



Тактична комунікація для психологів

Як спілкуватися
на перших сесіях

Тактична комунікація для психологів

Як спілкуватися на перших сесіях

Видання перше

Посібники проекту «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»,

«Тактична комунікація для цивільних. Як підтримувати стосунки під час війни»,

«Тактична комунікація для бізнесу. Клієнтський сервіс під час війни»,

«Тактична комунікація для ветеранів та їхніх родин»,

«Тактична комунікація для психологів. Як спілкуватися на перших сесіях».

**Завантажити або замовити безкоштовні
друковані примірники:**



Розповсюджено понад 400 000 примірників.

Дякуємо волонтерам проєкту «Як ти, брате?», дослідникам-інтерв'юерам і ведучим фокус-груп:

Інні Теркуловій, Інні Волошиній, Миколі Немішу, Катерині Меширефовій, Аліні Шафорост.

Окрема подяка за допомогу у створенні посібника: Світлані Куценко, Марині Діденко, Анастасії Говорун, Ользі Голубицькій, Галині Тютюнник, Наталії Шевченко, ГО НУО Альянс Стійкості та Ксенії Лавріній, ГО «Землячки» й особисто Ксенії Драганюк, ГО «База++» й особисто Аміні Золкіній, ГО «Військова школа “Боривітер”» й особисто Миколі Кожухаренку, БФ «Жінка та війна» й особисто Тетяні Копієвській, науково-популярному виданню «Ambassador/Амбасадор» й особисто Ользі Фабітській та krisenchat Ukrainian.

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

Редакторка **Яна Сабляш**.

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, Олександру 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.

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 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!

Ми об'єднуємо українців, які прагнуть покращити комунікацію під час війни, щоб вони впевнено спілкувалися в будь-яких ситуаціях і зміцнювали згуртованість суспільства. Запрошуємо вас до нашої волонтерської спільноти!

Відчувати себе своїм серед своїх — наша головна цінність.

Свої — це ті, хто має спільну справу, добровільно залучений і щиро прагне робити її якнайкраще.

Ми допомагаємо іншим покращувати комунікацію й водночас розвиваємо власні навички. Волонтерство для нас — це відповідальна і регулярна робота, тому ми цінуємо **відповідальність, теплоту та залученість.**

Щоб стати частиною спільноти, потрібно щомісяця робити невеликий внесок на друк посібників.

**Дізнатися більше
та приєднатися до нас:**



Психологічна підтримка людей під час війни має свої особливості. Перша зустріч може стати як початком довірливих стосунків, так і моментом, після якого клієнт вирішить більше не звертатися по допомогу. Продовження взаємодії залежить від того, як буде побудована перша комунікація.

Психологи звикли працювати з різними людьми, але для тих, хто має досвід участі в повномасштабній війні, стандартні підходи можуть не спрацювати. Специфічний досвід, високий рівень тривоги, втома від непотрібних порад, невміння або небажання говорити про себе, відчай та недовіра – усе це створює виклики для фахівця.

Часто саме перша комунікація визначає не тільки те, чи відбудеться подальша співпраця з фахівцем, але чи й буде людина надалі звертатися по допомогу до інших.

У цьому посібнику ми зібрали перевірені підходи, які допомагають вибудувати комунікацію на перших зустрічах з психологічної допомоги. Ми розглядаємо, як розпочати діалог, які питання будуть доречними, а які ні, як проявляти повагу, не порушуючи особисті межі, та як підтримувати без нав'язування.

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



Зміни

Війна внесла значні зміни в роботу психологів: у стан клієнтів, у причини звернень, ускладнила обставини роботи. Ці зміни принципово впливають на перебіг першої зустрічі з клієнтом. Варто враховувати ці зміни, а не очікувати, що комунікативні стратегії, які добре працювали до повномасштабної війни, будуть так само ефективно працювати й зараз.

Стан і налаштування клієнтів

Очевидні зміни стосуються того, що тепер до психологів звертаються нові клієнти з непростим досвідом: військові, ветерани, члени їхніх родин, люди, які зранені наслідками війни. Часто це люди, які не мають попереднього досвіду психотерапії та спілкування з психологами, тож не знають термінології і потребують чітких пояснень щодо порядку взаємодій та того, що саме можна очікувати від роботи з психологом.

