



АНТОН СЕМЕНОВ

ЗВ'ЯЗОК ПОЧИНАЄТЬСЯ З ТЕБЕ

ЯК ЗБЕРЕГТИ ДРУЗІВ,
ЗМІНИТИ СВІТ НА КРАЩЕ Й
ВІДНОВЛЮВАТИ СТОСУНКИ
В ЧАСИ ВИПРОБУВАНЬ

© ВИДАВНИЦТВО "ROC Books"

АНТОН СЕМЕНОВ

ЗВ'ЯЗОК ПОЧИНАЄТЬСЯ З ТЕБЕ

**ЯК ЗБЕРЕГТИ ДРУЗІВ, ЗМІНИТИ СВІТ НА КРАЩЕ
Й ВІДНОВЛЮВАТИ СТОСУНКИ
В ЧАСИ ВИПРОБУВАНЬ**

© ВИДАВНИЦТВО «ROC BOOKS»

КИЇВ, 2026

Редактори

Яна Сабляш: «Робота над книжкою запам'яталася мені тим, що саме читання вже діяло терапевтично. Редагуючи, не раз ловила себе на бажанні зробити паузу, щоб подзвонити рідним і сказати, як сильно я їх люблю.

Ця книжка поєднує досвід наших попередніх посібників у цілісний алгоритм та дає чіткі інструменти для якісного спілкування. Вона надихає більше слухати, говорити щиро й дбати про близьких. Бо зв'язок справді починається з нас».

Сергій Осока: «Я той, хто може три дні не сказати жодного зайвого слова і почуватись чудово. Нетактильний настільки, що випадковий дотик у транспорті здатний зіпсувати настрій. Унікаю гучних компаній, пропозиції допомоги сприймаю як вторгнення.

Тому я не належу до людей, яких «спілкування лікує». Але, читаючи цю книгу, я зловив себе на думці, що вона дуже чітко і просто пояснює те, що іншим приходить інтуїтивно: як залишатися в контакті, не порушуючи простору іншого. Я лишив кілька зауваг — і вони були враховані, що теж показово: автору справді йдеться про діалог.

Книжка написана ясно, без зайвих слів. Вона допоможе тим, хто хоче налагодити стосунки, тим, хто хоче навчитися бути поруч з іншими без зайвого тиску, і, можливо, навіть тим, хто вважав, що це не про них».

Дар'я Ісакова: «Це надзвичайно цінний матеріал. Добре структурований, цікаво викладений і, я впевнена, справді може бути корисним для читача. Якщо говорити про зміст — усе одразу було глибоко і влучно. Якщо ж говорити про форму й стилістику подачі, то автор над цим добре попрацював, щоб було чітко й зрозуміло. Дуже важливо, що у книзі багато реальних прикладів і міні історій від дуже різних людей».

Ярослава Парака: «Ця книга про прості речі. Прості речі мають значення. Перша реакція на таку фразу: «Банально!». Однак... Можна вважати себе готовим до будь-яких життєвих випробувань і негараздів. Проте коли вони настають — а найчастіше це буває знезапечно — ти розгублюєшся. І отут стає у пригоді ця книжка — гайд, посібник, інструкція, що підказує, які прості кроки треба робити в непростій ситуації. Прості речі рятують життя».

Ця книга допоможе вам:

1. Бути людиною, стосунки з якою цінують.
2. Підтримувати важливі для вас стосунки попри виснаження, розбіжності, відстань та можливі непорозуміння.
3. Знайомитися з новими людьми та знаходити нових друзів в умовах зростання недовіри й відчуженості.
4. Піклуватися про себе, залишаючись теплими та дружніми до інших.
5. Спіратися на свої почуття, навіть якщо вони негативні.
6. Установлювати конструктивний рівень близькості та відвертості.
7. Відновлювати спілкування, незважаючи на конфлікти та відчуження.

