«Етика та спілкування з людьми, що мають бойовий досвід»

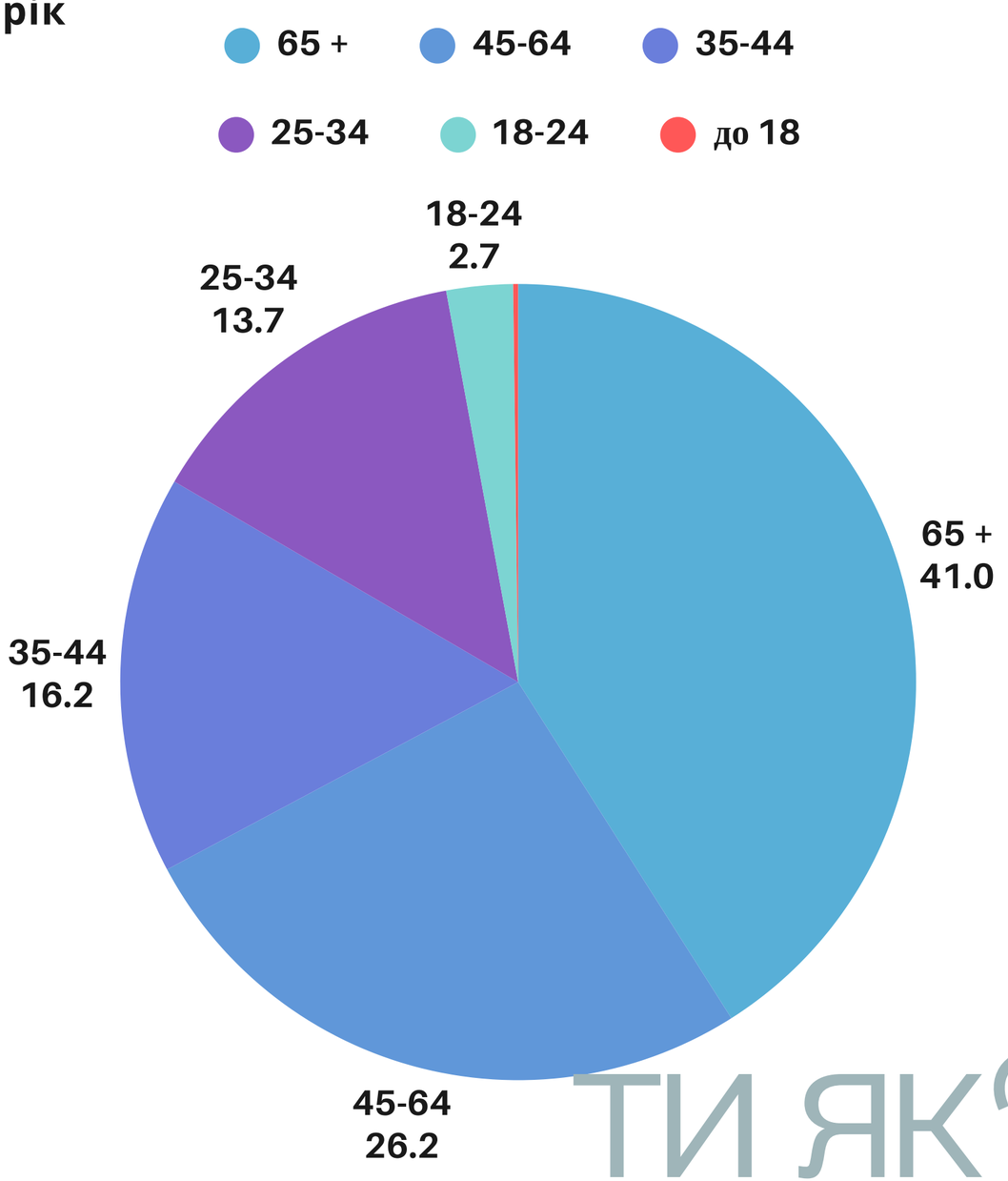
Таїсія Симочко
Регіональна координаторка Всеукраїнської програми ментального здоров’я “Ти як?” у Закарпатській області

Різні світи просто.
соціальна реклама

РОЗПОДІЛ ВЕТЕРАНІВ ЗА ВІКОМ

Станом на 2023 рік

59 % ветеранів це люди молодші 65 років = працездатне населення



ТИ ЯК?

