

БАЗОВІ НАВИЧКИ ТУРБОТИ ПРО СЕБЕ ТА ІНШИХ

Як подолати надмірний
стрес (виклики війни)



ВСТУП

Довідник «Базові навички турботи про себе та інших» буде корисним для людей, які зазнають впливу стресу, себто для всіх нас.

Особливо він потрібен, якщо ви спеціаліст служби швидкого реагування (поліція, пожежна, транспортна служба евакуації людей), медичний або соціальний працівник, волонтер, керівник, який надає підтримку працівникам та/або волонтерам.

Цей довідник буде вам корисний, якщо ви хочете підтримати рідних та близьких. Ви дізнаєтесь, як застосовувати навичку дбати про себе та як допомогти іншим відчувати підтримку.

Довідник «Базові навички турботи про себе та інших» базується на матеріалах ВООЗ та є адаптованим керівництвом «Базові психосоціальні навички. Довідник для осіб, залучених до реагування на COVID-19». Цей довідник є проєктом, здійсненим Консультативною групою Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Проєкт був підтриманий установами-членами Консультативної групи Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Значний внесок було зроблено потерпілими від COVID-19 та особами, залученими до протидії COVID-19 у різних секторах у таких країнах як Австралія, Бангладеш, Болгарія, Болівія, Канада, Королівство Данія, Демократична Республіка Конго, Єгипет, Ефіопія, Греція, Індія, Ірак, Італія, Ямайка, Кенія, Лаос, Ліберія, Марокко, М'янма, Королівство Нідерланди, Філіппіни, Португалія, Руанда, Південна Африка, Іспанія, Шрі-Ланка, Швеція, Швейцарія, Сирія, Уганда, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Сполучені Штати Америки. Представники зазначених країн взяли участь в опитуванні, метою якого було створення довідника та узгодження його змісту з психосоціальними потребами усіх зацікавлених та залучених осіб.

Висловлюємо подяку всім респондентам, до яких належать працівники правоохоронних органів, медичні працівники, волонтерські служби, менеджери, за участь в опитуванні, що значним чином вплинуло на розробку цього керівництва. Цей документ розроблено працівниками різних служб реагування для учасників з будь-якої країни світу.

Сподіваємося, що довідник допоможе зорієнтувати кожного, як інтегрувати базові навички турботи про себе та інших у власну щоденну діяльність під час надзвичайних стресових подій та як покращити благополуччя людей, з якими ви спілкуєтесь.

Підготовлено в межах ініціативи Першої леді Олени Зеленської щодо створення Національної програми психічного здоров'я та психосоціальної підтримки спільно з ВООЗ та Міністерством охорони здоров'я України.

Аналітична та технічна підтримки — громадська організація «Безбар'єрність».

ЧОМУ ЦЕ ВАЖЛИВО

Стрес — це нормальна реакція на ненормальну, кризову ситуацію.

Кожна людина може переживати стрес, але його симптоми часто залишаються непоміченими.

Таких реакцій на стрес безліч, і вони можуть з'являтися в кожного з нас у певний момент. Як на рівні **тіла** (біль та втрата чутливості), так і на рівні **поведінки** (порушення сну, зловживання психоактивними речовинами: нікотин, алкоголь, кофеїн), **емоцій** (сум, розпач, тривожність, злість, роздратування) та **мислення** (важко концентруватися, важко приймати рішення).

Усі ці чинники призводять до того, що ми можемо звинувачувати себе та знецінювати попередні здобутки та надбання.

А найголовніше — припиняємо докладати зусиль, аби змінити ситуацію, вважаючи, що краще вже не буде і цьому не зарадити.

Ми начебто втрачаємо звичні радари та опори в стресовій ситуації, виникає враження, що світла в кінці тунелю немає.

А зараз зверніть увагу на свої відчуття та відзначте, що із наведеного характерне для вас у цей момент.



Ознаки стресу:

- водій автівки, який підробляє таксистом, стає неуважним на дорозі;
- турботлива мати відволікається від розмов із рідними через проблеми з дитиною;
- дружина військового має проблеми зі сном;
- медичний працівник відчуває часті болі та напруження в тілі після нічної зміни;
- волонтерка не помічає, як вживає багато кави під час прийому тривожних викликів клієнтів;
- психологиня працює понаднормово, без відпочинку;
- провідник потягу постійно роздратований, йому складно концентруватися на роботі;
- соціальна працівниця постійно відчуває смуток та розпач, коли бачить знедолених дітей;
- пенсіонер з інвалідністю весь час сидить удома та безперервно читає новини;
- вчителю старших класів важко приймати рішення, він почувається менш продуктивним.

ПЕРЕГЛЯНЬТЕ МАЛЮНКИ ТА ПОЗНАЧТЕ, ЯКІ ОЗНАКИ СТРЕСУ ВИ ПОМІЧАЄТЕ У СЕБЕ

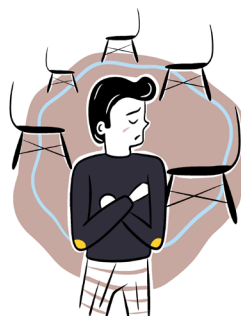
Перебуваючи у стані стресу, багато людей ...



... не можуть зосередитися



... легко дратуються



... не можуть всидіти на місці



... мають труднощі зі сном



... відчують смуток чи провину



... тривожаться



... плачуть



... відчують сильну втому



... помічають порушення апетиту



і багато з нас часто думають про погані події, що трапилися в минулому, або про те, чого ми боїмося в майбутньому.

ЯК ВИ ЗАЗВИЧАЙ НАМАГАЄТЕСЯ СПРАВИТИСЯ ЗІ СТРЕСОМ?

Більшість людей спробували принаймі деякі з цих стратегій:



Кричали!



Намагалися не думати про це



Уникали людей, місць чи ситуацій



Залишалися в ліжку



Самоізолювалися



Здавалися



Вживали алкоголь



Вживали тютюн



Приймали заборонені речовини



Розпочинали сварки



Звинувачували чи критикували себе



Що ще ви пробували?

НАЙІМОВІРНИШЕ, ВИ ВПІЗНАЛИ СЕБЕ ХОЧА Б В ОДНОМУ ПЕРСОНАЖІ

Дійсно, більшість із нас зазнає впливу стресогенних факторів, але реакції на них можуть бути різні. І це нормально.

Наша мета — знайти більш дієві способи впоратися зі стресом та допомогти іншим долати складні життєві ситуації.

Якщо стрес **постійно** не дає вам або тим, кому ви надаєте допомогу, виконувати щоденні справи, слід вчасно звернутися за професійною допомогою до фахівця охорони психічного здоров'я (психіатр, психотерапевт, психолог).

Як водій інколи забуває заправити паливом власну автівку, ми забуваємо стежити за власним станом.

Але наш особистий бак необхідних ресурсів має бути завжди повним.

Адже життя — не спринт, а марафон. Ми маємо орієнтуватися на далекі дистанції та піклуватись, аби сил та ресурсів нам вистачило на весь шлях. Особливо з таким потужним стресогенним чинником, як війна.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1.	Турбота про власне благополуччя	8-11
	Важко бути ефективним у допомозі іншим, якщо не дбати про себе. Найперше потурбуйтеся про власне благополуччя.	
РОЗДІЛ 2.	Турбота про інших у щоденному спілкуванні	12-17
	Як допомогти іншим через спілкування. Ефективні навички, які допоможуть вам будувати більш довірливі та ефективні взаємини.	
РОЗДІЛ 3.	Практична допомога людині: діємо, спираючись на потреби	18-24
	Від слів переходимо до дій та відповідних технік, які допоможуть вам надавати практичну допомогу, прийняти рішення, розв'язати проблеми, активно залучаючи людину в цей процес.	
РОЗДІЛ 4.	Турбота про людей, які переживають сильний стрес	25-28
	Лише маючи навички самодопомоги та ефективно допомагаючи собі, ви можете переконливо та дієво навчати інших турботі про себе.	
РОЗДІЛ 5.	Допомога людям у специфічних ситуаціях	29-32
	Поради для підтримки різних людей у різних життєвих обставинах.	

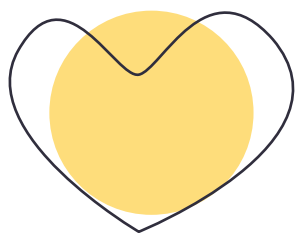
ДОДАТКИ

1	<u>Поради керівникам та менеджерам для підтримки благополуччя співробітників і волонтерів</u>	33-34
2	<u>Методика «Власний розпорядок дня»</u>	35
3	<u>Методика «Кола контролю»</u>	36
4	<u>Техніка релаксації (повільне дихання)</u>	37
5	<u>Техніка заземлення при надмірних емоціях</u>	38
6	<u>Техніка дистанціювання від негативних думок («відчепитися з гачка»)</u>	39
7	<u>Техніка майндфулнес (усвідомлене пиття)</u>	40-41

ТУРБОТА ПРО ВЛАСНЕ БЛАГОПОЛУЧЧЯ

РОЗДІЛ

1



Спершу подбай про себе

Ми не можемо дбати про інших, допоки не потурбуємося про себе. За будь-якої надзвичайної ситуації кисневу маску спершу надягаємо на себе.



Способи турботи про себе

- 1 **Щоденна рутинa:** сон, їжа, фізичні вправи, режим дня
- 2 **Улюблена та звична соціальна активність** (чим займаюсь, із ким спілкуюсь)
- 3 **Створіть нову рутину** (розпорядок дня, техніка повільного дихання, «кола контролю», релаксація, медитація тощо)
- 4 **Уникайте шкідливих стратегій боротьби зі стресом** (зловживання алкоголем, психоактивними речовинами)
- 5 **Практика вдячності собі та іншим**



Те, що допомогало раніше, може спрацювати і зараз

Попри унікальність стресових ситуацій, стратегії, використані в минулому, можуть допомогти і зараз.

