



# Поговори зі мною...

Як надавати базову  
психологічну допомогу  
через розмову

# Поговори зі мною...

Як надавати базову психологічну  
допомогу через розмову

Видання десяте

# 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 й авторитет»,

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

Посібники жовтої серії призначені 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 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»,

**«Тактична комунікація для військових.** Як спілкуватися в умовах страху та стресу».

**Завантажити або замовити  
безкоштовні друковані  
примірники:**



**Розповсюджено понад 250 000 примірників.**

## **Дякуємо за допомогу, участь, організацію випробувань, поради та досвід:**

Наталії Клімішиній, Оксані Бовдрич, Галині Кобзар, Марині Николайчук, Геннадію Сінцову та Наталії Рябко, Ярославу Королію та Олександрі Афоніній, Надії Копаниці та всім, хто взяв участь в опитуваннях та випробуваннях.

Уся відповідальність за зміст посібника лежить на команді проєкту «Як ти, брате?».

Редакторка **Яна Сабляш**.

Друковані посібники безкоштовні. Отримувачі сплачують лише пересилку Новою Поштою.

**Видано за підтримки  
Meest China**



**Задонатити на друк  
посібників**



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

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.

З початку вторгнення всі наші зусилля спрямовані на те, щоб допомагати 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 проєкті «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:**



*У психологічному сенсі немає важливішої речі, ніж підтримка від інших людей. Нам необхідні увага, повага, розуміння та прийняття з боку інших. Іноді нам просто необхідно похвалитися, поскаржитися або проговорити деякі речі вголос, щоб увійти в контакт з реальністю, прийняти зміни і переконатися в тому, що «життя триває». І чим гірший наш стан та суттєвіші зміни в житті, тим більшими стають ці потреби.*

*Зазвичай, чим більша потреба в добрій розмові, тим складніше її здійснити. Люди, які потребують психологічної допомоги, дуже вразливі, дуже чутливі до ставлення з боку інших, а самі часто поведуться не надто дружньо і реагують занадто сильно на те, що в інших обставинах для них би не мало помітного значення. Вони схильні ображатися, зачинятися, звинувачувати інших, емоційно вибухати або, навпаки, зневірюватися.*

*З кожним разом, коли люди залишаються незадоволеними розмовою, вони все більш схильні уникати взаємодії. Через брак цих взаємодій їхній психологічний стан погіршується.*

*Проведення доброї розмови у всі часи було складним завданням і потребувало певної майстерності, тож це робили спеціально навчені люди – мудреці, старійшини, священники, психотерапевти. Але повномасштабна війна від всіх нас вимагає бути мудри-*

*ми і уважними до людей навколо. Ми всі маємо берегти одне одного і допомагати одне одному всім, чим можемо, зокрема й психологічно.*

*Першу домедичну допомогу може надати будь-хто. Навчитися цього нескладно, але часто це рятує життя або робить подальше лікування значно простішим. Перша психологічна допомога не менш потрібна, а її ефект може бути не менш важливим. І все, що для цього треба, – це вислухати і психологічно підтримати людину.*

*Щоб надати першу психологічну допомогу правильно і гарантовано впоратися з цим завданням, слід дотримуватися кількох простих правил і діяти за простим алгоритмом.*

**Антон Семенов,  
засновник  
волонтерського проєкту  
«Як ти, брате?»**





# Навіщо люди хочуть поговорити?

Є тільки три причини, з яких люди хочуть поговорити одне з одним.

**1. У справах.** Люди спілкуються, щоб отримати необхідну інформацію, ресурси або іншу допомогу, щоб вирішити зловоденні проблеми. Часто розмова потрібна, щоб зорієнтуватися, заручитися підтримкою в якійсь справі, порадитися чи отримати оцінку.

**2. Для емоційної рівноваги.** Цей процес можна узагальнити до двох дій – похвалитися або поскаржитися. У такому процесі, якщо людину

розуміють і приймають разом з її реакціями та переживаннями, вона ділиться своєю напругою і проживає емоції. Як наслідок, до неї повертається здатність раціонального мислення і з'являється здатність витримати можливу додаткову напругу.