Травма

Наявність безпосередніх загроз для здоров'я та життя

Великі хірургічні операції
Природні катастрофи
Викрадення людей
Смертельні хвороби
Терористичні акти
Стихійні лиха
Насильство
Концтабори
Геноцид
ВІЙНА

Відсутність безпосередніх загроз для здоров'я та життя

Стоматологічні процедури
Втрата роботи, майна
Конфлікти з людьми
Укуси собаки
Розлучення
Переїзди
Зрада

ТИ ЯК?

Як травматичний досвід впливає на зміну свідомості

- Постійно високий рівень стресу
- Часткова втрата здатності до комунікації
- Втрата контролю над емоціями
- Повторне переживання події (флешбеки)
- Дисоціація
- Часткова втрата зв’язку між лівою та правою півкулею…..

Вплив травми на повсякденне життя

Основні аспекти

Травма впливає на те, як ми починаємо бачити світ і ту реальність, яка нас оточує – як правило, ми бачимо її не-безпечною. Травма впливає на подружні стосунки, стосунки з родиною, друзями, колегами та незнайомими людьми

Травматичний досвід впливає на ідентичність людини, емоції, фізіологічні реакції, погляди на життя та на саму здатність взаємодії з іншими.

Після пережитих подій, **без розуміння** того, що з нею відбувається людина може думати, що вона зробила щось не так, відчувати провину вижившого, чи провину іншого характету

Типові реакції на стрес

Психологічні симптоми

- заперечення, шок;
- дратівливість або спалахи гніву;
- підвищена тривожність, страх;
- почуття провини, сорому;
- апатія, депресія;
- безнадія, безпорадність;
- спантеличеність;
- проблеми комунікаці