Намагайтесь якомога частіше виконувати поради, які допоможуть вам щодня долати стрес.

Оберіть із них найбільш ефективні саме для вас.

Якщо вам не вдається виконати запропоновані дії сьогодні, не картайте себе та спробуйте знову наступного дня.

1 Сон



Графік сну (7–8 год., денний сон за можливості)

Провітрюйте кімнату перед сном

Прогулянка перед сном (щонайменше 15 хв.)

Гігієнічні процедури перед сном

Тепла ванна чи душ

Не їсти на ніч важкої їжі

Принаймні за годину до сну не користуватися мобільним телефоном, не читати новини в ліжку

Відмова від алкоголю, куріння, кофеїну ввечері

Увечері не займатися важкими фізичними тренуваннями

3 Нові навички — нова рутина



Виконайте техніки та методики, наведені в додатках:

Методика «Власний розпорядок дня»

Методика «Кола контролю»

Техніка релаксації (повільне дихання)

Техніка заземлення при надмірних емоціях

Техніка дистанціювання від негативних думок («відчепитися з гачка»)

Техніка майндфулнес (усвідомлене пиття)

2 Соціальна активність



Подумайте про види діяльності, які приносять вам задоволення

Це можуть бути:

Активності для розслаблення (молитва, спів, спостереження за природою, риболовля, дозвілля на лоні природи)

Фізичні навантаження (прогулянки, катання на велосипеді або танці)

Творча діяльність (малювання, спів, рукоділля або літературна творчість)

Слухати музику чи радіо

Поговорити з другом чи членом сім'ї

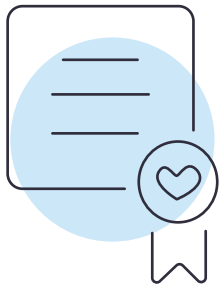
Читати книгу або слухати аудіокнигу

Скласти список усіх речей, за які ви вдячні (подумки або на папері)

4 Уникайте або зменшіть вживання алкоголю, наркотиків, кофеїну чи нікотину



Вони можуть допомогти в короткотривалій перспективі, але спричиняють погіршення настрою, тривогу, проблеми зі сном та агресію, коли ефект послаблюється.



Перед виконанням технік самодопомоги, пригадайте людей чи події, які наповнюють вас вдячністю.

Згадайте трьох людей та три події, за які ви вдячні. Запишіть їх у свій блокнот.

Систематично, бажано щодня, намагайтеся повертатись до цих записів та доповнювати й актуалізувати їх.

Доведено, що відчуття вдячності стимулює виділення мозком медіатора задоволення та винагороди (дофаміну). Це спонукає виконувати справи, які приносять задоволення та користь. Відчувати та висловлювати вдячність — це не лише хороші манери, але й покращення свого фізичного та психічного самопочуття.

ІСТОРІЯ ВАСИЛЯ

Історія Василя — лідера громади.

Приклад, як байдужість до власного благополуччя (сон, харчування, відпочинок) може призвести до конфліктів на роботі.



Василю подобається робота лідера громади.

Однак від початку повномасштабної війни в Україні він зіткнувся з труднощами: багато членів громади втратили роботу й можливість забезпечити довоєнний комфорт власній родині. У громаді поширюються чутки про недбалість та байдужість чиновників, відсутність повної інформації про ризик для цивільних та належну допомогу. Незадоволення та претензії людей щодня зростають.

Люди дзвонять Василю та скаржаться на владу та чиновників, просять про допомогу.

Василю доводиться працювати понаднормово, вислуховуючи проблеми, з якими до нього звертаються члени громади. Він почувається безпорадним і не знає, як краще допомогти людям. Одного разу він навіть втратив контроль над собою та розкричався на одного із колег, не підбираючи слів.

Василь зрозумів, що повинен подбати про себе, адже ніхто не винен, що він втратив власне благополуччя (здоровий сон, харчування, відпочинок). Він розробив розпорядок дня: виділив час для дозвілля з родиною та щоденних прогулянок, розробив «коло контролю» та усвідомив, що не може компенсувати людям втрачені зарплати та втрачені життя з початку війни. Він попрацював над тим, як краще пояснити це членам громади та підтримати їх: вислухати, дати поради для підтримки одне одного.

Через тиждень Василь почувався значно краще, був у змозі з повагою говорити із членами громади та виконувати свою роботу більш ефективно.



- **«Перша психологічна допомога: посібник для працівників на місцях» (ППД), ВООЗ**

У посібнику описана процедура надання підтримки людям, які опинилися в кризовій ситуації, підтримки з повагою до їхньої гідності, культури та можливостей.

ППД — це одна з форм базової психосоціальної допомоги, яку може надати будь-хто. Вам не обов'язково потрібно бути фахівцем у сфері охорони психічного здоров'я, щоб надавати ППД.

Здобуття навичок з ППД особливо є корисним під час реагування на виклики війни для працівників на передовій, працівників життєво важливих служб, державних службовців, осіб з управлінськими обов'язками та обов'язками піклування про дітей чи інших дорослих осіб. Турбота про себе, колег та персонал — важливий компонент ППД.



[Завантажити посібник можна за посиланням.](#)



- **«Важливі навички в періоді стресу: ілюстроване керівництво», ВООЗ**

Зрозумілий ілюстрований довідник, що містить інформацію та навички, необхідні для самопомоги при стресі. Техніки можна застосовувати протягом кількох хвилин кожного дня.



[Завантажити посібник можна за посиланням.](#)



- **14-денний щоденник благополуччя — інтерактивний та креативний календар, який допоможе створювати власні стратегії пристосування та виживання.**

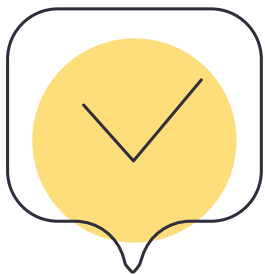


[Завантажити посібник можна за посиланням.](#)

ТУРБОТА ПРО ІНШИХ У ЩОДЕННОМУ СПІЛКУВАННІ

РОЗДІЛ

2

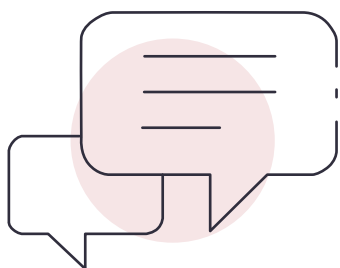


Голос, мова тіла, тон

Не тільки те, що ми говоримо, але і те, як ми говоримо, впливає на комфорт нашого оточення.

Не лише слова, але й тон вашого голосу, постава та привітання у повсякденному житті впливають на те, як люди бачать вас і що відчувають:

- чи довіряють вам,
- чи виконують ваші поради,
- чи проявляють агресію,
- чи поведуться спокійно,
- чи відкриті до вашої підтримки.



Навички турботливого спілкування

- 1 Мова тіла (зоровий контакт, жести, поза, тон голосу)
- 2 Активне слухання (уважно слухати, повторювати, підсумовувати)
- 3 Прийняття почуттів інших (розуміти почуття й демонструвати турботу)
- 4 Похвала, вдячність
- 5 Підтримка та повага гідності людини

1 Мова тіла

Зазвичай **мова тіла** — це неусвідомлені дії, які ми не завжди контролюємо, реагуючи певним чином. Наше завдання — навчитися ними керувати, це сприятиме більш ефективному, неконфліктному та спокійному спілкуванню.

Перегляньмо таблицю, що варто робити, а чого варто уникати на рівні мови тіла.

Поза



Тримайте відкриту, розслаблену позу



Не схрещуйте руки

Зоровий контакт



Використовуйте відповідний зоровий контакт, щоб підтримати людину, щоб вона почувалася розслабленою та почутою



Не дивіться на людину пильно — це «контакт очей», а не «змагання очей». Не дивіться вниз, на підлогу чи в телефон

Тон голосу



Підтримуйте спокійний і м'який тон голосу з середньою гучністю. Використовуйте інтонацію, щоб вказати на інтерес та емоції. Зверніть особливу увагу на тон свого голосу під час розмови по телефону



Не кричіть і не говоріть дуже швидко, особливо коли розмовляєте по телефону

2 Активне слухання

Слухання — це найважливіша підтримка під час спілкування.

Перш ніж давати поради, необхідно дати співрозмовнику чи співрозмовниці можливість сказати те, що він/вона вважає **за потрібне та уважно вислухати, не перериваючи, не оцінюючи, не мінімізуючи слова, почуття або потреби співрозмовника.**

Щоб справді добре слухати, потрібно більше, ніж мати вуха.

Як варто слухати людину?

- **Очима** — приділяючи всю увагу.
- **Вухами** — дійсно чуючи проблеми.
- **Серцем** — з повагою та співчуттям.

Під час розмови звертайте увагу не лише на слова, а й на мову тіла.

Активне слухання — це техніка, яка допомагає уважно слухати та спілкуватися, проявляючи підтримку.

За допомогою активної взаємодії важливо створити відчуття впевненості у співрозмовника та розуміння ситуації і напрямку руху. А також сформувані стосунки, у яких є довіра та підтримка.

Саме для цього варто використовувати **три ключові навички** активного слухання: уважне слухання, повторення та підсумовування.

