



# Тактична комунікація для медиків

Як підтримувати тих,  
хто вижив

Видання перше

# Тактична комунікація для медиків

Як підтримувати тих, хто вижив

Розроблено в співпраці з проєктом



проєкт з відновлення ментального здоров'я  
українських військових медиків

# Посібники проєкту «Як ти, брате?»

Посібники зеленої серії призначені для того, щоб зберегти або відновити контакт:

**«Як ти, брате/сестро?** Травматичний досвід та як про нього розмовляти»,

**«Як ти, кохана(ий)?** Як розмовляти, якщо ви на відстані»,

**«Як ти...** Як розмовляти з тими, хто втратив близьких»,

**«Як ти, сонечко?** Як розмовляти з дитиною під час війни»,

**«Як ви, командире?** Як розмовляти в армії, щоб створювати взаємну довіру і авторитет»,

**«Як ти, ветеране?** Як розмовляти з тим, хто намагається повернутися до цивільного життя».

Посібники жовтої серії призначені для того, щоб допомогти підтримувати одне одного:

**«Поговори зі мною...** Як надавати базову психологічну допомогу через розмову»,

**«Групи підтримки.** Як прийняти людей у коло «своїх».

Посібники блакитної серії призначені для того, допомогти адаптувати комунікацію до нових умов:

**«Тактична комунікація для закладів освіти.** Як спілкуватися з учнями та їхніми батьками під час війни»,

**«Тактична комунікація для медиків.** Як підтримувати тих, хто вижив».

**Завантажити або замовити  
безкоштовні друковані  
примірники:**



**Розповсюджено понад 150 000 примірників.**

## Постійна команда проєкту:

**Антон Семенов**, соціальний психолог, засновник проєкту.  
**Тетяна Романова**, директорка БФ «Як ти, брате?»,  
лідерка напрямку «Групи підтримки».  
**Іван Симоновський**, військовий, автор назви  
проєкту, експертиза зрозумілості текстів.  
**Яна Сабляш**, редагування.  
**Дара Романова**, комунікації, організація подій.  
**Олександр Кучерук**, презентації.  
**Роман Єременко**, фотограф.  
**Микола Неміш**, психіатр, лекції.  
**Надія Матвійко-Лисенко**, облік.  
**Роман Литвиненко**, відео.  
**Олеся Брекалова**, відеомонтаж.  
**Ганна Усова**, лідерка напрямку «Тактична комунікація  
для закладів освіти».

Друковані посібники безкоштовні. Отримувачі  
сплачують лише пересилку Новою Поштою.

## Задонатити на друк посібників



Дуже дякуємо за постійну підтримку і якісний друк посібників друкарні ТОВ «Український газетний синдикат» і особисто Максиму Козорезову, Євгену Мірошніченку, Олександру Шаповалову, Максиму Романіву, Олександрові Величку, Анатолію Ткачуку і Тарасовій Світлані.

Цей посібник не є збіркою експертних порад – це збірка та узагальнення суто сучасного українського практичного досвіду. Ми дуже вдячні всім українцям – людям, які тримаються, борються, справляються і намагаються підтримувати одне одного. Поки ми є одне в одного, ми непереможні та незламні.

## Проект «Як ти, брате?»

Щоб продовжувати боротьбу і перемогти, нам потрібна не тільки зброя, а також і люди. Люди, які справляються.

Зараз всі наші зусилля спрямовані на те, щоб допомогти всім українцям адаптуватися під умови тривалої повномасштабної війни і справлятися. І головним фактором, який на це впливає, є комунікація. Тобто наявність і якість стосунків, наявність спілкування з іншими людьми, довіри, можливості поділитися своїми думками, спільно пережити емоції, надати та запросити допомогу.

У проекті «Як ти, брате?» ми збираємо і поширюємо інформацію про те, як підтримувати себе і тих, хто навколо, під час війни. Наша мета – згуртоване суспільство, де кожен відчуває себе серед своїх, може отримати допомогу, справлятися сам і надавати допомогу тим, кому це потрібно.