Типовою стала ситуація, коли звертається клієнт, який має багато неосмисленого травматичного досвіду, але цього не розуміє чи не визнає. Через упередження, страх засудження або занадто сильні емоції, які пов'язані з цим досвідом, людина може його приховувати та знецінювати його значущість, але при цьому відчувати відчай та безпорадність.

Причини звернень

Змінилися також і причини, з яких люди звертаються по психологічну допомогу. Люди все частіше шукають психологічну допомогу через відчай та відчуття безсилля перед життєвими викликами. Іноді рішення звернутися є імпульсивним, без чітких очікувань чи усвідомлених потреб.

На перших зустрічах клієнти схильні емоційно скаржитися на несправедливість: в армії, у суспільстві, у державі, а також проявляти пов'язані з цим звинувачення або відчуття безсилля.

Також люди переживають за власну неефективність, неконтрольовані травматичні реакції, невизначеність та тривожність, скаржаться на синдром відкладеного життя або симптоми, які з ним пов'язані: проблеми зі сном, відсутність радості, задоволення, зневіру в можливість щастя для себе.

Додатковими факторами, які провокують відчай, є відчуття, що «ти такий один і твоя проблема унікальна» або що «іншим гірше, а ти навіть з цим справитися не можеш». Це додає сорому і самозвинувачень.

Такі стани й причини звернень створюють нові обставини перших зустрічей, які для багатьох психологів можуть бути незвичними, тож потребують адаптації, зокрема більшої, аніж у мирні часи, мобілізації внутрішніх сил на сесії. Важливо також пам'ятати, що війна впливає не лише на клієнтів, а й на самих психологів.

Обставини

Перша зустріч між психологом і клієнтом часто супроводжується недовірою, невизначеністю та відсутністю чітких очікувань. Це ускладнюється тим, що психологи можуть спиратися на довоєнний досвід, не враховуючи нових реалій, а також мати власні травми чи упередження.

Ще одна небезпека – вмикання стану рятувника, коли людина намагається допомогти якомога більшій кількості людей якомога швидше, а через це знижується якість допомоги та комунікацій.

Додатковий виклик – напруга в комунікації, яка заважає створити безпечний простір. Часто клієнти на першій зустрічі діляться найболючішими історіями. Це не тест витривалості психолога й не спроба викликати емоційну реакцію, а природна реакція на кризу. Важливо не сприймати такі моменти на особистий рахунок і бути до них готовими як до наслідків війни.

Помилки психологів

У нових обставинах роботи психологи роблять помилки, і ми зібрали найбільш поширені. Впізнавайте та запобігайте:

«Читати лекцію»

Сучасний клієнт має більшу експертизу в певному досвіді і буде ставити під сумнів теоретичні знання психолога.

Психолог, який намагається одразу «просвітити» клієнта, може втратити його довіру. Більшість клієнтів зараз, особливо військові та їхні близькі, потребують конкретної допомоги, а теорію або не сприймають, або не вважають її доречною. Психоедукація сприймається як тиск і викликає супротив. Вона важлива в контексті висвітлення психічних закономірностей, але клієнт має відчувати, що його конкретний досвід і переживання важливіші.

«Вмикати експерта»

Коли фахівець удає з себе всезнайку й зловживає специфічною термінологією, це може викликати в клієнта відчуття зверхності й посилити недовіру. Людині важливо відчувати рівноправність у спілкуванні, а не просто слухати діагнози чи готові поради.

Однією з особливостей спілкування під час війни стала чутливість людей до проявів поваги або зневаги, тому демонстрація експертної позиції без встановлення довіри майже гарантовано викликає захисну реакцію.

«Почати виховувати»

Навіть якщо психолог вважає, що клієнт помиляється у своєму баченні ситуації, наставницький тон або повчання лише погіршать контакт.