Уважно слухайте

- Щиро намагайтеся зрозуміти точку зору та почуття людини.
- Дозвольте говорити. Не починайте говорити, поки людина не закінчить.
- Не відволікайтеся від розмови. Якщо навколо надто галасливо, пошукайте інше місце.
- Концентруйтеся на співрозмовникові чи співрозмовниці, та тому, що він/вона говорить.
- Представляйтеся відкрито, тепло та спокійно.

Повторюйте

- Повторюйте основні ідеї та ключові слова, які співрозмовник/-ця вживає:
«Ви говорите, що...».
- Попросіть уточнити, якщо ви щось не зрозуміли.
«Добре, чи правильно я розумію...», «Дозвольте я уточню...», «З того, що я почув/-ла...», «Ви мене виправите, якщо я зрозумію вас неправильно?», «Поясніть, будь ласка, що ви маєте на увазі, говорячи, що у вас невизначена та жахлива ситуація?»

Підсумуйте, що зрозуміли

- Визначте та повторіть ключові моменти, які почули. Це допоможе співрозмовнику/-ці зрозуміти, що його/її почуто, а ви переконаєтеся, що все зрозуміли правильно.

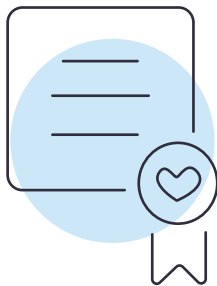
Наприклад: «Зі сказаного вами я зрозумів/-ла, що ви найбільше переживаєте стосовно (підсумуйте основні проблеми, які зазначила людина), правильно?»

- Опишіть почуту інформацію, а не інтерпретуйте почуття людини. Не робіть оціночних суджень стосовно людини чи ситуації, у якій вона опинилася («Мабуть, ви відчуваєтеся жахливо»).

Ви можете почати підводити підсумки, використовуючи такі фрази: «Наскільки я зрозумів/-ла...», «Іншими словами...», «Отже, ви кажете, що...», «Схоже, що...», «Я не впевнений/-а, що зрозумів/-ла правильно, але я почув/-ла, що ви кажете...», «Схоже на те, що ви...».

3

Прийняття почуттів інших (розуміння почуттів та демонстрація турботи)



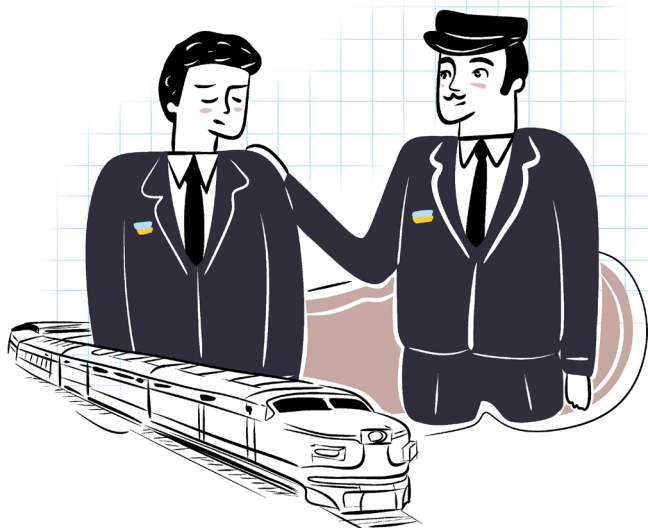
Використовуйте слова підтримки, щоб показати співпереживання («Я розумію, про що ви говорите», «Я чую вас», «Я можу зрозуміти, що це тяжке випробовування для вас») та визнавайте всі втрати чи важкі почуття, якими співрозмовник/-ця ділиться («Мені дуже шкода чути це», «Так, це дійсно важка ситуація», «Це болить, це справді важко, але я тут щоб допомогти тобі впоратися з непростю ситуацією...»).

ІСТОРІЯ ПЕТРА

Історія Петра (начальника поїзда) та Миколи (провідника вагона поїзда) — службовців залізниці.

Приклад, як навички активного слухання, вираження поваги з прийняттям почуттів інших змінюють психологічний стан нашого оточення на краще.

“



Петро працює начальником поїзда.

Одного разу, коли він проводив інструктаж з пожежної безпеки, помітив, що провідник Микола засмучений, незосереджений та відсторонений, погано сприймає інформацію та вказівки.

Коли зустріч завершилася, Петро підійшов до Миколи та запитав тактовно, приділяючи всю свою увагу (за допомогою зорового контакту та пози), чи сталося щось і чи може він чимось допомогти Миколі. Той насупив брови, присів на лавку, дістав цигарки, щоб запалити, і глибоко видихнув: «Я декілька днів не маю новин від свого брата з фронту. Не відповідає на повідомлення, а до цього говорив, що їм із побратимами “гаряче” через постійний наступ ворожих військ».

Петро не перебиваючи вислухав, зробив паузу і сказав: «Навіть складно уявити, як це — не мати вістки від рідних. Будь-кому на твоєму місці було би надзвичайно важко. Для мене цінно, що ти намагаєшся триматися та працювати всупереч усьому. У кризових ситуаціях буває важко виконувати робочі задачі з такою ж ефективністю, як і раніше, та важливо розуміти, що це нормально. Можливо, тобі потрібен вихідний чи можливість на кілька годин відлучитися та провести час із родичами? **Як ми можемо допомогти тобі в цій ситуації?**».

Микола відповів: «Друже, дякую, що вислухав та зрозумів. Це дуже цінно, особливо зараз. Я поділився з тобою і завдяки цьому зміг трохи перевести подих, і віднайти втрачену надію. Давай іще раз пройдемося по ключових документах, якщо тобі не складно. Я не міг сконцентруватись і пропустив частину інформації».

Звісно, Петро повторив необхідну інформацію, але вже більш просто та лаконічно. Він періодично акцентував увагу на незрозумілих моментах і в кінці ще раз повторив ключові аспекти правил пожежної безпеки. Цього разу Микола був уважний та перепитував, коли щось не розумів.

4 Похвала, вдячність

Під час переживання стресових подій ми зазвичай знецінюємо себе та свої попередні досягнення, не помічаємо щоденних зусиль та кроків уперед. Коли ми намагаємось допомогти, наше завдання — визнати й похвалити всі дії та наміри, яких співрозмовник чи співрозмовниця докладають для самопомогти. Цим ми їх підтримаємо та дамо натхнення й віру рухатися далі.

Наприклад, сказавши: «Я бачу, як вам непросто, але ви молодець, що намагаєтесь уникати небезпечних ситуацій та змінити шкідливі звички», або «Ви вчинили правильно, що звернулися по допомогу. Багатьом на вашому місці було би непросто впоратися самотужки», або «Я вважаю, ви дуже добре справляєтесь удома, незважаючи на серйозні проблеми».

ІСТОРІЯ ОЛЕНИ

Історія волонтерки Олени.

Приклад того, як підтримка, вдячність та похвала впливають на наше оточення.



5 Підтримка та повага гідності людини

Переконайтеся, що ви говорите й поводитесь з належною повагою, відповідно до культури, віку, статі та релігійних вірувань співрозмовника чи співрозмовниці.

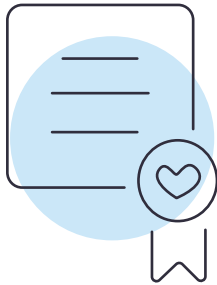
Не тисніть на нього/неї і не змушуйте говорити, якщо він/вона не хоче.

Олена працює у волонтерській службі, яка допомагає доставляти гуманітарну допомогу людям у складних життєвих обставинах внаслідок війни (внутрішньо переміщені особи, діти, які втратили батьків, люди старшого віку, мешканці тимчасово окупованих територій та ін.). Її завдання — сортувати ліки та необхідні продукти харчування для подальшої передачі водіям для доставки до місць призначення.

Щоб розбавити досить непрості робочі будні та запити клієнтів, Олена почала робити кольорові наліпки на посилки з приємними побажаннями для водіїв. Щоразу, коли вони заходили на склад похмурі та сконцентровані, Олена посміхалась їм і дякувала за спільну важливу роботу й допомогу людям. Колеги Олени часто тішились, що попри темні часи та виклики війни залишаються люди, які несуть світло та добро іншим. Вони надихаються підходом Олени до роботи й передають посмішки та вдячність далі.

Волонтерська організація з часом почала отримувати схвальні та натхненні відгуки від своїх підопічних: «Завдяки вашій праці в мене вирости крила, хочеться боротися далі та не здаватися. Адже довкола стільки чудових людей, які допомагають і теплим словом, і ділом».

Особливості спілкування з людиною на відстані (по телефону)

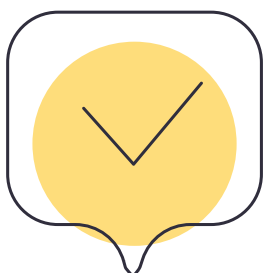


- Якщо ви плануєте говорити на делікатну тему, переконайтесь, що співрозмовник/-ця може говорити.
- Уточніть будь-яке непорозуміння чи помилку комунікації: «Чи могли б ви пояснити, що мали на увазі, коли сказали про ...? Чи могли б ви пояснити детальніше?».
- Залиште час на паузи, якщо співрозмовник/-ця мовчить.
- Допомагайте співрозмовнику/-ці почуватись комфортно під час паузи («Все добре, не поспішайте», «Я тут, якщо ви хочете поговорити»).
- Намагайтесь мінімізувати недоліки комунікації («Мені не дуже добре вас чути. Чи не могли б ви перейти до тихого місця?»).
- Намагайтесь забезпечити співрозмовника/-цю можливістю бачити й чути вас під час розмови. Якщо є можливість, спробуйте спілкуватися відеозв'язком і підійдіть до світла, щоб співрозмовник/-ця могли бачити вас.
- Якщо ви спілкуєтесь з людиною в сильному стресі (детальніше про ознаки читайте у четвертому розділі), намагайтесь залишатися на лінії, доки ваш співрозмовник/-ця заспокоїться та/або ви зможете зв'язатися зі службою з надзвичайних ситуацій, яка надасть пряму допомогу.
- Перевірте здатність людини говорити й переконайтесь, що вона відчувається комфортно. Коли помічаєте ознаки сильного дистресу з вираженими симптомами дезорієнтації, тривоги, втрати контакту тут і тепер, постарайтесь виконати дихальні вправи разом (глибокий вдих та більш протяжний видих животом, див. додаток 4 «Техніки релаксації — повільне дихання»).