## **Запрошуємо до нашої волонтерської спільноти!**

Члени волонтерської спільноти «Як ти, брате?» можуть безкоштовно навчатися на наших програмах, де ми навчаємо комунікації під час війни, готуємо сертифікованих лекторів та дослідників, проводимо супервізії. Ми постійно поліпшуємо навчальні програми: збираємо нові дані й зворотний зв'язок від учасників, розбираємо актуальні кейси, проводимо семінари для підвищення кваліфікації й обміну досвідом.

Наша мета – зберігати єдність українців та посилювати взаємодопомогу. Наша ціль – навчити якомога більше людей, проводити більш масштабні, системні, регулярні дослідження, а для цього потрібно залучати більше волонтерів.

Щоб бути членом нашої спільноти, необхідно щомісяця сплачувати невеликий членський внесок на друк посібників і обов'язково проходити коротке опитування, яке є частиною нашої дослідницької роботи.

**Дізнатися більше  
та приєднатися до нас:**



## **«Тактична комунікація для медиків»**

Тактична комунікація – це безпосередня взаємодія людей задля вирішення поточних завдань, а головне – це спілкування, яке дозволяє відновити та зберегти злагодженість дій.

Через страх, шок, травму та виснаження пораненим і хворим, а також тим, хто їх рятує та лікує, буває важко зберігати взаєморозуміння та злагодженість. Ще важче в таких обставинах знаходити сили та способи, щоб підтримати тих, кому це необхідно.

У цьому посібнику ми узагальнили способи, які винайшли та використовують українські військові та цивільні медики для того, щоб попри важкі умови допомагати пацієнтам, собі та колегам. Ці методи працюють і в окопі під обстрілом, і в шпиталі, і в цивільній поліклініці.



# Особливості, які виникли через війну

Війна змінила майже кожен частину нашого життя, зокрема обставини нашої роботи. Багато хто змінив і саму роботу. Наприклад, серед бойових медиків не мало тих, хто до війни стикався з медициною тільки як пацієнт. Щоб адаптуватися й бути максимально корисними іншим, нам треба усвідомити зміни та скорегувати свої способи роботи.

Однією із найважливіших сторін будь-якої роботи є комунікація. Вона дозволяє правильно визначати завдання, обмінюватися досвідом та налагоджувати співпрацю. Саме тому треба усвідомити зміни та виклики, які вплинули на комунікацію, й адаптуватися під них.

## Пацієнти

Під час війни майже для всіх пацієнтів, як військових, так і цивільних, захворювання або поранення призводить до різкої зміни оточення.

Для багатьох звичні соціальні зв'язки з рідними, побратимами та друзями або припиняються на певний час, або ускладнюються. Це буває пов'язано з переміщенням, з заходами безпеки та взагалі зі складнощами пересування, які виникли через війну.

Більшість пацієнтів залишають тих, кому потрібні прямо тут і зараз, і це може посилювати почуття провини, призводити до знецінення власних потреб та нехтування лікувальними процедурами.

Багато пацієнтів мають шоківий або близький до шоківий стан, а також будь-якої миті можуть у цей стан повернутися.

Ще одна поширена зміна в стані пацієнтів – це сумніви щодо позитивного майбутнього та взагалі його невизначеність. Пацієнти сумніваються, що зможуть надалі приносити користь іншим людям та бути з ними в добрих стосунках. Є страх стати тягарем для близьких людей або бути покинутими ними.

## Медики

Стан медиків також суттєво змінився. З того, що найсильніше впливає на комунікацію, виділяється хронічна перевантаженість і нехтування піклуванням про себе.

Ці фактори, звісно, міцно пов'язані між собою, проте часто не тільки зовнішні обставини викликають перевантаженість, але і нехтування піклуванням про себе призводить до невдалої організації роботи й відпочинку, що своєю чергою призводить до перевантаженості та погіршенню якості роботи.