Також на перших сесіях люди надчутливі до будь-якої критики та навіть натяків на неї. Часто вони звертаються по допомогу саме тому, що вже відчують сором, вважають себе негідними або неспроможними. Вказівка на помилки може ще більше посилити ці переживання, викликати образу та навіть призвести до відмови від подальшої роботи.

Конфронтація як інструмент може бути корисною, але точно не на початкових етапах. Спершу варто встановити довіру та створити безпечний простір, де клієнт буде готовий сприймати складні питання без захисної реакції.

«Давати незрозумілі вправи»

Психологічні техніки й вправи – це важливий елемент багатьох психологічних методів і підходів. Але якщо клієнт не розуміє їхньої мети або сприймає їх як дивні, це може викликати опір чи навіть посилити недовіру.

Без встановленої довіри до психолога та до самого процесу такі завдання сприймаються як щось дивне або безглузде. У кращому випадку клієнт просто формально їх виконає, у гіршому – припинить сесію чи взагалі більше не повернеться.

Розповіді про такі вправи перетворюються на класичні байки та стають частиною фольклору. Ми регулярно їх чули під час роботи над посібником. Тож перш ніж пропонувати вправу, варто подбати про її доречність, адаптацію до клієнта та пояснення її сенсу.

«Торкатися» (без запиту)

Фізичний контакт – це завжди питання кордонів і довіри. Тілесний контакт досить часто може сприйматися як вторгнення в особисті кордони, а не підтримка. Тому навіть дружній дотик може викликати непередбачувану реакцію, особливо в людей із травматичним досвідом. Якщо немає чіткої впевненості, що людині це комфортно, краще утриматися від фізичного контакту.

Найкращий спосіб створити чітку впевненість — прямі запитання. Спочатку до себе: **«Навіщо я хочу торкнутися клієнта?»**, а потім до клієнта: **«Чи можу я до вас торкнутися?»** або **«Чи можу я до вас доторкнутися, щоб...»**.

«Погодитися на розмову в небезпечних умовах або в нересурсному стані»

Це поширена помилка, про яку нам розповіли самі психологи.

Якщо психолог приймає клієнта, перебуваючи у власному виснаженому стані, це впливає на якість взаємодії.

Так само, якщо розмова відбувається в шумному, небезпечному або стресовому середовищі, вона навряд чи буде ефективною, тому що зовнішні фактори будуть відвертати увагу та ресурси.

Зараз робота психологів стала ще більш вимогливою, тож нестача внутрішнього ресурсу або зовнішньої безпеки суттєво знижує шанси на ефективну допомогу. Попри гостре відчуття того, що людям потрібна підтримка, яке може спонукати психолога ігнорувати ці обмеження, йому важливо чітко дотримуватися обов'язкових умов для ефективної роботи. Вони мають надавати безпеку і клієнту, і самому фахівцю. Якщо таких умов немає, слід або їх створювати, або переносити сесію.

Налаштування на сесію

Ключові налаштування для того, щоб крига в комунікації скресла, щоб зменшити кількість помилок і допомогти клієнту також налаштуватися на роботу, – це «вимкнути експертність» і «приготуватися слухати».

«Вимкнути експертність»

Найкращий спосіб «вимкнути експертність» – це проста мова й чітке позначення меж своєї компетентності.

Проста мова є проявом поваги та дружності, а також майстерності та адаптованості психолога до роботи в умовах повномасштабної війни. Проста мова – це слова повсякденного вжитку, короткі речення, відсутність категоричності.

Добре працює, якщо на початку сесії запропонувати клієнту перепитувати, якщо є сумніви, що певні речення або слова незрозумілі. Такі сигнали з боку клієнта можна трактувати як «вмикання експертності» й використовувати як симптом.

Багатьом допомагає на початку зустрічі позначити, що ваше завдання — допомогти розібратися й знайти те, що допоможе конкретній людині в цьому конкретному випадку, а не мати готові відповіді.