ПРАКТИЧНА ДОПОМОГА ЛЮДИНІ: ДІЄМО, СПИРАЮЧИСЬ НА ПОТРЕБИ

3

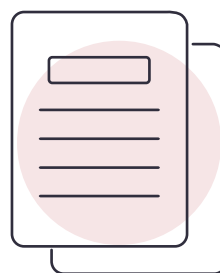
РОЗДІЛ



Прості речі рятують життя

Часом прості речі покращують якість життя людей довкола. Наше головне завдання — **визначити потреби людини** і не вважати, що ми знаємо ці потреби краще за неї. Саме визначивши потреби, підібравши можливі варіанти вирішення проблеми, ви сприятиме активному залученню співрозмовника чи співрозмовниці до важливих рішень і зменшите відчуття його/її безпорадності перед лицем стресових подій і невизначеності.

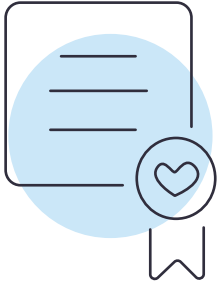
До прикладу, слід пояснити співрозмовнику/-ці, що всі реакції на дію стресу — нормальні і не варто себе звинувачувати, надати базову інформацію про служби підтримки, допомогти людині прийняти рішення тощо.



Способи та методи практичної допомоги

1. Визначаємо види потреб співрозмовника
2. Посилюємо соціальну підтримку (соціальна мережа)
3. Допомагаємо в інформуванні людини — базові навички психоосвіти (як пояснити людині, що таке стрес та які бувають реакції на нього, як боротися з безсонням, як формувати інформаційну гігієну).
4. Перенаправляємо людей до служб підтримки
5. Допомагаємо іншим допомагати собі: метод «стій-думай-дій»

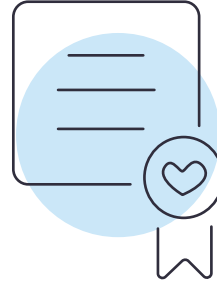
1 Види потреб людей у стресі



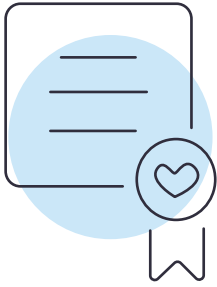
Ось потреби людей, які постраждали від впливу надмірних стресових факторів, зокрема наслідків воєнних дій.

- **Потреба в інформації** (про евакуацію, укриття при ракетних ударах, гуманітарну допомогу, власний стан та ознаки стресу)
- **Потреба в медичній допомозі** (пошук медичних закладів, лікарів, ліків, обстеження на фоні різних психічних розладів та соматичних проявів, супровід хронічних хворих, людей з інвалідністю)
- **Потреба в соціальній підтримці** (на етапі пошуку житла, роботи, їжі та одягу, школи для дітей, похоронних бюро, гуртків за інтересами, юридичної підтримки)
- **Потреба в психологічній підтримці** (навчання технік управління стресом, за необхідності скерування до фахівців охорони психічного здоров'я)

2 Рекомендації з підтримки у громаді



- Поговоріть з людьми, яким ви довіряєте. Зв'яжіться зі своїми друзями та родиною
- Підтримуйте зв'язок із родиною та друзями онлайн або по телефону
- Підтримуйте інших. Допомога іншим, коли вони цього потребують, може бути корисна як помічнику, так і особі, яка отримує допомогу
- Якщо ви перевантажені стресом, поговоріть із медичним працівником, соціальним працівником або іншою людиною, якій довіряють у вашій громаді (наприклад, релігійним лідером)
- Складіть план, куди звертатися і шукати допомоги для фізичного і психічного здоров'я та психосоціальних потреб, якщо потрібно



Психоосвіта — надання чіткої та правдивої інформації про причини та наслідки психологічних труднощів.

Варто особливо уважно ставитися до поширення інформації та надавати лише перевірені факти, оскільки така інформація може вплинути на якість життя людини та її благополуччя. Викладати ці факти слід простою та доступною мовою.

Пропонуємо вам приклад, як пояснити людині, що вона зазнає впливу стресу:

«Під час стресу нормально відчувати смуток, страждання, занепокоєння, розгубленість, страх чи гнів. У різних людей стрес може проявлятися по-різному. Доведено, що стрес може проявлятися і в тілі (болі, порушення функції органів, які не мають медичного обґрунтування), і на рівні поведінки (порушення сну, зловживання алкоголем тощо).

У більшості випадків реакції на стрес з часом зникають. Якщо ж симптоми не зменшаться принаймні через два тижні, варто звертатися до фахівців охорони психічного здоров'я (психіатр, психотерапевт, медичний психолог) за консультацією та пошуком спільного рішення проблеми разом зі спеціалістом».

Коли ви бачите, що тривога та надмірне виснаження вашого співрозмовника пов'язані з безупинним переглядом новин, розкажіть про особливості дотримання інформаційної гігієни.

Як допомогти людині сформувати правила інформаційної гігієни:

- Скоротіть час, витрачений на перегляд новин (1–2 рази на день, а не щогодини)
- Шукайте інформацію лише в офіційних джерелах
- Уникайте моторошних зображень у соцмережах та ЗМІ
- Намагайтесь уникати обговорення та прослуховування чуток, адже вони не містять об'єктивної інформації, а лише нагнітають та посилюють тривогу
- Згадайте навички як справлятися зі своїми емоціями, які допомагали вам раніше

Як допомогти людині з порушенням сну при стресі:

- Поясніть, що у людей, які пережили сильний стрес, часто виникають проблеми зі сном.
- Важливо звернутися до лікаря й виключити зовнішні та соматичні причини безсоння.
- Розкажіть про гігієну сну, уникнення напоїв-стимуляторів перед сном, нікотину та алкоголю, безперервного перегляду новин у ліжку.
- Якщо поради стосовно гігієни сну, техніки релаксації та навички управління стресом не допоможуть, варто звернутись до лікаря. Лікар може призначити медикаменти в малих дозах на нетривалий проміжок часу.
- Наголосіть на тому, що ліки не призначають для лікування безсоння, викликаного важкою втратою. Варто звернутися до психотерапевта.

4 Як перенаправляти людей до служби підтримки

Щоб ефективно взаємодіяти з іншими надавачами послуг, необхідно скласти **список організацій**, що працюють у зазначеному регіоні, та способи вийти з ними на зв'язок.

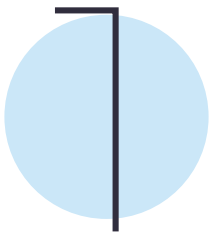
Переконайтеся, що ви оперативно перенаправляєте людей у біді чи тих, хто потребує продуктів харчування, води, прихистку або термінових медичних чи соціальних послуг задля власної безпеки й захисту. Надалі за можливості намагайтеся підтримувати зв'язок з людьми, яким ви допомогли.

5 Допоможіть іншим допомагати собі

Найкращий спосіб підтримки — допомагати людям допомагати самим собі.

У такий спосіб у вас буде більше енергії та часу допомагати іншим. Метод «стій-думай-дій» можна застосовувати задля підтримки та допомоги іншим упоратися з власними потребами.

Під час кризової ситуації більшість із нас може відчувати розгубленість і безпорадність. У якийсь момент може здатися, що людина втрачає повний контроль над власним життям. Завдання помічника — показати, що попри дію надпотужного стресового чинника, залишаються речі та справи, які лежать у полі нашого контролю. Тому важливо не «інвалідизувати» чи знерухомити людину поруч у її діяльності, узявши всю відповідальність та прийняття рішень на себе, а навпаки — активізувати контроль за відповідними речима в житті людини в межах її впливу («кола контролю», додаток 3).



Стій

Попросіть людину зупинитися та перелічити її наявні проблеми (їх можна записати).

Попросіть вибрати одну проблему, з якою можна щось зробити.



Думай

Попросіть людину придумати якомога більше різних способів вирішення цієї проблеми. Спробуйте придумати щонайменше 2 або 3 різні варіанти.

Такі питання можуть допомогти:

— Що ви робили раніше, щоб подолати подібні проблеми?

— Чи є хтось, до кого ви можете звернутися, хто може допомогти у вирішенні цієї проблеми (наприклад, близькі, друзі або організації)?

— Чи були подібні проблеми у знайомих людей? Як їм вдалося їх вирішити?

— Які плюси і мінуси кожного з ваших можливих рішень?



Дій

Попросіть людину обрати один із варіантів зі списку можливих рішень, який можна спробувати.

Переконайтеся, що варіант безпечний для людини та інших, якщо вони його реалізують. Деяким людям може знадобитися підтримка, щоб розбити їхнє рішення на практичні кроки.

Якщо рішення, яке вони обрали, не допомагає, людина може повернутися до списку та спробувати інше рішення.