Звісно, важко приділяти увагу собі та своєму стану, коли поруч з тобою люди, для яких вирішується питання життя й смерті. Проте відсутність такої уваги з часом заважає допомагати цим людям якісно і в потрібному обсязі.

Частиною піклування про себе під час війни стала потреба в осмисленні та оцінці невдалих чи прикрих випадків. Часто для висновку «я зробив усе, що міг» потрібний час і увага (а ще краще – добра розмова). Якщо цього не відбувається, то людина втрачає багато сил, часу та якість життя і роботи через те, що це питання «гризе» її зсередини.

## Обставини

Через війну наші медики працюють в умовах, коли допомога потрібна багатьом людям. Цей великий потік пацієнтів є зовнішньою причиною перевантаженості.

Додає напруги також і велика плинність пацієнтів та колег. Цей фактор виділили понад дві третини тих медиків, з якими ми спілкувалися. Плинність ускладнює саму комунікацію, тому що на побудову стосунків та довіри звичними способами в складних умовах часто бракує часу.

Наслідком збільшення потоку і плинності пацієнтів є також зростання особистої відповідальності медика за кожний окремий випадок. Часто медик не має можливості порадитися чи розділити відповідальність із колегами.

Під час війни медикам приходиться працювати в небезпечних умовах, і практично кожен стикається зі складними питаннями чи зверненнями від пацієнтів. Раніше такі ситуації були скоріше винятком, а тепер стають очікуваною нормою. Наприклад, складними питаннями від пацієнтів є питання на зразок «Навіщо мені жити далі?», «Чому до мене ніхто не приходить?», «Навіщо ви мною переймаєтеся?», «Кому я тепер такий потрібний?» тощо.

## Правила взаємодії

Через поранення чи захворювання люди відчують себе іншими. Зміни, які відбулися в їхньому стані, ставлять під сумнів їхню впевненість в собі та своєму праві на добре ставлення з боку інших. Якщо з ними не говорити, то ця невизначеність перетворюється на впевненість в тому, що ставлення до них погіршилося, і призводить до втрати віри в можливість жити далі в добрих стосунках і в повазі з боку інших. Тому перше правило – говоріть!

**Людина, з якою говорять, відразу відчуває себе важливою та гідною розмови.**

Другий сумнів, який тою чи іншою мірою завжди присутній у поранених та хворих, – це сумнів у власних силах, у власній здатності впливати на свій стан і якість свого життя.

Коли людині говорять, що все гаразд або що все буде добре, для неї це означає тільки те, що її не вважають здатною вплинути на результат, тому не хочуть залучати до процесу лікування. У такій ситуації проблема не тільки в тому, що пацієнт відчуває безсилля і не допомагає лікуванню, але і в тому, що медиків лікувати безсилу людину психологічно також складніше.

Прикрі результати лікування, на жаль, теж регулярно трапляються. Деяких пацієнтів це психологічно руйнує, проте ті, хто знали про ймовірність такого наслідку, зазвичай справляються краще.

**Людина, яка знає правду, краще бореться і легше адаптується.**

Лікування – тривалий і спільний процес. Треба пам'ятати, що брехня, яка може допомогти уникнути складної розмови, потім може призвести до втрати довіри, яку вже не можна буде повернути. А щоб ці складні розмови давалися вам легше, ми узагальнили зібраний нами досвід до короткого алгоритму.

Ключові орієнтири, які допомагають медику ухвалювати правильні рішення під час війни:

## **Протокол і Правда**

Ключові принципи, які допомагають поступово поліпшувати комунікацію:

- **Говоріть, не мовчіть.**
- **Проговорюйте всі варіанти – і добрі, і погані.**
- **«Брехня на благо» дратує і не працює.**

## **Універсальний алгоритм розмови для медика**

- Повідомити, що допомога надається.
- Проговорювати та коментувати власні дії.
- Давати чіткі команди.
- Сформулювати очікування.

### **Ключові фрази**

- «Зараз я з тобою, я про тебе подбаю»
- «А тепер ми зробимо <ось це>, щоб було <ось так>».
- «Повернись» / «тримай» / «дихай».
- «Одужуй, далі буде <ось це>».

