина зазвичай чує звернення) «Я поруч», «Я буду з вами»; - Прості інструкції по одній: «Подивіться на мене», «Стисніть мою руку», «Зробіть крок» - Допомогти відчувти тіло (наприклад, зігнути пальці чи стиснути вашу руку)	- Трясти, кричати, бити по обличчю; - Різко тягнути; - Казати «зберіться»

Агресія	Крик, різкі рухи, погрози; стиснуті кулаки, порушення дистанції; неможливість чути аргументи	▪ Тримати дистанцію, не блокувати вихід, прибрати небезпечні предмети ▪ Зменшити кількість людей довкола ▪ Говорити спокійно, без моралізування ▪ Визнати емоцію без схвалення поведінки: <i>«Бачу, що ви дуже злитесь. Хочу допомогти, але важливо говорити безпечно»</i> ▪ Дати простий вибір: <i>«Можемо відійти сюди або сісти там»</i> ▪ Безпечна розрядка (вода, тихіше місце); за наявності загрози залучити охорону чи екстрені служби	▪ Сперечатися ▪ Відповідати агресією чи провокувати ▪ Торкатися без дозволу ▪ Стояти надто близько ▪ Казати <i>«заспокойтеся негайно»</i>
Істерика	Гучний плач або крик, хаотичні рухи; різка зміна емоцій, не чує звернень; після епізоду — виснаження	▪ Залишатися поруч, якщо безпечно; ▪ Використовувати короткі фрази: <i>«Сядьте тут», «Випийте води», «Подивіться на мене», «Зробіть видих»</i> ▪ Не сперечатися в пікові моменти ▪ Знизити інтенсивність стимулів: менше шуму і глядачів ▪ Повертати увагу до тіла й простору ▪ Після завершення епізоду — дати відпочити	▪ Кричати ▪ Соромити ▪ Обливати водою ▪ Давати ляпаси ▪ Утримувати силою (якщо немає прямої загрози)
Нервові тремтіння	Тремтять руки, ноги, щелепа або все тіло; складно говорити, відчуття холоду; після реакції — втома	▪ Спокійно пояснити, що зараз тіло скидає напругу ▪ Перевести в безпечне місце, дати воду ▪ Після реакції дати час на відпочинок і запитати, чи потрібен контакт із близькими або фахівцями	▪ Казати <i>«Припиніть тремтіти»</i> ▪ Міцно обіймати без дозволу ▪ Накривати, якщо неприємно ▪ Соромити, вимагати <i>«взяти себе в руки»</i>

Коли залучати додаткову допомогу

Залучайте медиків, психологів, охорону чи екстрені служби, якщо людина:

- дезорієнтована або має ризик самопошкодження
- становить загрозу для себе чи інших
- втрачає свідомість, має біль у грудях, судоми, сильну задиху
- симптоми не минають і стан погіршується

III. Як підтримувати власну стійкість

Саморегуляція фахівця — не розкіш, а необхідна умова якісної допомоги та профілактика вигорання. Не можна стабілізувати іншого, перебуваючи в стані сильного стресу.

У стресі нервова система фахівця теж переходить у режим «бий/біжи/завмири» — стає складніше ясно мислити, чути людину і приймати рішення. Саморегуляція допомагає повернути опору, не «застрягати» в реакції й реагувати усвідомлено.

Для відновлення опори: 4 короткі практики

1. Спостереження за тілом. Помітьте, де тіло розслаблене, а де є напруга. Просто спостерігайте за напругою, не намагаючись її прибрати — з цікавістю, без оцінювання. Мета — не заспокоїтися швидко, а дати системі природно регулюватися.

2. Зовнішнє орієнтування. Повільно роздивіться навколо, назвіть 5 предметів, зверніть увагу на кольори й звуки, відчуйте опору (стопи на підлозі, спина на стільці), знайдіть щось нейтральне чи приємне для погляду.

3. Внутрішнє орієнтування. Пауза 1–2 хв: «Що я зараз відчуваю в тілі?» Не шукайте «правильну» відповідь. Наприкінці: «Що моєму тілу потрібно хоча б на 1%?» (вода, пауза, рух, повітря, тиша).

4. Пошук ресурсу через уяву. Згадайте місце/людину/подію, де почувалися спокійно й «собою». Пригадайте деталі, помітьте, що змінюється в тілі, побудьте з приємним відчуттям кілька секунд. Джерелом ресурсу може бути навіть спогад про щось просте: чашка теплої напою, запах дому чи улюблена музика.

Практикуйте не лише в момент кризи, а й регулярно. Стійкість формується з маленьких кроків.

IV. Куди скерувати по додаткову підтримку

Перенаправлення клієнта має бути етичним, добровільним і травмачутливим — без тиску. Наприклад: «Бачу, що зараз вам може бути потрібна додаткова підтримка. Є фахівці, які працюють саме з такими запитами. Можу поділитися контактами, а ви самі вирішите». Це не «відмова» від людини, а турбота про якість допомоги.

Стационарна допомога

- **ДЗ «Центр психічного здоров'я та реабілітації "Лісова поляна" МОЗ України»** — стаціонарне лікування, курс медико-психологічної допомоги

Київ, Пуща-Водиця, 7 лінія, 30; (073) 450-60-00; forestglade.vet@gmail.com

Одеса; (077) 001-27-00; forestglade.vet@gmail.com

Онлайн-допомога та гарячі лінії

- **ГО «Вільний Вибір»** — психологічна підтримка ветеранів, військових і їхніх родин, родин загиблих, зниклих безвісти та полонених

(063) 646-49-91, (063) 225-46-39; vilnyi.vybir@gmail.com

- **LIFELINE UKRAINE** — національна лінія профілактики самогубств і підтримки психічного здоров'я

за телефоном 7333, цілодобово

- **ФОРПОСТ** — допомога тим, хто пережив полон, тортури, сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом

(096) 839 76 17; forpost.dnipro@gmail.com

Гайд підготовлено з використанням матеріалів, розроблених фахівцями ГО «Платформа відновлення людського капіталу. РеСтарт» та ДЗ «Центр психічного здоров'я та реабілітації "Лісова поляна" МОЗ України» в рамках проекту «Інновації для подолання епідемії ВІЛ».

Підготовка гайду стала можливою завдяки підтримці, наданій урядом США. Зміст є винятковою відповідальністю Пакту та партнерів і не обов'язково відображає погляди уряду США.