**3. Щоб осмислити свій досвід та зміни, щоб створити або перевірити свої рішення щодо того, як жити далі.**

Люди схильні вважати, що тільки третя причина є достатньо важливою для роботи з психотерапевтом. Проте кожна бесіда, буде це бесіда з другом чи малознайомою людиною, якщо вона повністю успішна, проходить послідовно всі три етапи, враховує всі три причини і завершується тим, що людина стверджується у своїх рішеннях і формує план на майбутнє.

## **Будь-яка розмова розвивається поступово**

Спочатку людині потрібно зорієнтуватися і відчувати себе в безпеці. Для цього потрібно отримати інформацію про співрозмовника і про те, що відбувається тут і зараз. Тільки в безпеці можна почати ділитися своїми емоціями і переживаннями.

Людина може добре розмірковувати тільки в спокійному стані, коли її емоційне збудження не заважає процесу думання. Найкращий спосіб для неї заспокоїтися – поділитися своїми переживаннями. А коли ми розділяємо її переживання, розуміємо її погляд на події та сприймаємо його як нормальний і доречний, вона відчуватиме підтримку і буде заспокоюватися. Тоді їй буде легше почати осмислювати свій досвід і приходити до висновків.

Зважайте на те, що висновки вам можуть не сподобатися, але ваше завдання – тільки спостерігати, а не судити рішення людини, якій ви допомагаєте.

# Правило 1. Добра розмова – це робота

Щоб поговорити з іншою людиною, будь-кому в будь-якій ситуації потрібно докласти певних зусиль. Немає чарівних пігулок або майстерних прийомів, які допоможуть взаємодіяти з людьми зовсім без зусиль. Кожній людині потрібно подолати відчуженість, щоб звернутися до іншої людини, потрібно враховувати обмеження, обставини, потреби і здатності іншої людини, прогнозувати наслідки своїх дій і постійно керувати своєю поведінкою.

Це безперервна витрата сил. Якщо людина виснажена, її здатність витратити сили на розмову обмежена. Ви докладаєте зусиль і за себе, і за вашого співрозмовника, і це відбувається кожна мить вашої розмови. Коли ви накладаєте турнікет або надаєте іншу домедичну допомогу, то не очікуєте, що вам буде цікаво, легко, що ви зможете розважитися чи подумати про своє. Ви допомагаєте і віддаєте тому, що ви робите, усю свою увагу. Тут те ж саме.

## **Правило 2.**

# **Добра розмова – це волонтерська робота**

Ситуація, у якій людина потребує допомоги, – це даність. Ви це робите в тих обставинах, які є. Ви або допомагаєте, або ні, без торгівлі та компромісів.

Людині безпечно з тим, у кого прямо зараз усе добре і хто має запас сил, щоб витримати напругу, коли йдеться про складний досвід та про сильні емоції. Тому важливо, щоб під час розмови вас не турбували ваші особисті проблеми. Ми схильні думати, що для цього їх потрібно вирішити. На жаль, це просто неможливо. Проте ми можемо їх відкласти.

Відкладати власні проблеми на певний час – це навичка, яка тренується поступово. З часом стає легше. У будь-якому випадку ви починаєте з того, що вирішуєте певний час присвятити допомозі іншій людині.

Звісно, вам також стане в пригоді досвід подібних розмов у ролі клієнта, особливо якщо це будуть розмови саме за тим алгоритмом, за яким ви працюєте.

Тоді ви на практиці знатимете, як добре і надійно працює алгоритм, і тому будете менше хвилюватися, а отже, мати більший запас спокою.

## Правило 3. Коротко – довго

Карл Роджерс, автор клієнтоцентрованої психотерапії, на працях якого зокрема базується наш проєкт, стверджував, що якість роботи психотерапевта визначається тим, як мало він може розмовляти і як багато він здатний слухати. За критерієм Карла Роджерса, психотерапевтичний ефект починається тоді, коли ви слухаєте понад 70% часу.

Згідно з правилом «коротко – довго», кожного разу, коли ви хочете щось сказати, варто робити це коротко і відразу ставити питання співрозмовнику, щоб ініціювати його розмову.

Типовий приклад цього прийому – ваша відповідь на питання «Як ви?»:

- Як ви?
- Дякую, усе добре. А як ви?

# Відмова

Якщо ви не готові або не можете виконати ці правила, на запит до розмови краще відповісти:

**– Дякую за довіру. Вибачте, зараз у мене немає можливості поговорити.**

Якщо людина, зокрема ви самі, хоче поділитися своїми переживаннями і хоче, щоб її почули, то варто знайти того, хто готовий її почути.