### **Коли стає складно, щось йде не так, не знаєте, що сказати:**

- «Ти нам потрібний. Ми намагаємося тобі допомогти, і в цьому нам потрібна твоя допомога».



# **Крок перший: повідомити, що допомога надається**

«Ти не сам!» – це ключове повідомлення для людини, яка бореться за своє життя. Це набагато важливіше для неї, аніж реальна зовнішня безпека чи небезпека.

Поранений може добре триматися, поки його в дуже небезпечних умовах евакуюють побратими, з якими він відчуває зв'язок і знає, що вони про нього піклуються. Але потім, коли ці побратими вже в безпечних умовах передають його іншим людям, може внутрішньо здатися, якщо вони з ним такого зв'язку не встановлюють.

Зв'язок з одним медиком має змінюватися зв'язком з іншим. Якщо можливо, то добре мати більше таких зв'язків, проте в кожний окремий момент важливо, щоб пацієнт знав, хто саме ним опікується, щоб саме ця людина не тільки діями, але також словами передавала їй це найважливіше повідомлення: «Ти не сам!».

Наприклад, можна сказати: **«Привіт, друже! Тепер про тебе піклуватимуся я. Мене звати...»** або просто **«Зараз я з тобою, я про тебе подбаю»**.

# **Крок другий: проговорювати і коментувати власні дії**

У кожного медика є протоколи дій. Часто це власні протоколи, які людина створює, коли адаптує свої знання під нові умови.

Такі протоколи стають опорою, що дозволяє правильно діяти навіть у найскладніших умовах попри виснаженість та стрес. Дії за протоколом заспокоюють та підтримують впевненість.

Впевненість у медику – це саме те, що потребує пацієнт, щоб не витратити сили на недовіру та сумніви, а щиро допомагати лікарю та лікуванню.

Виявилося, що більшість наших досвідчених медиків проговорює пацієнтам свої дії. Схожу технологію використовують машиністи в Японії. Вони проговорюють вголос усі свої дії, щоб зберігати пильність і не наробити помилок.

Коли ви вголос проговорюєте свій протокол, ви нагадуєте собі, що ви знаєте, що робити. Таким чином ви набагато рідше помиляєтеся і почуваетесь впевнено. Коли вас чує пацієнт, він відчуває увагу та повагу з вашого боку, має розуміння того, що відбувається, та заспокоюється бачачи, що ви знаєте, що робите, та впевнені у власних діях.

## **Крок третій: давати чіткі команди**

Якщо пацієнт знає, що відбувається, він налаштований на співпрацю і готовий вам допомагати. Ба більше, він хоче бути корисним і брати участь. Якщо ви будете залучати пацієнта до співпраці, це суттєво допоможе лікуванню, навіть якщо така допомога не надто потрібна.

Для безпеки та злагодженості важливо контролювати дії пацієнта чіткими конкретними командами.

**«Так, а тепер тримай цей кінець бинта», «Дихай!», «Розслаб це місце», «Натисни сюди»,** – ось кілька прикладів команд.

## **Крок четвертий: сформувати очікування**

Спокій, відчуття контролю, залученість та впевненість важливі не тільки під час вашого контакту з пацієнтом, але також і потім, коли ви вже підете до наступних пацієнтів. Цьому сприяють сформовані конструктивні очікування в пацієнта.

Такі очікування під час процедур ви формуєте, коли проговорюєте власні дії. Щоб конструктивні очікування продовжувалися і без вашої участі, важливо, щоб людина мала відчуття контролю над майбутнім. Вона має знати, які є варіанти розвитку подій, що буде далі та що їй робити для того, щоб сприяти найкращому для неї варіанту.

Як ми дослідили, не так важливо, в якій саме формі ви надасте цю інформацію: хтось говорить директивно і жорстко («**ти маєш...**», «**тобі треба...**»), хтось м'яко і без тиску («**у вашому випадку рекомендовано...**», «**можна зробити...**»). Головне, щоб людина чітко зрозуміла, що варто робити для одужання і в якій послідовності, а також, щоб вона відчувала, що ви говорите щиро і бажаєте їй найкращого.