Фрази і правила, які допомагають уникати «вмикання експертності»:

- **«Я не можу здогадатися, що ви відчуваєте (або відбувається), але готовий(а) вислухати».**
- **«Я зможу краще зрозуміти, якщо ви розкажете».**
- **«Я не знаю, що для вас правильно, але ми можемо обговорити варіанти».**
- **«Вибачте, я не знаю, це поза межами моєї компетенції».**
- **«Я не знаю відповіді, але цікаво, що ви б хотіли, щоб сталося, аби все вийшло?».**
- **«Я не знаю, як ви це бачите, але спробуймо визначити, що для вас є важливим результатом».**

Також дуже допомагає «не вмикати експерта» готовність слухати.

«Приготуватися слухати»

Майже кожна людина зараз має багато неосмисленого досвіду й непроговорених переживань, тож їй потрібно виговоритися. Якщо людині це вдається, вона заспокоюється, знижує напругу і відчуває вдячність до того, хто її вислухав.

Може здаватися, що для того, щоб принести більше користі, потрібно якомога швидше перейти до фахових протоколів, але в наших обставинах це може мати зворотний ефект. Практика показує, що просто активно слухати людину та допомогти їй висловити те, що проситься назовні, набагато корисніше і для неї, і для подальшої роботи.

Фрази і правила, які можна собі нагадувати, щоб краще налаштуватися на активне слухання:

- **Говори коротко, слухай довго.**
- **Поки людина розповідає, варто не переривати й не допомагати.**
- **Коли розповідь пішла по колу чи коли людина занурюється в травму, варто спитати: «Що було до цього?» чи «Що було далі?».**
- **На напругу реагувати не миттєвою відповіддю, а паузою у 2–3 секунди.**
- **«Я не знаю, що сказати, розкажіть, будь ласка, що це для вас означає».**

Контакт і довіра

Правильне налаштування на сесію допомагає витримати складність і напругу перших сесій, а простий комунікативний алгоритм допомагає прискорити формування довіри, взаєморозуміння та стосунків співпраці з клієнтом.

Алгоритм

1. Коротко про себе, формат і правила взаємодії.
2. Питати людину про неї.
3. Дати «вибухнути» або поскаржитися.
4. Нормалізувати.

Коротко про себе

Як виявилось, особиста мотивація психолога — це ключова інформація, яка потрібна клієнту, щоб почати довіряти психологу. Тобто важливо розказати не про свої дипломи та шлях навчання, а про те, чому ви це робите, чому ви обрали робити зараз саме цю роботу.

Почати таку розповідь варто зі слів: «Я працюю психологом, і ми з вами зустрілися, тому що... Для мене важливо, що...».

Можна також додати про себе особисту інформацію, якщо ви вважаєте це важливим, проте варто обмежитися 2–3 реченнями. Особиста інформація має стосуватися вашої особистості, тобто ваших мотивів та досвіду, а не сімейного стану.

Не варто розповідати клієнту про свої складнощі чи пережитий досвід на зразок: «Я теж переживала обстріл» або «У нас вночі було шумно». Це знижує рівень безпеки для клієнта, а не створює довіру до того, що його краще зрозуміють.

Також у цьому блоці має бути коротке, але чітке та інформативне повідомлення про те, що можна очікувати від зустрічі, а також пропозиція домовленостей, за якими вона має відбуватися. Пропозиція має бути чітко прийнята клієнтом.

Якщо клієнт не погоджується з пропозицією, важливо подумати, що було не так із самою пропозицією або організацією сесії.

Частиною цих домовленостей має бути правило, як діяти, якщо під час сесії почалася тривога або вимкнули світло.

Питати людину про неї

«Як ви зараз?» — це питання дозволяє клієнту розповісти саме те, що він вважає важливішим. Якщо психолог ставить конкретні питання, він може не вгадати з тим, що саме цікавить клієнта, і той розчарується.

«Як ви зараз?» можна поставити одразу після протокольних питань, якщо вони є. Якщо людина обмежилася кількома фразами й не почала розповідати свою історію, можна допомогти їй проханням: **«Розкажіть, будь ласка, трохи про себе, про свій досвід, про те, що мені варто про вас знати, щоб краще вас розуміти».**

Дати «вибухнути» або поскаржитися

Але якщо клієнт не розчаровується і якщо вдається створити умови, щоб він відчув себе в безпеці та трохи розслабився, зазвичай клієнт «вибухає».