# Алгоритм

**Крок 1. Про себе.** Розповісти про себе, свої поточні обставини, про правила і обмеження цієї розмови (пам'ятаємо про правило «коротко – довго»).

**Крок 2. Стан.** Запитати людину про її поточний стан, поточні обставини, про поточні цілі, обмеження і побажання.



**Крок 3. Емоції.** Слухати і надавати емоційну підтримку.

**Крок 4. Думки.** Цікавитися поглядом людини на події, її оцінками та висновками.

Звісно, ці завдання можна виконувати різним чином залежно від обставин. Розмова з військовослужбовцем у спільному наряді відрізнятиметься від розмови з другом у кафе. Далі ми розкриємо сенс цих завдань і дамо приклади, щоб вам було легше підібрати слова, які будуть краще відповідати саме вашій ситуації.

## **Крок 1. Про себе**

Цей крок робиться обов'язково спочатку кожної розмови. Якщо це перша зустріч, потрібно чітко розповісти про себе, про свої обставини, які стосуються розмови, і про все, що необхідно, щоб створити атмосферу безпеки і визначеності. Якщо це не перша розмова, то варто позначити, що змінилося, або підтвердити, що все залишається як раніше.

## **Приклад початку розмови при першій зустрічі:**

Якщо починаєте ви:

**– Привіт! Мене звати Дмитро. Я військовий, тут лікуюся. У мене є 20 хвилин, якщо хочете, можемо поговорити.**

Якщо починає інша людина:

**– Привіт! Чи можна з вами поговорити?**

**– Привіт! Мене звати Дмитро, а вас?**

**– Мене Сергій.**

**– Дякую, Сергію, будемо знайомі. Я військовий, тут лікуюся. У мене є 20 хвилин, можемо поговорити.**

## **Приклад початку розмови, якщо це не перша зустріч:**

Якщо починаєте ви:

**– Привіт! Як ви, чи є бажання і час поговорити?**

Якщо починає інша людина:

**– Привіт! Чи можете зі мною поговорити?**

**– Привіт! Так, у мені є час до ..., можемо поговорити.**

## Крок 2. Стан

На цьому кроці важливо переконатися, що людина зараз не має поточних справ, які потребують уваги і дій у цей момент. Для цього можна запитати (звісно, краще це робити своїми словами, так, як для вас природно та простіше):

- **Як у вас справи, як ви зараз почуваетесь, що змінилося за останній час?**
- **Який у вас зараз стан життя? Як воно побудовано, організовано?**
- **Що змінилося?**

Проте практика показує, що найкращим питанням стає просте **«Як ви зараз?»**. Людині, яка хоче, щоб її почули, цього цілком достатньо, і вона починає ділитися тим, що накопало.

Проте може бути й так, що замість **«Як ви зараз?»** варто сказати: **«Привіт! Як справи? Як здоров'я? Як пройшли заняття на полігоні?»**.

## Крок 3. Емоції

Здебільшого питання «Як ви зараз?» достатньо, щоб людина почала ділитися своїми переживаннями. Проте іноді людині потрібно отримати чіткий дозвіл і гарантію того, що ви нормально поставитеся і до того, чим вона буде ділитися, і до того, про що буде йтися.

З досвіду знаємо, що краще за все цього можна досягти, якщо відразу в м'якій формі «легалізувати» найбільш табуйовані в суспільстві прояви переживань. У базовій психологічній допомозі ми це робимо, використовуючи фрази типу **«Зараз можна поскаржитися або похвалитися про що завгодно»** або щось подібне.

Далі, якщо ви будете давати своєму співрозмовнику емоційну підтримку, рівень довіри і безпеки буде поступово посилюватися.

## **Емоційна підтримка надається через реакцію нормалізації і співчуття**

Щоб довіра і безпека зростали, важливо показувати, що те, що ви чуєте, вас не лякає, не викликає у вас занадто сильних емоцій, не змінює вашого позитивного ставлення до людини. Ми це робимо через соціальні сигнали прийняття. Це відкрита поза тіла і фрази **«угу», «добре», «співчуваю», «та невже...», «нічого собі...»** в ті моменти, коли це доречно.

Також важливо показувати, що ви розумієте людину на емоційному рівні, що ви їй співчуваєте. Це відбувається, коли ви проявляєте ті самі емоції, що й людина, але спокійніше.