ІСТОРІЯ МАРІЇ ТА СЕРГІЯ ПЕТРОВИЧА

Приклад того, як виявлення потреб людини та відповідні помічні дії допомагають покращити її фізичне самопочуття.



Марія живе в центрі міста.

Один із її сусідів, Сергій Петрович — самотній чоловік старшого віку. Марія телефонує йому дізнатися, як його справи та чи є в нього сіль — вона готувала суп і в неї якраз закінчилася. Сергій Петрович радо відповідає, що має чим поділитися, та запрошує її зайти по сіль.

Під час розмови Марія помічає, що Сергій Петрович занедужав. Вона цікавиться, що може бути причиною погіршення стану, можливо, є проблеми з кров'яним тиском. Чоловік згадує, що перестав приймати необхідні ліки, адже вони закінчились, а сил піти до аптеки немає.

Марія вирішила по дорозі на роботу зайти до аптеки та придбати необхідні ліки для Сергія Петровича, адже він зазвичай так дбайливо та чуйно ставиться до навколишніх, а Марії так приємно відчувати власну користь і допомогти сусіду.

ІСТОРІЯ ГАННИ ТА ОТЦЯ ОЛЕГА

Ганна звертається до місцевого священнослужителя за порадою.

Ганна розгублена, їй складно прийняти рішення стосовно переїзду з рідної домівки поблизу зони активних бойових дій і під загрозою окупації території, де вони проживають.

У цьому містечку мешкають батьки Ганни, а її діти у вересні мають іти до першого класу. Отець Олег надає Ганні підтримку.

Стій

Отець Олег помічає, наскільки стривожена Ганна, їй важко сконцентруватися на спілкуванні та прийнятті рішення. Олег пропонує Ганні перевести подих та попрактикувати з ним техніку спокійного дихання. Разом вони роблять глибокий вдих і протяжний видих. Повторюють вправу декілька разів. Ганна починає уважно спостерігати за власним диханням і звертає увагу на власне тіло, його положення, позу, відчуття землі під ногами, міцно притискаючи ступні до підлоги. Поступово вони переводять увагу на світ довкола, який можна бачити, чути, торкатися, відчувати його запахи та смаки. Після того, як Ганна відзначила зниження інтенсивності переживань, отець Олег перейшов до пошуку можливих рішень проблеми.

Думай

— Ганно, дійсно, ви зараз у непростій ситуації та в сильному стресі. Багатьом на вашому місці було би складно прийняти єдино правильне рішення, та й навряд чи таке існує. Давайте подумаємо, які можливі варіанти рішень особисто для себе ви вбачаєте?

— Складно сказати. Ми з дітьми наче вже більш-менш зрозуміли, чого ми хочемо...



— Добре, і чого саме?

— Ми хочемо знайти тихе та безпечне місце. Я хочу спостерігати, як діти спокійно граються, не ховаючись від безкінечних ракетних атак... Хочу, щоб вони пішли до звичайної школи в офлайн-форматі, мали всі можливості для розвитку, адже це природні умови.

— Так, дійсно. Кожен заслуговує на достойні та комфортні умови для життя, для свого благополуччя та безпеки своїх дітей...

— Отож я і думаю, що треба їхати до сестри в Америку... Залишилось вирішити, як бути з батьками. Я дуже за них переживаю...

— Розумію, вам тривожно залишати їх без догляду. Вони не мають змоги подбати про себе?

— Так, але старша сестра поруч із ними, вона також може потурбуватися.

— Тоді яка для вас найбільша проблема в цій ситуації? **(визначення пріоритету)**

— Напевно, почати оформлення візи для себе та своїх дітей... Трудоемкий процес.

Дій

— Чи ви вже пробували щось робити для вирішення цієї проблеми? Що тут могло би спрацювати?

— Напевно, підтримка сестри. Вона знає всі нюанси.

— Ви вже звертались до неї?

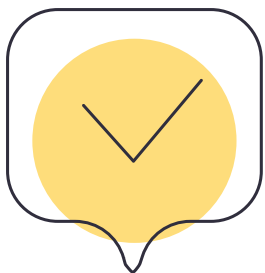
— Я поки не наважувалась. Але зараз, коли усвідомила, з чого варто почати, думаю, варто спробувати.

— Це чудово. Давайте визначимо найближчий час для вирішення цього питання — переговорів із сестрою. Ви можете це зробити найближчого тижня. А через тиждень ми можемо зустрітись з вами для оцінки рішення та планування подальших кроків.

— Супер. Дякую вам. До зустрічі через тиждень. Бережіть себе та рідних.

ТУРБОТА ПРО ЛЮДЕЙ, ЯКІ ПЕРЕЖИВАЮТЬ СИЛЬНИЙ СТРЕС

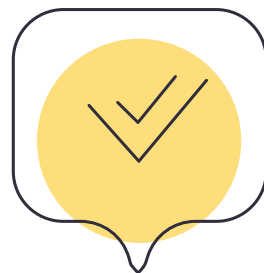
4 РОЗДІЛ



Спершу маску надягни на себе

Лише допомагаючи собі, ми спроможні допомогти іншим. Освоївши техніки управління стресом з розділу 1, ви можете більш ефективно та переконливо надавати допомогу іншим.

Завжди варто пам'ятати: **те що, було дієвим для вас, може допомогти іншим.**



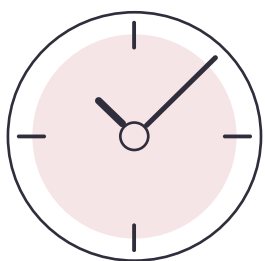
Нормальна реакція на стрес

Сильний стрес — нормальна реакція на надзвичайні події, однак це може привести до того, що людина перестає нормально функціонувати.

У подібних ситуаціях найчастіше необхідно перенаправити людину за спеціалізованою підтримкою.

Алгоритм допомоги людям у сильному стресі

- 1 Ознаки сильного стресу
- 2 Навички допомоги іншим
- 3 Що робити, коли людина переживає сильний стрес



Володіння навичками самопомоги — це спосіб допомоги іншим

- Техніка релаксації (повільне дихання) — додаток 4
- Техніка заземлення при надмірних емоціях — додаток 5
- Техніка дистанціювання від негативних думок («відчепитися з гачка») — додаток 6
- Техніка майндфулнес та усвідомлене пиття — додаток 7

1 Ознаки сильного стресу

- Сильне відчуття тривожності, страху
- Неможливість назвати своє ім'я, місце народження, місце перебування
- Погрози нашкодити іншим
- Сльози, крик, дрижання
- Сильна засмученість, яка не дозволяє зарадити собі та іншим
- Відчуженість
- Неможливість піклуватися про себе та інших
- Дезорієнтованість або «нереальність» оточення
- Висока тривожність
- Суїцидальні думки та наміри

2 На прикладі техніки релаксації (повільного дихання) покажемо, як можна допомагати іншим

Поясніть, що ви будете робити.

«Я хочу навчити вас дихати таким способом, який допоможе розслабити тіло та розум. Вам доведеться трохи потренуватися, аби відчуті усі переваги цієї техніки дихання. Ця техніка зосереджена на диханні, тому що коли ми переживаємо стрес, наше дихання стає швидким і неглибоким, а це посилює в нас відчуття напруги. Для того, щоб почати розслаблятися, вам потрібно розпочати змінювати дихання. Перед початком вправи ми розслабимо тіло».

Почніть проводити вправу на релаксацію повільно та продемонструйте дихальну техніку.

«Легенько потрусіть руками та ногами і розслабте їх. Дозвольте їм вільно звисати. Відведіть назад плечі та обережно нахиліть голову в один бік, потім в інший. А зараз покладіть одну руку на живіт, а другу — на груди. Уявіть собі, що в животі у вас є повітряна куля, і коли робите вдих, ви надуваєте її, тому живіт збільшується. А коли видихаєте, повітря виходить із кульки, тому ваш живіт стає пласким. Подивіться,

як я це роблю. Спочатку я роблю видих, щоб усе повітря вийшло з живота». Продемонструйте «дихання животом»; спробуйте показувати виразно, як живіт випинається та як стає пласким.

Зосередьтеся на техніках дихання.

«Спробуйте “подихати животом” разом зі мною. Пам’ятайте, ми починаємо з повного видиху, поки не вийде все повітря, а потім робимо вдих. Якщо зможете, вдихайте через ніс, а видихайте через рот. Другий крок — це сповільнення темпу вашого дихання. Вдихайте впродовж трьох секунд, затримайте дихання на 2 секунди, а потім видихайте протягом трьох секунд. Я порахую з вами. Можете заплющити очі, а можете не заплющувати. Повільно робіть вдих — 1, 2, 3. Затримайте дихання — 1, 2. А тепер видихайте — 1, 2, 3». Повторюйте цю дихальну вправу приблизно одну хвилину, одну хвилину відпочиньте і повторіть увесь цикл іще двічі.

Заохочуйте людей робити її самостійно.

«Спробуйте робити це самі впродовж однієї хвилини. Цю вправу ви можете робити самостійно».

ІСТОРІЯ ОЛЕНИ ТА НАДІЇ

Історія Олени та Надії — вони колеги, які працюють в NGO (недержавній організації), яка піклується про психосоціальні потреби жителів громад.

Приклад того, як систематичне використання навичок самопомоги може стати у пригоді, коли помічаєш реакції стресу.

Партнер Олени — у зоні активних бойових дій, на передовій. Олена весь час читає новини та шукає будь-яку інформацію з гарячих точок, зокрема з Донецької області.

Уже кілька тижнів Олена рідко отримує повідомлення від коханого, вони лаконічні та сухі. Вона переживає за стосунки, за здоров'я близьких людей. Олена мало спить, втратила апетит та має постійний біль у спині.