Під час випробувань люди накопичують напругу й не можуть бути з нею в контакті через зовнішній тиск і небезпеку. Якщо вам вдається створити безпечне середовище, внутрішня пружина частково розтискається і клієнт «вибухає» емоціями. Цей «вибух» треба пережити, зберігаючи контакт, і тут допомагає банальне **«угу»**.

«Угу» допомагає довго слухати і дає можливість людині прожити всі емоції, які вона довгий час тримала всередині себе.

Це зараз цілком нормальний та очікуваний процес. Для людини важливо випустити емоції, а зміст її слів може бути незрозумілим та суперечливим. Усе це не потребує реакції, тільки слухання. Часто людина змінює свої оцінки прямо під час розмови.

Тільки потім, коли людина зупиниться або заспокоїться, можна спитати: **«Добре! Дуже дякую, що поділилися! Про що конкретно ви хотіли б сьогодні поговорити?»**.

Нормалізація

Ця стадія необхідна завжди, але зараз потреба в ній стала принциповою. Поки людина вважає, що з нею відбувається щось унікальне та невідоме, це її лякає, породжує відчуття безсилля та вимагає дуже незвичайних та особливих заходів. Людина може залишатися занадто стримованою, а просто «поговорити» або зробити звичайну вправу в такій ситуації може здаватися їй занадто банальним.

Тож їй важливо розуміти, що вона не божеволіє, що її реакції є нормальними реакціями на ненормальні обставини і що у людства вже є досвід роботи з такими станами.

Тут теж найбанальніша фраза, мабуть, і є найкращою: **«Це нормально», «Це нормальні переживання/реакції/стан для ненормальних умов»**. Нормально, що з людиною в емоційному та психологічному плані трапляється бозна-що, тому що з нею відбулися ненормальні події. Також можна сказати: **«Це природно»**.

Залежно від ситуації та напряму вашої роботи, ви можете навести кілька прикладів. Наприклад, симптоми ГСР (гострий стресовий розлад) — це нормально після травматичного досвіду, і погано, якщо вони не виникають (не добре тільки, якщо вони не проходять з часом). У такому випадку можна сказати: **«Добре, що у вас є ці симптоми. Це якраз нормально у вашому стані»**.

Ще один момент, який допомагає показати, що для вас нормально те, що розповідає клієнт, це не проявляти надмірну емоційну реакцію і не заперечувати. І в цьому допомагає прояснення.

Фраза **«Чи правильно я розумію, що...»** дозволяє не думати про неправильні дії, типу «чого не можна робити», а одразу зробити те, що треба, — своєю зацікавленістю та проясненням одразу показати людині, що ви нормально сприйняли її розповідь.

Продовжити розпитування в бажаному напрямку допоможе фраза: **«Мені важливо правильно вас зрозуміти, тому я хочу спитати/уточнити...»**.

Складнощі

Потримати паузу

Зараз для людей ключовими соціальними потребами є відчуття приналежності та власної цінності для інших. Це стосується і бесіди з психологом. Клієнти дуже негативно реагують на найменші прояви знецінення та відчуження. У реальності таких відчуттів може й не бути, але важливо, щоб не було навіть натяків чи можливості щось так сприйняти. Якщо у клієнта виникне підозра про знецінення, він, скоріше за все, не буде перевіряти це, а одразу образиться і втратить довіру.

Мабуть, саме тому мовчання в контакті як реакція на складність під час сесії виявилось найкращою тактичною реакцією (реакцією, яка відбувається в перші секунди). Це дає фахівцю можливість спланувати свої дії, а клієнту показує, що до нього і його слів та реакцій ставляться з повагою. Надалі спеціаліст працює у тому методі психології чи психотерапії, який використовує. Зазвичай додатково може допомогти уточнювальна фраза: **«Чи правильно я розумію, що...»**.

У перші секунди зазвичай найкраща і гарантовано екологічна реакція — «помовчати в контакті». Мовчання тривалістю кілька секунд запобігає відчуттю знецінення. Перебування в контакті під час паузи, підтримка зорового контакту, фокус уваги на клієнті, зберігання правильної дистанції і відкритої пози допомагають зберегти відчуття приналежності.