Фізіологічні симптоми

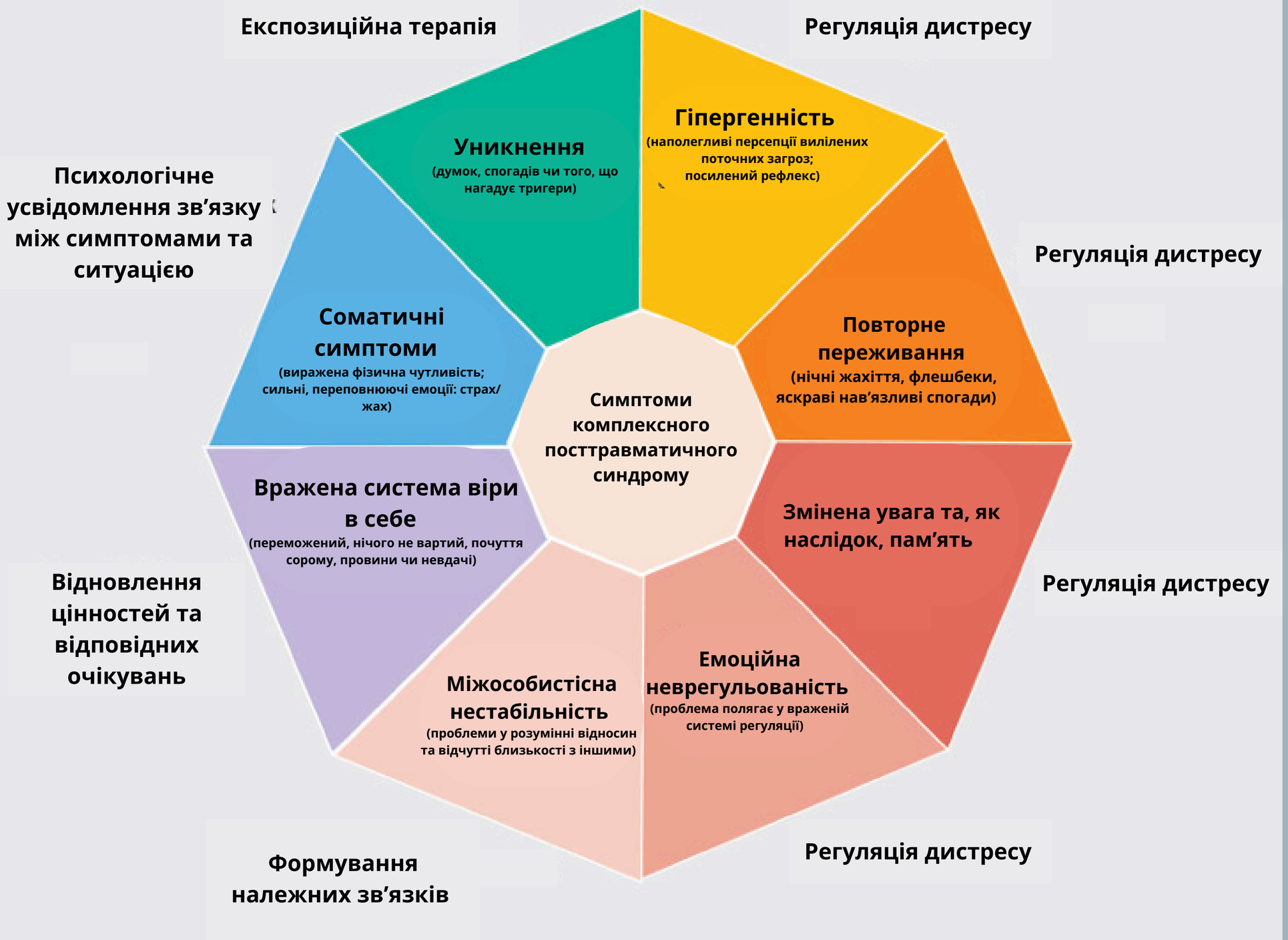
- роблеми зі сном;
- проблеми з диханням;
- посилене серцебиття;
- головні болі;
- слабкість;
- відчуття напруги м’язів;
- неспроможність розслабитися;
- втрата апетиту

Поведінкові симптоми

- соціальна самоізоляція;
- низька продуктивність діяльності;
- підвищена конфліктність, імпульсивність;
- проблеми в сім’ї
- сексуальна дисфункція;
- зловживання алкоголем, психоактивними речовинами.

Ознаки та наслідки

ПТСР



Що далі?

Близько 70% осіб, які пережили травматичні події – відновляться і не матимуть симптомів ПТСР

Близько 30% осіб, які зазнали впливу травматичних подій, матимуть ПТСР; у частини буде хронічний перебіг і значна інвалідизація; вони потребуватимуть допомоги

Переважна частина тих, хто матиме ПТСР, може зцілитися без жодного лікування протягом шести місяців природним шляхом

Переважно ми можемо відновитись

Джерело: Невидимі травми війни“Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати?”

Перші кроки у комунікації з ветераном/ветеранкою

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

- не тиснути;
- не питати про надзвичайно стресові події, втрати та складний досвід;
- 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.

Перші кроки у комунікації з ветераном/ветеранкою

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.

Перші кроки у комунікації з ветераном/ветеранкою

- Якщо ви **хочете подякувати незнайомій людині** (ветерану чи ветеранці) — **зробіть це поглядом, посмішкою, прикладанням руки до серця**. Не уникайте зорового контакту, не відвертайтеся.
- **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
- **Розумійте, для чого ви щось запитуєте**. Буває, люди ставлять запитання, щоб відчути чи показати дотичність до досвіду ветерана / ветеранки. Але це не зробить вас дотичними і не допоможе у спілкуванні.

Перші кроки у комунікації з ветераном/ветеранкою

- **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.
- Ніхто не застрахований від помилок у спілкуванні з ветераном / ветеранкою. І це цілком нормально: **помилятися і просити пробачення, відчути сором і сказати про це.** Ти визнаєш свою помилку — і це також зменшує напругу у спілкуванні.