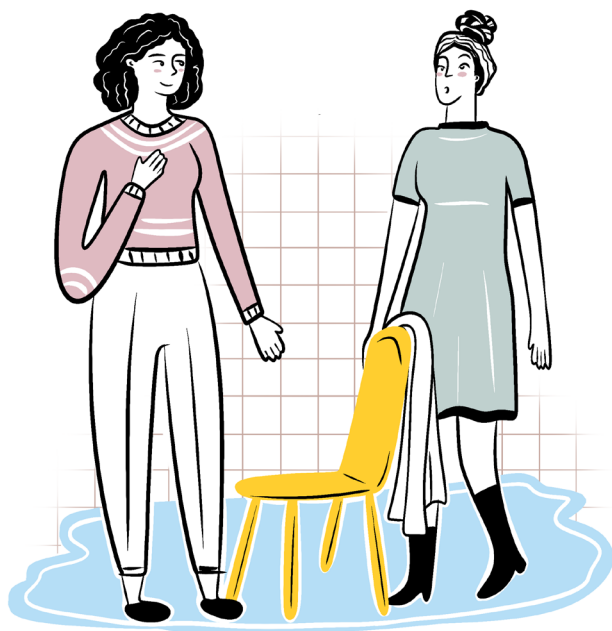
Одного разу під час робочої зустрічі Олена відчула себе зле, з'явилося сильне відчуття тривожності та страху. Її колега Надія помітила розгубленість Олени та запропонувала залишитися після зустрічі наодинці. Надія запропонувала Олені води та після цього поцікавилась, чи могла цей стан спричинити стресова ситуація. Олена кивнула. Тоді Надія пояснила: «Часто через стресові події ми відчуваємо «емоційну

бурю» — інтенсивні емоції, які важко контролювати, вони накривають нас з головою. У цьому випадку ми можемо виконати **техніку заземлення**, щоб собі допомогти. Вона не займе багато часу (від 2-х до 5-ти хвилин). Але завдяки їй можна регулювати власний емоційний стан і не боятися появи емоційних бур. Для цього нам варто спочатку звернути увагу на свої думки та почуття, уповільнитися, з'єднатися з власним тілом, повільно притискаючи ступні до підлоги, потягуючись і дихаючи, а потім перенаправити увагу та включитися у навколишній світ. Чи готові ви спробувати разом зі мною цю вправу?»

Олена погодилась. Після чого Надія ввімкнула **аудіо з ілюстрованого керівництва «Важливі навички в період стресу»**.

Вони разом виконали вправу. Надія помітила, як Олена поступово почала заспокоюватись. Її голос уже не тремтів, ритм мовлення став більш спокійним та уповільненим. Олена зауважила покращення стану. Під час розмови з Надією, Олена усвідомила, що її режим дня останнім часом значно збився, вона нікуди не виходить на вихідних, рідко гуляє, закинула улюблені справи. Олена відчула спокій та безпеку і вирішила поділитися цими спостереженнями з Надією. Та запропонувала їй попіклуватися про власний режим дня (дала роздрукований **«14-денний щоденник благополуччя»**) та намагатися систематично, кожен день виконувати вправи з poradnika **«Важливі навички в період стресу»**. Вони потребують практики протягом декількох хвилин кожного дня, наприклад, під час прогулянки. Якщо ці навички будуть відтреновані, їх буде просто застосувати у складні моменти. Олені сподобалась ідея. Вона була дуже задоволена розмовою, адже відчула що її підтримують та розуміють. Уперше за тривалий час Олена відчула надію на відновлення звичного життя.

Надія ж усвідомила користь від щоденної турботи про себе та використання цих технік, адже лише сформовані навички управління стресом допомогли їй бути ефективною підтримкою та допомогою для колеги.



3 Комфортне спілкування з людиною у сильному стресі

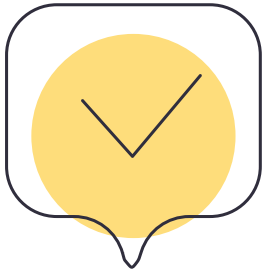
- 1 Безпека понад усе!
- 2 Дайте людині знати, хто ви є: представляйтеся чітко і з повагою. Скажіть, що ви прийшли для допомоги, розповідайте, що ви робите. Запитайте ім'я людини.
- 3 Будьте спокійні.
- 4 Слухайте: продемонструйте навички ефективної комунікації, залишайтеся розслабленими, з відкритою поставою та спокійним голосом. Однак не змушуйте співрозмовника чи співрозмовницю говорити. Проявіть терпіння та переконайте його/її, що ви готові вислухати та хочете допомогти.
- 5 Запропонуйте практичний затишок та інформацію: можливо, склянку води або чашку чаю, чи, можливо, ковдру, якщо потрібно. Ці маленькі жести комфорту часто дуже цінуються. Запитайте, що потрібно людині і що для неї найважливіше в цей момент, завжди запитуйте, у чому є потреба — не вважайте, що ви знаєте, що було б їй найбільш корисно.
- 6 Допоможіть людям отримати відчуття контролю. Якщо людина тривожиться, ви можете підтримати її, запропонувавши виконати дихальні вправи. Якщо людина втратила відчуття зв'язку з реальністю, нагадайте їй, де вона перебуває, день тижня та хто ви. Попросіть назвати речі навколо («Скажіть, що ви чуєте?», «Назвіть, що стоїть поруч з вами?»). Допоможіть людині застосувати власні дієві стратегії виживання та зв'яжіться з людьми, які можуть її підтримати.
- 7 Забезпечте надання чіткої інформації. Підкажіть, де та яку допомогу можна отримати. Уточніть, чи розуміє вас людина, чи має додаткові питання. Ідея вашого повідомлення повинна бути простою, її можна записати чи повторити.
- 8 Побудьте з людиною. Намагайтесь не залишати співрозмовника наодинці. Якщо у вас немає змоги залишитися, знайдіть надійну особу (колегу, друзів), яка може подбати про людину, доки ви не знайдете допомогу чи доки людина не заспокоїться.



ДОПОМОГА ЛЮДЯМ У СПЕЦИФІЧНИХ СИТУАЦІЯХ

РОЗДІЛ

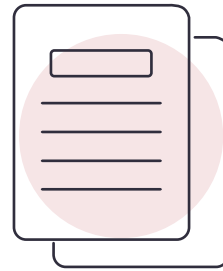
5



Не всі вразливості є очевидними

Важливо реагувати співчутливо й надавати допомогу кожному, хто до вас звертається.

Варто переконатися, що люди, які опинились у скрутних ситуаціях, не залишаються без уваги. Саме такі люди частіше стикаються з бар'єрами, стигматизацією, упередженістю суспільства, яке не помічає потреб вразливих груп населення, проявляючи знецінення та сприяючи ще більшій їхній ізоляції та стресу.



Важливо бути уважними до кожної людини

- 1 Категорії вразливих груп населення.
- 2 Підтримка людей з інвалідністю.
- 3 Підтримка людей у жалобі.
- 4 Поради щодо взаємодії з людиною, яка переживає втрату.

1 Категорії вразливих груп населення

- Люди під загрозою або які вже зазнали насильства чи дискримінації (наприклад, люди, які зазнають гендерно-обумовленого та/або сексуального насильства).
- Літні люди, особливо ті, хто має розлади пам'яті.
- Вагітні жінки та люди з хронічними захворюваннями, які потребують постійного доступу до медичних послуг.
- Люди з інвалідністю, зокрема з психічними розладами.
- Діти, підлітки та особи, які ними опікуються.
- Бездомні люди або люди, що проживають у тісних житлових умовах (люди, які відбули покарання, біженці в таборах та неформальних поселеннях, люди старшого віку в будинках-інтернатах, пацієнти психіатричних лікарень).
- Люди, які мають проблеми з доступом до послуг (наприклад, мігранти, внутрішньо переміщені особи, біженці).

2 Підтримка людей з інвалідністю

Люди з інвалідністю можуть мати труднощі через відсутність доступу до актуальної інформації про надзвичайну ситуацію (наприклад, війнні дії). Люди з інвалідністю є також під загрозою жорстокого поводження та/або відсутності піклування. В оточенні, що не враховує належно їхніх потреб, люди з інвалідністю загалом мають менший рівень доступу до піклування та послуг першої необхідності (продукти харчування, медичні послуги, інформація).

Тож під час кризових та надзвичайних ситуацій у країні люди з інвалідністю потерпають від більш серйозних наслідків для власного здоров'я та благополуччя.

ІСТОРІЯ АЛЛИ СТЕПАНІВНИ

Історія Алли Степанівни — колишньої вчительки, яка з початком війни залишилась без необхідного догляду.

Приклад того, як підтримка окремої людини може приносити користь громаді.

У перші дні повномасштабної війни в Україні зі ЗМІ звучали важливі повідомлення:

«У кожного своя лінія фронту. І ваша турбота про літніх сусідів або людей з інвалідністю вже буде значним внеском для спільної перемоги. Будь ласка, поцікавтесь, чи є у вашій громаді такі люди і яка допомога їм потрібна».

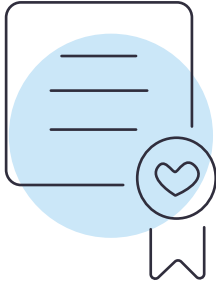
Алла Степанівна майже до 70 років працювала вчителькою у сільській школі. І, напевно, працювала б і далі, якби не катаракта — у свої 72 роки Алла Степанівна бачить лише на 30%. Якийсь час за нею доглядали онуки, але з початком війни вони виїхали. Звали і Аллу Степанівну, але та не погодилась, завірила, що сусідка Валя їй допоможе. Але і та неочікувано зникла.