## Людині потрібно розуміння

Кожній людині в кожній розмові потрібно, щоб співрозмовник зрозумів те, про що вона розповідає. Якщо людина не відчуває розуміння, вона починає збуджуватися і нервуватися, а ви відчуваєте це як дискомфорт. Інша ознака того, що бракує взаєморозуміння, – людина починає повторюватися і збуджуватися.

Майже всі волонтери, військові і соціальні працівники знають, як це відбувається: людина збуджується, розповідь йде по колу, і з кожним разом збудження і тиску на співрозмовника все більше. Зазвичай слухачі в певний момент не витримують, тож намагаються або змінити тему, або просто піти.

Проте є й інший шлях. Коли вам стає дискомфортно слухати або коли людина починає повторюватися, варто показати їй, що ви розумієте те, про що вона каже. Найкраще для цього працює питання «Я правильно розумію, що...?».

Таке питання також показує вашу увагу, підкреслює важливість для вас отриманої інформації та показує, що ця інформація вас не лякає, що ви її не уникаєте.

## Крок 4. Думки

На четвертому кроці в людини, яка увійшла в контакт зі своїм досвідом і своїми змінами, йде їх осмислення. Це потужний процес. У цьому процесі людина інстинктивно хоче позбутися напруги і знайти прості відповіді на складні питання. Цілком можливо, що вона буде ставити вам питання, питати вашої думки, шукати ваших порад і намагатиметься передати вам хоча б частково відповідальність за свої рішення.

На жаль, чужі рішення тут ніяк не допомагають, а тільки шкодять, припиняючи процес осмислення. Тільки свої власні рішення людина буде виконувати без спротиву, тільки на своїх власних помилках вона може навчитися (і зробити це легко і відносно безболісно), і тільки успішні дії за своїм власним рішенням можуть зробити її сильнішою і більш впевненою.

На спроби спитати вашої думки чи оцінки ви можете відповідати:

- **Не знаю, що і думати.**
- **Не знаю, зі мною такого не траплялося.**
- **А як ви думаєте?**
- **А що ви самі думаєте з цього приводу?**

Проте найчастіше вдалою відповіддю буде показати ваш інтерес до значення, яке ця інформація має саме для співрозмовника:

- **А що це для вас означає?**



# Процес

## Початок

Найпростіший випадок надання психологічної допомоги – це коли до вас звертається знайома, але не близька, людина, і сама просить, щоб ви з нею поговорили. З незнайомцями складніше, тому що спочатку потрібно познайомитися. З близькими складніше, тому що їхні розповіді можуть торкатися саме ваших проблемних зон і більшою мірою викликати емоції.

Найскладніший випадок – це початок розмови з незнайомою людиною, від якої немає запиту на розмову, але ви припускаєте, що їй це потрібно, і готові їй надати першу психологічну допомогу. У такому випадку слід діяти за шаблоном:

– **Доброго дня, мене звати ХХХХ. А вас?**

– **ХХХХ.**

– **Дякую! Як ви, чи можете трохи допомогти?**

(Наприклад, можете спитати дорогу. Це дозволяє залучити людину до співпраці, що у свою чергу дає право продовжити бесіду).

Далі варто розповісти трохи про себе і спитати: **«А ви як?»**.

У будь-якому випадку слід розраховувати, що бесіда вдасться і людина хотітиме говорити й далі. Варто заздалегідь попередити про обмеження в часі. Таким чином ви уникнете ситуації, коли людина може вважати, що ви завершили розмову саме через те, що вона з вами поділилася чимось зайвим.

Скажіть відразу, скільки часу ви готові приділити розмові. У випадку з незнайомцем про це слід сказати на самому початку, коли ви будете розповідати про себе.

## **Цикл**

Ви проводите людину по алгоритму:

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

Іноді після останнього питання може виникнути пауза, бо людина поки що не може визначитися зі смислом або поки що недостатньо відновила свою емоційну рівновагу, щоб продуктивно думати. Це відчувається так, ніби стає складно або «закінчується енергія». У цей момент варто запитати людину «Як ви зараз?» або сказати «Навіть не уявляю, як ви з цим взагалі справляєтеся». Це почне новий цикл розмови.

## **Коли допомоги достатньо?**

Коли ви надаєте домедичну допомогу, то у вас є два критерії того, що ви впоралися: ви виконали всі потрібні дії і кров більше не тече.