Що не можна питати в комунікації з військовослужбовцями

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

Чого не варто робити

Не знецінюйте подвиги військових:

- **не змушуйте говорити про жахливий досвід, бо це може привезти до небажаних наслідків, ретравматизації;**
- **не зупиняйте ветерана, коли він говорить;**
- **не нав′язуйте свою точку зору на події війни, не порівнюйте досвід різних військових**

Будьте тактовними:

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

Не нав'язуйте свою допомогу:

- **запитайте, чим саме ви можете допомогти, і поважайте відповідь людини.**

Що варто робити

Важливі моменти:

- пам'ятайте, що кожна людина унікальна. Не існує універсального підходу до спілкування з військовими;
- поважайте почуття та емоції людини;
- не бійтеся звертатися за допомогою до фахівців. Якщо ви не знаєте, як допомогти близькій людині, зверніться до психолога, який спеціалізується на роботі з людьми, які пережили травму війни;
- пропонуйте емоційну підтримку;
- проявляйте тепло, довіру та розуміння;
- майте повагу до того досвіду, який ветерани пережили;
- уважно слухайте, намагайтесь справді чути, що вам кажуть;
- важливо приймати і розуміти спротив людини, яка має ознаки дистресу, бути виваженими і обережними. Саме це допоможе підібрати найбільш ефективні для цієї людини форми підтримки і допомоги.

Комунікація в кризових ситуаціях

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.

Безпорадність

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

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 виплакатися і виговоритися, «виплеснути» з себе горе, страх, образу.
- **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.
- **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, як правило, не одна, а в оточенні інших осіб. Ви говорите їм: «Підставте швидко свої руки, я наллю вам води». Потім швидко змочіть цій людині обличчя та руки. Це не викликає негативної реакції і, як правило, допомагає.
- **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.

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, як правило, не одна, а в оточенні інших осіб. Ви говорите їм: «Підставте швидко свої руки, я наллю вам води». Потім швидко змочіть цій людині обличчя та руки. Це не викликає негативної реакції і, як правило, допомагає.
- **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.

Панічна атака

- **Попросіть людину сісти, опустити голову та впертись ногами у підлогу.**
- **Попросіть зосередитись на диханні,** можете повільно дихати разом з людиною чи використати якусь з дихальних технік
- **Переключіть увагу,** попросіть людину розповісти про те, що вона бачить навколо