Завершення сесії

Окрема складність може виникнути під час завершення сесії. Добре працює метод, коли ви спочатку повертаєте увагу клієнта на його стан. Це підкреслює дружній контакт й важливість клієнта для фахівця.

Після цього важливо запитати клієнта про готовність закінчувати: **«Чи можемо ми на цьому закінчити на сьогодні?»** або **«Нам час закінчувати. Як ви зараз почуваетесь?»**. Таке питання дає клієнту відчуття контролю та поваги, а також можливість домовити те, якщо залишилося важливим. Звісно, варто почати завершувати сесію за кілька хвилин до її фактичного закінчення.

Коли час вичерпано, варто діяти за вашим протоколом. Наприклад, якщо це тривалий контракт, закінчення сесії можна позначити таким ствердженням: **«Вибачте, наш час уже закінчився. Я запишу останнє питання, і ми можемо почати з нього наступного разу»**.

Ключові знахідки

Налаштування на сесію

- «Вимкнути експертність».
- «Приготуватися слухати».

Алгоритм встановлення контакту й довіри

1. Коротко про себе.
2. Питати людину про неї.
3. Дати «вибухнути» або поскаржитися.
4. Нормалізувати.

Коли стає складно

ПОТРИМАТИ ПАУЗУ

Додаток І.

Розмова без відео

Окрема складність – це онлайн-розмова без відео. Загалом краще наполягати на розмовах з відео, проте іноді це просто неможливо. Тоді є кілька універсальних порад, які можуть допомогти зробити ці розмови більш продуктивними.

Перша порада стосується початку розмови. Варто починати з прохання розповісти про своє оточення, про середовище. Це допомагає психологу краще розуміти контекст, а клієнту – бути в кращому контакті з реальністю.

Можна почати з питань: **«Чи зручно вам розмовляти?», «Чи є можливість бути зараз відвертим, щоб ніхто не чув нашу розмову?»**. Далі можна домовитися про можливість додаткового розпитування: **«Я вас не бачу, тож хотів(ла) б ставити вам трохи більше запитань про ваш стан і оточення, добре?»**.

Іноді важливо чітко позначити, що ви розумієте, що певна інформація може бути умовно секретною, тому вам цілком достатньо буде тієї інформації, якою людина готова поділитися.

Друга порада стосується складних ситуацій. Трошки помовчати працює і тут, але без відео важко зберігати в клієнта відчуття, що психолог залишається в контакті. Відновити це відчуття допомагають питання на зразок: **«Як ви зараз?», «Що зараз навколо?»**.

Базові рекомендації в розмові без відео

- Почати з прохання: **«Розкажіть, будь ласка, де ви (наскільки ви можете про це розказати), що навколо вас, наскільки це безпечно»**.
- Коли буде складно в розмові, питати: **«Як ви зараз?»** і **«Що зараз відбувається навколо, якщо ви можете цим поділитися?»**.
- Регулярно питати: **«Як ви зараз?»**.

Додаток 2.

Техніка безпеки

Через обставини, додаткову напругу та інші виклики, про які вже йшлося в посібнику, техніка безпеки стала не менш важливою для самих психологів. Ми виділили кілька нових факторів, загроза від яких суттєво збільшилася через повномасштабну війну.

Загрози

- Невідповідні очікування клієнта
- Травма свідка
- Перезбудженість клієнта
- Вигорання

Невідповідні очікування клієнта

Недосвідчені клієнти або клієнти в кризових станах можуть очікувати, що психолог дасть «чарівну пігулку», яка може одразу допомогти, або запропонує готові рішення для проблем.

Для профілактики таких очікувань добре працюють фрази:

«Я не зможу вас повністю зрозуміти, але я зможу зрозуміти все, про що ви розкажете».

«Я не знаю всіх відповідей на запитання і всіх шляхів, але разом ми зможемо знайти щось, що буде підходити саме вам».

Травма свідка

«Травма свідка» є типовою загрозою в роботі психолога, але коли важкі історії стали нормою майже кожної сесії, на це питання треба звертати додаткову увагу.