Коли ми надаємо психологічну допомогу, нам трохи складніше. Ми не можемо орієнтуватися на виконання алгоритму, тому що алгоритм працює за циклічним принципом «ходимо по колу». Тож єдиний чіткий орієнтир – це витрачений на розмову час (тому варто його заздалегідь планувати).

Ми також не можемо орієнтуватися на якісь зовнішні ознаки поведінки, тому що тільки сама людина знає, що вона відчуває, і тільки вона сама розуміє свої потреби. А ще й тому, що в більшості з нас накопичена така потреба в подібних розмовах, що її неможливо задовольнити ні за одну, ні навіть за кілька розмов, скільки б вони не тривали (проте кожна така розмова суттєво поліпшує стан людини).

Таким чином, за кілька хвилин до того, як закінчується відведений час, варто сказати:

**— Вибачте, у мене вже закінчується відведений на розмову час. Чи ми можемо на цьому закінчити?**

Переважно в цей момент людині важливо договорити свою думку або підсумувати те, що вона хотіла донести.

Цілком нормально, що людина продовжує говорити і не зупиняється навіть тоді, коли час вийшов. Тоді варто повторити цю фразу, але вже із повністю стверджувальною інтонацією і максимально сухо, тобто без емоції:

**— Вибачте, у мене вже повністю закінчився відведений на розмову час. Я мушу йти.**

Якщо є можливість, краще за все після цього почати рухатися, наприклад, збирати свої речі або просто йти.

# Шаблон розмови

**Крок 1. Про себе:** «У мене є час до... Можемо поговорити».

**Крок 2. Стан:** «Як ви зараз?».

**Крок 3. Емоції:** «Я правильно розумію, що...?».

**Крок 4. Думки:** «Що це для вас означає?».

**Якщо розмова припинилася:** «Як ви зараз?».

## Не говоримо

«Які зараз у вас проблеми?»

«Які зараз у вас плани?»

«Навіщо...?»

«Чому...?»

Відповіді на ці питання людина намагається знайти за допомогою розмови. Вона їх ще не має. Відповіді будуть результатом вашої бесіди.

Під час розмови такі запитання будуть сприйматися як тиск і знущання, будуть її дратувати і напружувати.

**«У мене є для вас порада...»**

**«Це тому, що...»**

Ці два питання – це приклад спроби бути експертом в тому, що відбувається з іншою людиною. Це можна робити, тільки якщо вас прямо про це попросили і питання напряму стосується вашої визнаної кваліфікації.

## **Ви можете втомитися**

Вам терміново потрібно закінчувати бесіду, якщо ви намагаєтеся сказати щось на кшталт:

**– Не хочу на вас тиснути...**

**– З усією повагою хочу зауважити...**

**– Не хочу вас образити...**

**та робите інші ненавмисні спроби проявити пасивну агресію.**

Це пряма ознака того, що ви втомилися і несвідомо намагаєтеся відштовхнути від себе людину.

# Фрази-помічники

Коли вам стає складно, ви можете використовувати ось ці фрази-помічники:

- **Вибачте, я не експерт, я той, хто може послухати.**
- **Не знаю.**
- **У чому це виражається?**
- **Я правильно розумію/зрозумів/зрозуміла, що...?**
- **Що це для вас означає?**
- **Вибачте, я зараз вже мушу йти, домоворимо наступного разу.**

## Завдання з зірочкою

Виконання алгоритму для психологічної допомоги цілком достатньо, проте ефект можна посилити, якщо в процесі розмови ви будете також хвалити і дякувати.

Хвалити, схвалювати – значить погоджуватися з тим, що людина може мати власні думки; це необхідна умова, за якої ви підтримуєте контакт і поступово посилюєте довіру. Хвалити – це визнавати досягнення, звертати увагу на сильні сторони, вдалі рішення, прояви сили, самостійності, витривалості, рішучості та інших здібностей. Щоб похвалити, ви можете говорити щось на кшталт **«о, це було круто!», «ого!», «чудово», «добре справилися» і навіть «а ти молодець!».**

Дякувати – значить визнавати, що людина старається і докладає зусиль зі свого боку. Вона старається думати, згадувати, визнавати, прогнозувати, навчатися, планувати і ризикувати, коли відкривається. Ви намагаєтеся допомагати їй, а вона намагається допомагати вам допомагати їй. Добре, якщо ви будете показувати, що ви за це вдячні.