Агресія

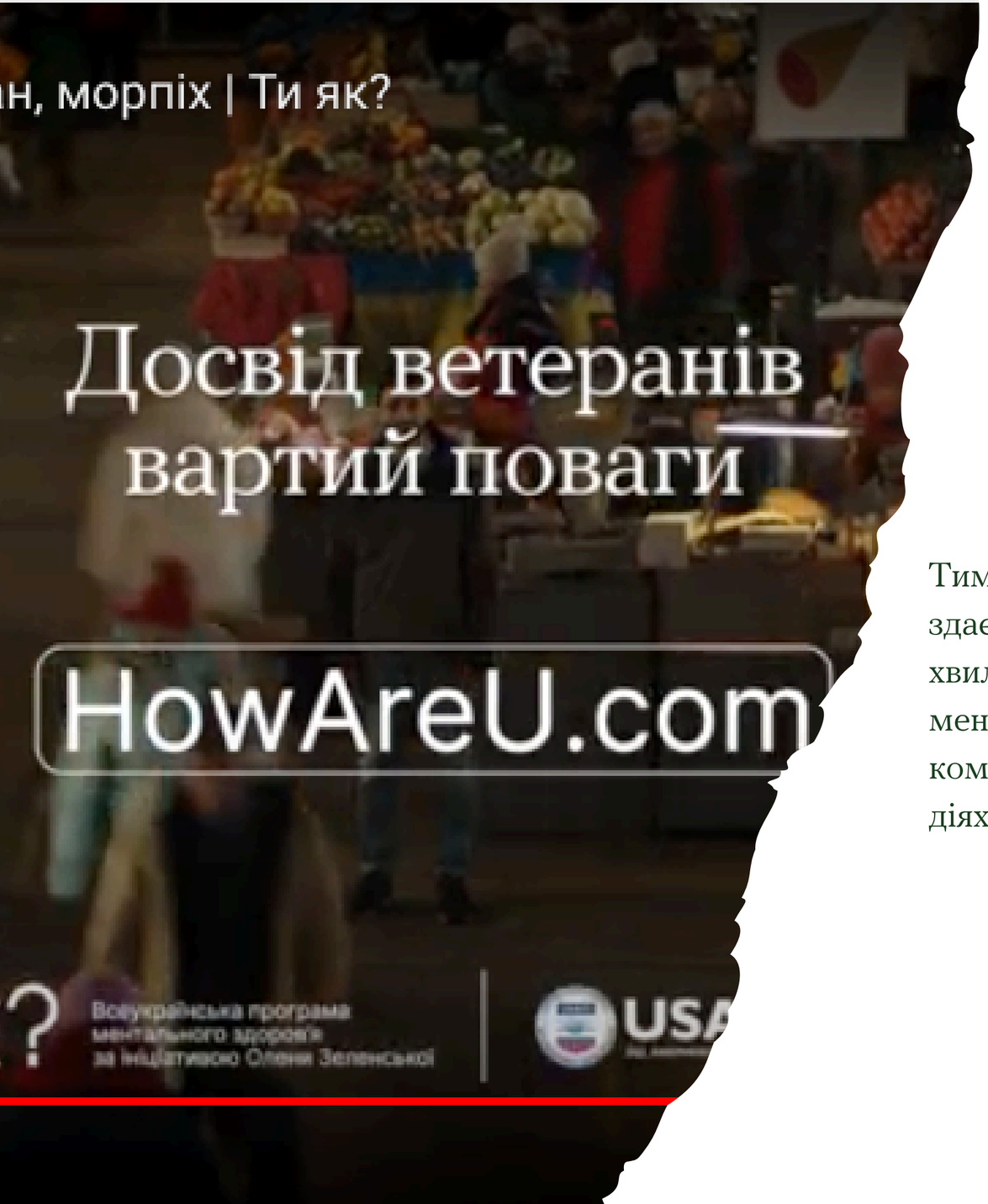
- **Зведіть до мінімуму кількість оточуючих.**
- **Дайте людині можливість «випустити пару»,** наприклад виговоритися або «побити» подушку.
- **Доручіть їй роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням.**
- **Демонструйте доброзичливість.** Навіть якщо ви не згодні з людиною, не звинувачуйте її, 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.**
- **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.
- Пам′ятайте про те, що більшість проявів агресії **не має до вас персонально ніякого стосунку**
- **Саморегулюйтесь, дихайте, та контролюйте свій станю**

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 сперечайтеся 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.**

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).