Одного разу під час повітряної тривоги волонтери помітили, як Алла Степанівна не може відчинити хвіртку до свого двору, не може вставити ключа в шпарину. Вони допомогли їй відмикнути замок до хати, а там помітили, що в жінки майже немає харчів та води. Виявляється, Алла Степанівна вийшла на вулицю, щоб якось дійти до магазину.

Відтоді нею стали опікуватися волонтери та сусіди, які мешкають трохи далі, але все ж більш уважні та чуйні до потреб старенької. А ще Алла Степанівна пече неймовірно смачні пиріжки. Але то вже бонуси, якими вона нагородила небайдужих людей, оскільки до останнього не хоче почуватися немичною та безпомічною. Протягом життя вона звикла дбати про інших, тож і далі хоче бути активною та стійкою.



3 Підтримка людей у жалобі



Людям особливо важко оплакувати близьких та рідних, яких вони втратили через війну або інші причини (наприклад, хвороба, самогубство, аварія тощо). Вони можуть бути не в змозі застосовувати звичні способи впоратися зі стресом (наприклад, підтримка з боку сім'ї) чи повернутися до звичного щоденного режиму. Такі люди можуть вважати, що не слід плакати та ділитися болючими переживаннями, оскільки всім важко.

Люди, які працюють у зоні активних бойових дій або у службах швидкого реагування (поліція, медичні працівники, служби перевезень та евакуації, пожежні тощо) можуть стати свідками великої кількості смертей. Вони можуть почуватися виснаженими від втрат та горя, свідками якого стають, і, як наслідок, не мати змоги впоратися з власними втратами та відчаєм.

4 Поради щодо взаємодії з людиною, яка переживає втрату

1 Надайте базову психологічну підтримку

Уважно слухайте. Не примушуйте людину говорити. Спитайте в людини про її потреби та занепокоєння. Допоможіть людині задовольнити її базові потреби, отримати доступ до необхідних послуг, зв'язатися з родиною та соціальними службами. Захистіть людину від (подальшої) шкоди.

2 Запропонуйте додаткову психосоціальну підтримку

Опрацюйте поточні психосоціальні стресогенні чинники. Навчіть людину управлінню стресом. Посилуйте соціальну підтримку.

3 Поясніть людині, що таке звичайна реакція на горе

«Люди по-різному реагують на втрати. У деяких людей сильна емоційна реакція, а в інших — ні.» «Якщо ви плачете, це не означає, що ви слабка людина.» «Люди, які не плачуть, також можуть відчувати сильний емоційний біль, але виражають його по-іншому.» «Вам може здаватися, що сум і біль, які ви відчуваєте, ніколи не пройдуть, але переважно ці почуття з

часом слабшають.» «Іноді люди якийсь час почувуються добре, потім їм щось нагадує про втрату, і тоді вони можуть почуватися так само погано, як і спочатку. Це нормально, і такі почуття з часом теж слабшають, і ви відчуватимете їх не так часто.» «Не існує правильних і неправильних шляхів переживання горя. Іноді ви відчуватимете сильний сум, а в інші дні ви зможете відчувати радість. Не критикуйте себе за те, що ви відчуваєте в цю хвилину.»

4 Обговоріть моделі скорботи та пристосування, прийнятні за місцевими традиціями, підтримайте людину в дотриманні їх

Запитайте, чи було проведено або заплановано прийнятні церемонії/ритуали туги. Якщо ні, то обговоріть перешкоди, а також те, як їх можна подолати.

5 Якщо це можливо та припустимо з погляду місцевих традицій, заохочуйте людину до повернення до попереднього, нормального життя (у школі, на роботі, вдома або в соціальному житті)

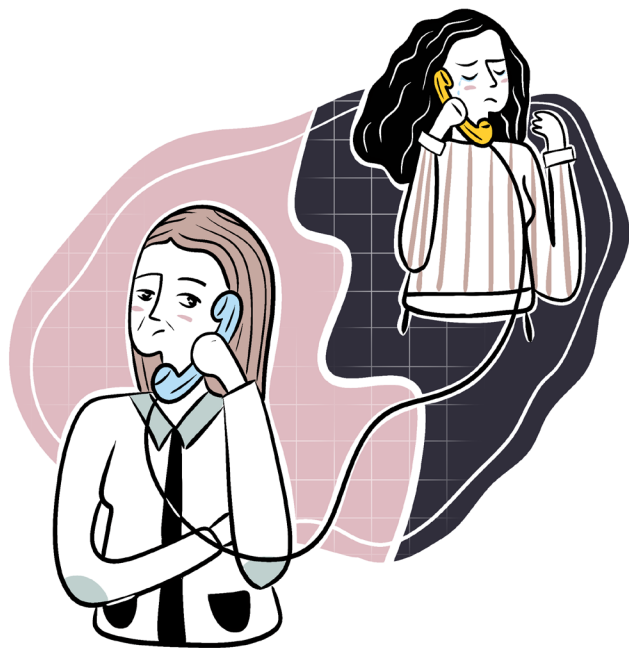
ІСТОРІЯ ТАМАРИ

Історія Тамари — фахівчині соціальної служби.

Приклад, як навички активного та підтримуючого слухання допомагають людині пройти через біль втрати.

Тамара працює в соціальній службі захисту дітей та перебуває з багатьма своїми колишніми клієнтами на зв'язку. Одного ранку їй зателефонувала її колишня підопічна в сльозах.

— Тамаро Олександрівно, мій зведений брат помер. Я щойно дізналась, війна не щадить нікого, навіть найдобріших, він же такий сильний та мудрий...



— Лілю, як же мені шкода. Він справді був чудовою людиною, яка так щиро опікувалась та переймалася твоїм життям. Така міцна підтримка...

— Так, він був найкращим, не можу до кінця усвідомити, що це сталося насправді...

— Ой, дорога, тяжкі втрати завжди важко усвідомлювати, потрібен час на прийняття. Повір мені, з часом біль ставатиме дедалі меншим та переносимішим, не так гостро буде боліти. Але ж як чудово, що стільки приємних моментів вас пов'язує. Як чудово, що ви мали той час разом...

— Так, Тамаро Олександрівно, то були незабутні 5 років, коли сім'я брата прийняла мене як рідну. Така опора та підтримка. Я навчилась любити та довіряти людям завдяки моїй новій сім'ї. А згадайте, яка я була шибенка, мене брат постійно з різних халеп витягував...

— Як же я можу це забути, ти була невгамовна дівчинка, завжди перевіряла всіх на терпіння.

— Дякую вам, Тамаро Олександрівно. Знаєте, ці спогади мені допомагають упоратись, так приємно відчувати вдячність за досвід, що мала. У цьому величезна ваша заслуга. Дякую вам, що підтримуєте мене до сих пір. Будь ласка, бережіть себе. Якщо можна, я би хотіла якось з вами зустрітись після похорону.

— Лілю, звичайно. Я завжди поруч. Буду рада бути корисною. Бережи себе, любя. Треба вистояти. Впевнена, твій брат бажав тобі тільки найкращого. Бережи себе. Якщо буде потрібна допомога в організації дай знати, у мене залишились контакти похоронних бюро.

— Дякую вам. Рада буду вас бачити після похорону. Чекаю на зустріч.

ПОРАДИ КЕРІВНИКАМ ТА МЕНЕДЖЕРАМ ДЛЯ ПІДТРИМКИ БЛАГОПОЛУЧЧЯ СПІВРОБІТНИКІВ І ВОЛОНТЕРІВ



ДОДАТОК

Як керівники ви відіграєте значну роль, забезпечуючи благополуччя, безпеку та здоров'я своїх співробітників та волонтерів.

Як ви можете допомогти?

- **У вас є можливості створити безпечне середовище для вашого персоналу** — психологи можуть допомогти вам із цим. Активно заохочуйте співробітників до застосування технік самодопомоги, створюйте середовище взаємотурботи та взаємопідтримки в командах (див. розділи 1 та 4).
- **Подавайте власний приклад здорових моделей робочої поведінки** (не працюйте понаднормово, проявляйте доброту до себе, виконуйте техніки управління стресом). Вам не потрібно безперервно мати рішення всіх проблем. Ваше благополуччя також важливе, будьте співчутливими до себе.
- **Проводьте регулярні зустрічі для обговорення викликів на роботі.** Переконайтеся, що співробітники та волонтери роблять перерви та знаходять час для спілкування з сім'єю та друзями. Якщо помічаєте у працівників ознаки стресу та виснаження, знижуйте тип їхніх завдань: від завдань високого ризику до завдань нижчого ризику. Ставте недосвідчених працівників у пару з їхніми досвідченішими колегами.
- **Надавайте всім співробітникам та волонтерам інформацію** стосовно доступного їм анонімного консультування з питань психічного здоров'я та підтримки (див. додаток 10). Створіть групи підтримки для співробітників та волонтерів, щоб вони мали змогу говорити про власні проблеми, психічне здоров'я, ознаки стресу. Бажано, щоб вони говорили про це не зі своїм безпосереднім керівником.
- **Приділяйте особливу увагу співробітникам та волонтерам**, які належать до вразливої групи та можуть потребувати додаткової підтримки (див. розділ 5).

ІСТОРІЯ ОЛЕНИ



Історія Олени, керівниці команди волонтерів.

Приклад того, як видиме лідерство та підтримуюча позиція керівниці, її позитивна рольова модель у турботі про себе сприяють підвищенню продуктивності співробітників.