Дякувати можна, наприклад, за щирість, увагу до деталей, за ідеї, за приклад стійкості та витривалості. Також завжди можна сказати: **«Дякую, що поділилися, було цікаво і корисно».**

Найкраща ж форма вдячності така, коли ви можете позначити, як ця взаємодія вам допомогла.

Для цього можна сказати щось на зразок:

**– Дуже дякую! Завдяки вам я...** (щось зробив, щось зрозумів, заспокоївся, знайшов рішення, відновив сили).



# Додаток 1.

## Складні випадки

### Ознаки тривоги

Буває, що людина метушиться, перемикається з теми на тему, збуджена і не може заспокоїтися. Це типові ознаки тривоги. У цьому випадку варто спитати:

**— Мабуть тебе щось тривожить прямо зараз? Я можу чимось допомогти?**

## Говорить і не зупиняється

Це випадок, коли вам важко вставити в розмову навіть своє «угу». Зазвичай це означає, що людина боїться, що не встигне поділитися. Наприклад, так часто буває з дітьми, коли нарешті хтось з батьків їх слухає.

Рішення природно випливає з причини. Якщо маєте таку можливість, то варто запевнити, що у вас є достатньо часу та уваги: **«У мене є час для тебе», «Я тут, з тобою, я поруч», «У мене зараз немає ніяк справ. Я нікуди не йду»**. Звісно, слід своєю поведінкою підкріпити слова, тобто справді нікуди не йти і не намагатися піти.

## Заборонені теми

Ще є випадок, коли людина обмежує теми для розмови. Наприклад, відмовляється говорити про війну.

Це ознака того, що людина очікує, що з такої розмови не вийде нічого доброго. Наприклад, що співрозмовник буде засуджувати, не зрозуміє, поставиться несерйозно.

У такому випадку варто поважати кордони людини. Вона заговорить тоді, коли буде очікувати, що ви поставитеся серйозно, зможете зрозуміти і не будете засуджувати. Це приходить з досвідом спілкування з вами.

Також ви можете більше уваги приділити тому, аби показати людині, що вважаєте її доброю людиною, що б з нею не відбулося в минулому, і що б з нею не відбувалося в теперішньому. Наприклад, кожного разу, коли ви маєте сказати **«угу»**, говоріть **«добре»**.

## **Раптова мовчанка і відчуження**

Так буває, що іноді ви ненавмисно можете зачепити якийсь травматичний досвід чи тему, яку людина не готова з вами обговорювати. Тут ніхто не винен, таке трапляється, і в цьому немає нічого страшного. У такому випадку варто запитати:

**— Чи правильно я розумію, що я сказав(ла) щось не те?**

Далі вибачитися і повернутися до того, про що ви говорили перед цим.

## **Додаток 2.**

### **Коли людина тисне**

Іноді здається, що людина маніпулює, навмисно тисне і намагається «випити енергію» або «злити у вас негатив». Для цього людина може наполягати на своїй безпорадності, підкреслювати свої втрати, тиснути на ваше почуття провини, лякати наслідками у випадку, якщо ви чогось для неї не зробите, або, навпаки, лестити вашим здібностям.

Усе це прояви захисних психічних механізмів, які, скоріше за все, людина використовує не навмисно і неусвідомлено внаслідок завеликого стресу. Тобто саме тому, що їй потрібна ваша психологічна допомога і добра розмова.

Відповідь на цей тиск (якщо ви вирішуєте справлятися з цією ситуацією, а не уникати контакту) – триматися за алгоритм. Чим сильніше людина тисне, тим чіткіше вам варто вимовляти стандартні фрази алгоритму психологічної допомоги:

**– Як ви зараз?**

**– Чи правильно я розумію, що...?**

**– І що це для вас означає?**

Такі слова і дії будуть надавати людині підтвердження щодо щирості ваших намірів, що ви готові приділяти людині свою увагу, показувати свою повагу, намагатися її зрозуміти і що ви цікавитесь її думками.

## 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 закладів освіти: як спілкуватися з учнями та їхніми батьками під час війни».

«Тактична комунікація для медиків: як підтримувати тих, хто вижив».

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





## 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 зберігати стосунки, відновлювати контакт та надавати підтримку одне одному 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.