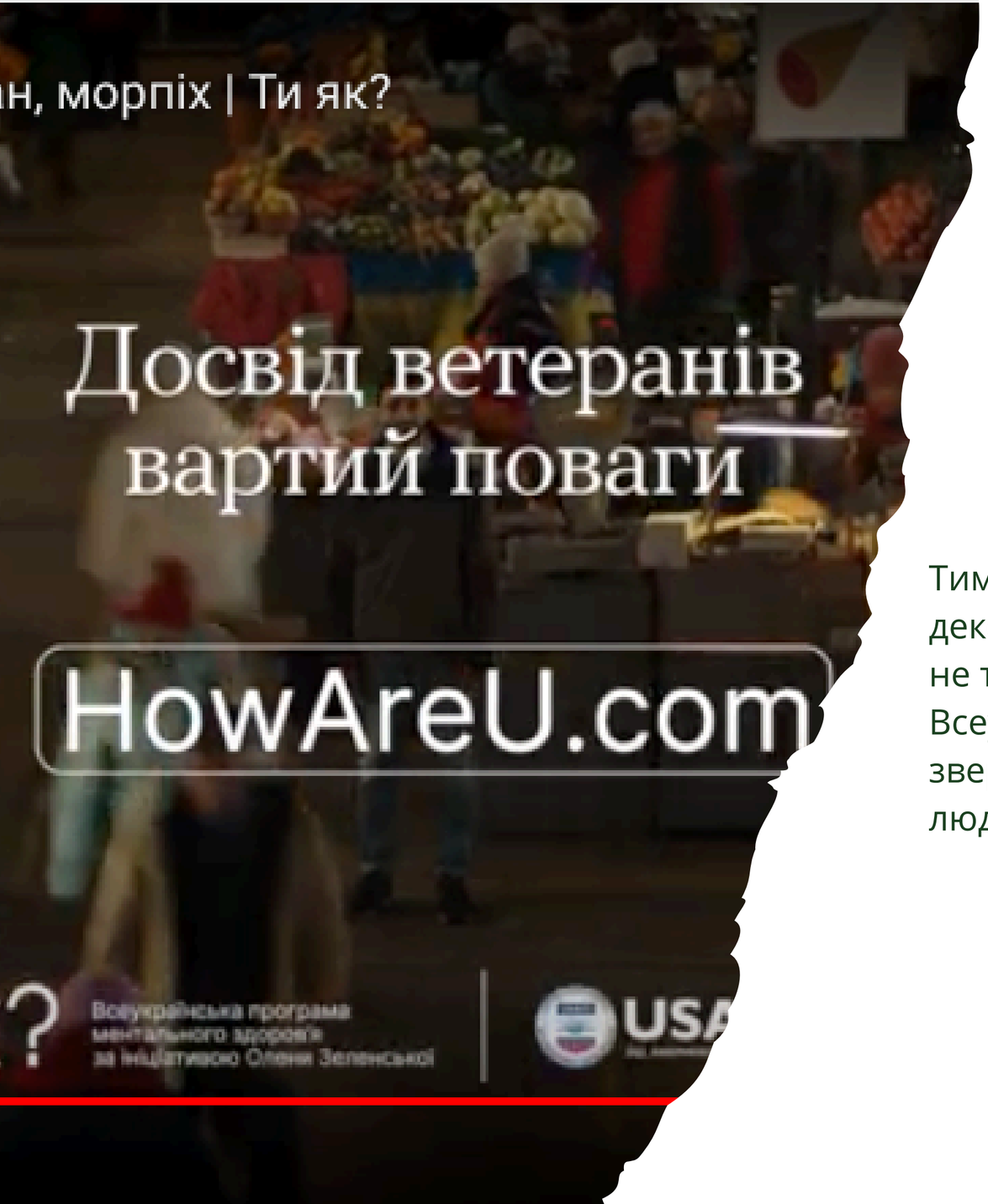
ТИ ЯК?

Комунікаційна кампанія

Тим, хто вже тривалий час працює з ветеранами та їх сім’ями, деколи здається, що всі вже все знають. Та це, на жаль, далеко не так. Нова хвиля комунікаційної кампані в рамках Всеукраїнської програми ментального здоров’я покликана звернути увагу на основні аспекти комунікації та спілкування з людьми, що мають досвід участі в бойових діях.

Матеріали для опрацювання

Серіал «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія»



ТИ ЯК?

Комунікаційна кампанія

Тим, хто вже тривалий час працює з ветеранами та їх сім’ями, деколи здається, що всі вже все знають. Та це, на жаль, далеко не так. Нова хвиля комунікаційної кампані в рамках Всеукраїнської програми ментального здоров’я покликана звернути увагу на основні аспекти комунікації та спілкування з людьми, що мають досвід участі в бойових діях.

Основна інформація розділу “Ветеранам”

ТИ ЯК?

- Довідник
- Розповіді ветеранів
- Організації, що допомагають
- Гарячі лінії

Жити життя після повернення з війни

Взаємодія

Ми всі досягаємо чималих успіхів у своїй роботі, кожен з нас на своєму місці докладє максимум зусиль для допомоги ветеранам та їх рідним, та часто нам бракує інформації, підтримки і взаємодії. Ми можемо допомогти на частині шляху, а що далі?
Як вибудувити мережу ефективної взаємодії?

Разом ми можемо значно більше, як окремо

Слава Україні!