Олена керує невеликою командою волонтерів. Через повномасштабне вторгнення російських військ в Україну кожен із них працює віддалено. Щоб підтримати свою команду, Олена намагається постійно бути в доступі в різних месенджерах та по телефону.

Щодня вона пише побажання теплого та безпечного дня співробітникам, робить зведення з надійних джерел інформації про хороші новини в країні. Мінімум раз на тиждень Олена надсилає схвальні або підтримуючі відгуки про роботу співробітників, щоби заохочувати їхнє відчуття самоцінності та усвідомлення власного вкладу в спільну справу на благо країни.

Керівниця створює атмосферу доброзичливості та взаємопідтримки всередині команди, щоби зберігати в організації відчуття безпеки та довіри. Олена ділиться номерами психологічних служб, а також корисними та доказовими джерелами інформації для підтримки власного психологічного стану і психологічного благополуччя своїх близьких та рідних. Вона запобігає стигматизації та дискримінації вразливих людей всередині колективу та піклується про ставлення до психічного здоров'я загалом.

МЕТОДИКА «ВЛАСНИЙ РОЗПОРЯДОК ДНЯ»

ДОДАТОК

2

Шаблон для вашого розпорядку дня.

ЧАС	ЩО Я РОБИТИМУ?

МЕТОДИКА «КОЛА КОНТРОЛЮ»

Якщо через власне почуття безсилля ви не здатні допомагати іншим, варто визначити проблеми, з якими ви можете впоратися, а з якими — ні. Пробачте себе і будьте чуйними до себе, якщо ви не можете допомогти іншим у певній ситуації.

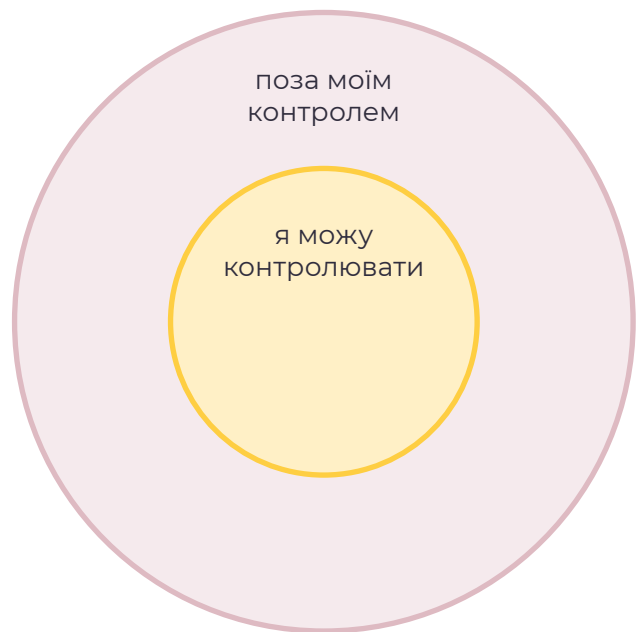
НАПРИКЛАД

Що я можу контролювати:

- Я розмовляю з іншими турботливо та з підтримкою
- Я виконую всі необхідні правила безпеки під час повітряних тривог
- Я поширюю лише достовірну інформацію

Поза моїм контролем:

- Як діють інші
- Як реагує уряд
- Поширення чуток
- Хтось помирає
- Хтось втрачає роботу
- Хтось покидає домівки та тварин



Будьте реалістами стосовно того, що ви можете і що не можете контролювати. Відмовтеся від того, що поза вашим контролем.

ТЕХНІКА РЕЛАКСАЦІЇ (ПОВІЛЬНЕ ДИХАННЯ)

ДОДАТОК

4



Давайте зробимо це разом. Якщо ви відчуваєте тривогу, стрес та перенапруження або якщо у вас є певні фізичні симптоми, як-от прискорене серцебиття, легке запаморочення або відчуття браку повітря, повільне дихання може бути чудовим способом допомогти здобути комфорт у фізичному плані, а також підвищити здатність упоратися з ситуацією.



Зробіть вдих через ніс, рахуючи до трьох. Опустіть плечі і впусіть повітря до низу легень, а потім **повільно видихніть** повітря через рот, рахуючи до шести.

Готові?

Рахуйте на вдиху і видиху, повторіть щонайменше 4 рази.

ТЕХНІКА ЗАЗЕМЛЕННЯ ПРИ НАДМІРНИХ ЕМОЦІЯХ

ДОДАТОК

5

Важкі думки і переживання з'являються. Заземлення не призводить до зникнення емоційної бурі, але дозволить вам бути у безпеці, поки буря мине. Навколо вас є світ, який ви можете бачити, чути та відчувати, отже, ви можете діяти згідно з вашими цінностями.



Ви можете перейти по цьому [ПОСИЛАННЮ](#) і прослухати чи завантажити вправу «Заземлення».

Чи просто слідуєте за малюнками та вказівками у цій книзі.



Сядьте, займіть зручну позу, розслабтеся. Повільно притисніть ступні до підлоги.



Торкніться коліна або чого-небудь поряд, відчуйте, яке воно на дотик, яка в цього температура та текстура.



Повільно стисніть долоні або витягніть їх.



Тепер можете рухатись, як вам хочеться, говорити.

ТЕХНІКА ДИСТАНЦІЮ- ВАННЯ ВІД НЕГАТИВНИХ ДУМОК («ВІДЧЕПИТИСЯ З ГАЧКА»)

6

ДОДАТОК

Як зістрибнути з гачка негативних думок та емоцій?

Занурюючись у тривогу, ми відриваємося від того, що відбувається в певний момент. Дистанціювання означає вміння «відійти в сторону», просто помітивши наявність певних думок, і переключити увагу на те, що відбувається в даний момент.



Ви можете перейти по цьому [ПОСИЛАННЮ](#) і прослухати чи завантажити вправу «Звернути увагу і назвати».

Чи просто слідуєте за малюнками та вказівками у цій книзі.



Перший крок: усвідомити, що вас «підчепили»



Другий крок: помітити й описати «гачок»



Наступний крок: перенаправити свою увагу на те, що ви робите, наприклад, готуєте їжу, прибираєте, їсте, граєте або спілкуєтесь із друзями — і повністю включитися в цю діяльність, приділити всю увагу тим, хто зараз із вами, і тому, що ви зараз робите.

ТЕХНІКА МАЙНДФУЛНЕС (УСВІДОМЛЕНЕ ПИТТЯ)

ДОДАТОК

7

Практики усвідомленості допомагають нам більше пам'ятати про певний момент і **менше потрапляти у переживання та стрес**, покращують благополуччя.

Ці техніки сприяють **безоцінному усвідомленню**, коли ви приділяєте увагу **моменту тут-і-зараз** шляхом дослідження ваших реакцій у тілі, думок та почуттів, реакцій на оточення, не роблячи ніяких оцінок та осуду. Практики можуть допомогти зняти напругу, яка виникає в тілі та свідомості від важких життєвих переживань, а також **зменшити почуття стресу, депресії, тривоги, гніву та горя**.

Дослідження методу майндфулнес суттєво розширилося за останні 20 років і зараз є одним із найбільш ретельно досліджуваних методів психотерапії. Наразі майндфулнес-орієнтована терапія

застосовується для лікування депресії, а також для покращення фізичного та емоційного самопочуття людей, які відчувають стрес, тривогу, мають серцеві захворювання, високий артеріальний тиск та широкий спектр хронічних захворювань (зокрема хронічний біль).

Усвідомленість на практиці означає, що ви зосереджуєте свою увагу на чомусь повністю в цей момент, тут-і-зараз (дихання, слухання музики, споживання їжі, прогулянка тощо). При цьому ви помічаєте будь-які думки та переживання, які вас відволікають, та повертаєтеся до активності, яку виконували.

Для оптимального ефекту потрібні час та регулярні тренування.

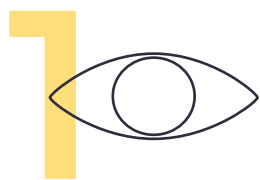
«Кавовий майндфулнес».



А тепер спробуйте виконати цю вправу. Налийте собі води, чаю або кави і слідуйте за малюнками і вказівками вище. Ви можете перейти по цьому [ПОСИЛАННЮ](#) і прослухати чи завантажити вправу «Усвідомлене споживання напою».

Чи просто слідуйте за малюнками та вказівками у цій книзі.





... зосередьте на цьому всю свою увагу. Ви з цікавістю розглядаєте напій, наче ніколи раніше його не бачили. Зверніть увагу на колір.



Отримайте насолоду від його аромату.



ПОВІЛЬНО зробіть перший ковток...



... затримайте його на язиці, відчуйте, як він торкається зубів, і насолоджуйтеся його смаком.

Ви можете розвивати ці навички займаючись будь-чим. Наприклад, коли п'єте чай або каву...



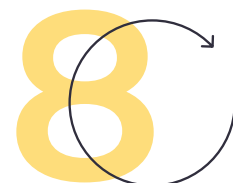
Пийте настільки повільно, наскільки це можливо, смакуючи, звертаючи увагу на його температуру.



Зверніть увагу на рухи вашого горла під час ковтання.



Зверніть увагу на те, як смак напою повільно зникає з вашого язика після проковтування.



І кожен наступний ковток ви робите так само повільно, смакуючи і звертаючи увагу на все.

Адаптація: Бюро ВООЗ в Україні

Керівництво проєктом: ГО «Безбар'єрність»

Додрукарська підготовка та арт-дирекція: ist publishing

2022

**Дізнайся як турбуватися
про себе та тих, хто поруч,
у періоди стресу**

[HTTPS://BF.IN.UA/TURBOTA/](https://bf.in.ua/turbota/)