# Складні ситуації

У роботі медика трапляється багато різних складних комунікативних ситуацій. Буває, що треба розповісти погані новини пацієнтові. Буває, що самому медику емоційно важко прийняти реальність. Буває, що пацієнт втрачає віру в життя через те, що може бути пов'язано не з медициною, а з іншими сферами життя чи зі стосунками з іншими людьми.

У подібних ситуаціях психологічною причиною складнощів можна вважати втрату віри й надії на перспективу добрих стосунків з іншими людьми. Ця зневіра пацієнта може поширюватися і на його лікаря, знесилюючи його також.

Рятує тільки правда і щирість. Треба нагадати собі про головне і сказати:

**«Ти нам потрібний(а). Ми стараємося і нам потрібна твоя допомога».**



# Додаток І.

## Комунікація з тими, хто приходить до пацієнта

Алгоритм розмови для відвідувачів можна використовувати той самий, що і для розмови з пацієнтом. Але тут говоримо ми тут не з пораненим/хворим, а про нього:

- **«Зараз він/вона під наглядом, ми дбаємо».**
- **«Ми зробили <ось це>. Тепер будемо робити <ось> це».**
- **«Ви можете допомогти <ось так>».**
- **«Надалі варіанти <ось такі>», «Щодо новин можете спитати мене <ось тоді>».**

Проте самі відвідувачі часто не знають, як правильно спілкуватися з пораненим чи хворим, який отримав травматичний досвід, і тому ніякують. Ви можете допомогти їм кількома простими порадами.

## Поради близькій людині

1. **Підтримуйте баланс** між взаємодією і можливістю для людини побути наодинці.

2. **Забезпечте людині, яка лікується, можливість зв'язатися з вами у будь-який момент: «Я постійно на зв'язку, можеш зв'язуватися коли завгодно, це ок».** Якщо людина вас постійно турбує, значить її потрібна психологічна підтримка. Спробуйте поговорити з нею за алгоритмом посібника «Поговори зі мною: як надавати базову психологічну допомогу». У більшості випадків цього достатньо.

3. **Залучайте людину до різних справ у ролі помічника, а потім домовтеся з нею про постійні обов'язки, які вона вже здатна виконувати.**

## Поради відвідувачам – друзям

Вам дуже важливо зберегти дружне і рівне ставлення в цих стосунках. Для цього:

1. Якщо можливо, **діліть** всі справи та витрати на всіх, як і раніше, просто враховуючи при цьому обмеження пораненого чи хворого.
2. **Не тисніть** ні надмірною увагою, ні своїми розпитуваннями. Використовуємо принцип «захоче – розкаже».
3. **Більше жартуйте** і просіть розповідати смішні історії. Гумор – найкращий спосіб подолати ніяковість і скинути зайве напруження.

## **Поради відвідувачам — знайомим та колегам**

1. Спочатку більше **розповідайте про себе.**
2. Коротко, чітко і щиро **позначте свою готовність допомогти** за потребою.
3. **Головне правило для вас — не тиснути на людину своїми емоціями.** У пораненої людини вистачає своїх емоцій, з якими їй приходится справлятися, і ваші емоції тут недоречні. Якщо ви не можете впоратися зі своїми емоціями, варто відійти вбік.

Якщо ви незнайомі, перше, на що вам варто звернути увагу, — це дистанція. Почніть з максимальної дистанції, яку дозволяє простір, розкажіть, чому і навіщо ви прийшли, а потім можете запитати, чи можна підійти ближче і через невербальні сигнали людини (наприклад, вираз обличчя) стежите, щоб дистанція залишалася для неї комфортною.

## Додаток 2. Комунікативна підтримка

У процесі дослідження ми виявили ще кілька особливих закономірностей, які допоможуть вам ефективніше підтримати своїх пацієнтів добрим словом.