Методи профілактики «травми свідка» залишаються тими самими: потрібно регулярно обговорювати це як досвід на супервізіях, інтервізіях (формати, де психологи допомагають одне одному в групах) та у власній терапії. Важливо розуміти, що потреба в цих діях стала значно більшою, тож варто забезпечити регулярність та достатній обсяг цієї додаткової роботи поза сесіями.

Ми всі хочемо більше допомагати та прагнемо витратити більше часу на допомогу іншим. Але профілактика «травми свідка» — це необхідна гігієна, і вона є обов'язковою, якщо ви налаштовані допомагати іншим добре, ефективно та довгостроково.

Перезбудженість клієнта

Перезбудженість співрозмовника — одна з ключових та найпоширеніших складнощів у комунікації, які виникли через війну. Щоб залучити людину до контакту в такій ситуації, варто попросити її про невелику допомогу. Стандартна фраза для цього: **«Чи можете мені трохи допомогти?»**.

Допомога може стосуватися чого завгодно, важливо, щоб її було легко надати. Наприклад, ви можете попросити допомогти вам зорієнтуватися в послідовності подій, у сімейних обставинах клієнта, в особливостях того, що він робить за фахом.

Насправді будь-які питання, які б ви хотіли поставити, будуть краще сприйматися, якщо ви подасте їх як прохання вам допомогти в чомусь розібратися.

Вигорання

Чим вища напруга, чим складніше завдання, чим частіше доводиться стикатися з обмеженими можливостями вплинути на щось, тим вищі ризики професійного вигорання.

Існує багато ефективних способів та інструментів для профілактики вигорання, які вже описані в професійній літературі. Наприклад, щодо кордонів допомоги, зокрема безоплатної, та про те, що цілком нормально й правильно перенести зустріч, якщо ви відчуваєте втому.

Ми ж зазначимо той метод, про який нам часто розповідають військові та цивільні психологи: саме це дає їм сили тривалий час багато працювати і допомагати великій кількості людей.

Цей ключовий спосіб профілактики вигорання — дати собі чітку відповідь, навіщо ви надаєте психологічну допомогу, чому ви цим займаєтеся. Така відповідь дає опору в собі, орієнтир для прийняття рішень і допомагає зрозуміти сенс витримувати значні навантаження, а також приймати власні обмеження, коли витримувати вже не вдається.

Коли знову буде важко, нагадайте собі про це рішення. Якщо воно перестане вас підтримувати, варто припинити роботу, поки не знайдете нової відповіді, яка дасть ресурс.

Лекції

У рамках проєкту «Як ти, брате?» ви можете замовити для своєї компанії, організації або групи безкоштовну лекцію **«Як спілкуватися під час війни»**.

Для наших партнерів будемо раді провести програму **«Тактична комунікація для керівників та HR»**. У програмі два модулі по 3 лекції в кожному:

Модуль 1: «Основи комунікації в організаціях під час війни».

Лекція 1. «Універсальні речення для комунікації в складних ситуаціях».

Лекція 2. «Системна втома, вигорання та їхній взаємний вплив на комунікацію».

Лекція 3. «Особливості реінтеграції ветеранів в організацію».

Модуль 2: «Поглиблені навички комунікації»

Лекція 1. «Як працювати разом з ветеранами та людьми, які отримали травматичний досвід».

Лекція 2. «Як підтримувати одне одного через розмову».

Лекція 3. «Профілактика і алгоритми дій у складних випадках та конфліктах».

Тривалість кожної інтерактивної лекції 1 година. Щоб домовитися про лекцію, залишайте заявку на нашому сайті.

Друк посібника(ів)

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 «брендованих» примірників для своїх колег, клієнтів та друзів.

Наші стратегічні партнери

Волонтерський
штаб «Згряя»



ВіЯр – інтернет-магазин
меблевої фурнітури, аксе-
суарів і матеріалів для виго-
товлення меблів в Україні



Юридична фірма
«Ярослав Гришин
та партнери»



Холдинг «Шериф».
Послуги із забезпечення
безпеки



Наші контакти

Замовити лекцію або
кастомізовану програму:



Співпраця
і партнерство:



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.