Наприклад, завжди можна сказати: **«Ми в тебе віримо, ми з тобою, розраховуй на нас».**

## **У процесі лікування**

Це саме та ситуація, про яку написаний цей посібник. Просто нагадаємо:

- **Варто залучати пацієнтів до процесу лікування, брати їх до команди.**
- **Тримати в курсі всіх можливих варіантів розвитку події: «Варіанти <ось такі>. Я працюю на найкращий варіант, а ти допомагай!».**
- **Чітко говорити їм, як вони можуть допомогти вам і власному процесу одужання.**

## Якщо є добрі новини

- **Пожартувати.**
- **Повідомити.**
- **Відійти в бік.**

Жарт тут доречний і знімає зайву напругу. Проте потім пацієнту треба осмислити новину на самоті, тож ваша присутність може заважати.

## Якщо у вас погані новини

- **Ніякої музики, ніяких жартів, навіть якщо пацієнт сам жартує, жодної критики чи звинувачень.**
- **Висловити слова співчуття і готовності допомогти з будь-чим.**
- Звернути увагу отримувача новини на того, кому прямо зараз потрібна допомога, і **залучити до цієї допомоги**. Наприклад: «Вибачте, що звертаюся в такий момент, чи можете ви допомогти посунути тумбочку, щоб ліжко Тараса стояло ближче до вікна?».
- **Якщо почнеться розмова, використовувати алгоритм посібника «Поговори зі мною».**

Посібник «Поговори зі мною» написаний саме для того, щоб допомогти через розмову людині осмислити свій складний досвід та важкі зміни. Він про те, як правильно і екологічно вислухати людину, коли їй важко.

Якщо у вас є час, бажання допомогти і готовність витратити зусилля на те, щоб допомогти людині через розмову, спирайтеся на три ключові речення-запитання:

- **«Як ви зараз?»**
- **«Чи правильно я розумію, що...»**
- **«Що це для вас означає?»**

Детальніше дізнавайтеся з посібника «Поговори зі мною», який можете завантажити або замовити за цим QR-кодом:





## Лекції

У рамках проєкту «Як ти, брате?» ви можете замовити для своєї компанії, організації або групи безкоштовні лекції:

«Як спілкуватися під час війни».

«Тактична комунікація для HR-ів та керівників: інклюзивна взаємодія зі співробітниками під час війни».

«Групи підтримки: як прийняти людей у коло «своїх».

«Тактична комунікація для закладів освіти: як спілкуватися з учнями та їхніми батьками під час війни».

Щоб домовитися про лекцію, залишайте заявку на нашому сайті [yakty.com.ua](http://yakty.com.ua) або звертайтеся в особистих повідомленнях.

## Стати меценатом або стратегічним партнером проєкту

Ви або ваша компанія можете стати стратегічним партнером проєкту, якщо візьмете на себе зобов'язання надавати проєкту регулярну фінансову підтримку.

Також ви можете стати меценатом друку окремого тиражу цього або будь-якого іншого посібника проєкту «Як ти, брате?». У такому випадку ми можемо позначити вашу підтримку на обкладинці і в тексті посібника, а ви зможете отримати потрібну вам кількість «бренданих» примірників для своїх колег, клієнтів та друзів.

## Наші стратегічні партнери

Волонтерський штаб «Згряя»



ВіЯр – інтернет-магазин меблевої фурнітури, аксесуарів і матеріалів для виготовлення меблів в Україні



SQUAD – це український R&D центр, який працює з найсучаснішими системами безпеки розумного дому та Інтернету речей



## Наші контакти:

Замовити лекцію або  
кастомізовану програму:



Співправця  
і партнерство:



Стати меценатом  
друку посібників:



Інші  
питання:



У проєкті «Як ти, брате?» ми створюємо і поширюємо посібники про те, як підтримувати себе і тих, хто навколо, під час війни. Наша мета – згуртоване суспільство, де кожен відчуває себе серед своїх, може отримати допомогу, справлятися сам і надавати допомогу тим, кому це потрібно.