Зміст

Передмова	6
Лікують стосунки, а не психотерапевти.	8
Частина 1. Різні часи — різні потреби.	11
Що насправді тримає нас у найважчі часи	12
Чутливість до дистанції	17
Чому відчуття приналежності рятує життя	21
Як відчутти свою значущість і дати її іншим	25
Частина 2. Як розмовляти, щоб залишатися разом	30
Щирість, а не відвертість	31
Спокій, а не жалість	36
Інформація, а не емоція	40
Підтримка, а не повчання	45
Частина 3. Як бути дієвим комунікатором	52
Відповідальність: спілкування — це дія, яка має наслідки	58
Теплість: тон спілкування важливіший за зміст	63
Залученість: спільна дія дає сенс і ресурс, щоб подолати складнощі	69
Частина 4. Невидимий обмін: ресурси, що відновлюють нас самих	77
Увага	83
Повага	87
Розуміння	93
Прийняття	99
Частина 5. Що робити, коли складно	106
Як допомогти собі	112
Якщо напруга зростає	118
Як допомогти іншим	121
Як сказати «ні» і зберегти стосунки	127
Вибір і токсичні стосунки	134
Прості правила, щоб стосунки завжди лікували.	137

«Подруга пішла до війська. Коли вона вирішила укласти контракт, то різко обмежила комунікацію з усіма цивільними. Уже давно не спілкуємося. Тепер інша подруга пішла добровольцем. Як не втратити з нею контакт? Як відновити спілкування з першою подругою?»

«Розповідаю щось дружині, а вона ніяк не реагує. Питаю, мовляв, тобі не цікаво? Вона — цікаво. Але я цього не відчую. Хочеться або накричати, або піти».

«Стало складно із друзями. Питаю, як справи, а потім слухаю промову на годину. Намагаюся сказати щось про себе, а вони одразу відморожуються. Можуть навіть відвернутися, почати дивитися вбік».

«Усе частіше трапляються випадки, коли начебто нічого важкого в розмові не було, а я потім кілька годин відновлююсь, не можу нормально діяти».

«На війні з першого дня вторгнення. За весь рік провів у Києві три доби. І за ці три доби зрозумів, що дому, як такого, уже немає — зруйновані не стіни, а зв'язки. Зараз не тягну спілкування ні з цивільними, ні з військовими».

Передмова

Війна змінює цінності та пріоритети.

І раніше навіть погані стосунки були для багатьох кращими за їхню відсутність, а тепер наявність стосунків і спілкування стає головною цінністю для людей, які живуть у мінливому середовищі й в умовах постійних загроз.

Змінюються також і цілі та пріоритети в комунікації, правила комунікації та способи, якими створюють і покращують стосунки та комунікацію.

Усе це — не нові цінності, люди давно про них знають і поважають їх. Але в часи стабільності, достатку та безпеки люди схильні поступово про них забувати. І суспільству, і кожній окремій особистості, щоб витримувати тиск та зберегти себе, потрібно пам'ятати про те, що насправді цінно.

Спілкування, яке лікує

«Якось на Сумщині, за 5 кілометрів від кордону з росією, ми втекли від обстрілу в підвал. Там сиділа родина, яка чекала на евакуацію. І в момент, коли я присіла поруч, жінка запропонувала своє яблуко, бо «ви ж, певно, голодні». Уявіть, люди покидають дім, із собою мають кілька наплічників і віддають мені своє яблуко».

*Олена Гущик, ведуча проєкту
«Життя після шрамів», кореспондентка ТСН*

У проєкті «Як ти, брате?» ми знайшли свій спосіб бути корисними: ми сприяємо комунікації, яка погіршується або руйнується через війну.

Ми видали багато посібників із комунікації під час війни (16 посібників на осінь 2025 року). Вони актуальні, зрозумілі, конкретні, точно працюють і гарантовано екологічні, бо вони — плід співпраці тисяч українців. Якщо ви знаєте, чого хочете, й вам потрібний практичний інструмент «тут і зараз», то краще звернутися до одного з наших посібників.

Я пишу цю книгу як автор, адже її зміст — мої особисті спостереження та висновки, за які я беру на себе відповідальність.

Завдання цієї книги — осмислити вплив війни та запропонувати просту, практичну модель комунікації. Вона допоможе вам ухвалювати власні рішення, робити усвідомлений вибір, підтримувати інших і будувати саме ті стосунки, яких ви потребуєте.

Лікують стосунки, а не психотерапевти

*«Терапевтичні техніки — лише допоміжні;
справжнім чинником зцілення є реальні
стосунки між двома людьми».*
Ірвін Ялом, «Дар психотерапії» (2001)

Коли я почав шукати готові відповіді на запити військовослужбовців, волонтерів і журналістів, у всіх посібниках та порадниках побачив одну й ту саму схему: діагностика і направлення до фахівця.

Звісно, важкі поранення мають лікувати високопрофесійні хірурги, а складні випадки психічних порушень — високопрофесійні психіатри або психотерапевти. Але подряпини нам обробляла мати, а пластир на мозоль ми можемо собі наклеїти самі. І кожний зараз має вміти накладати турнікет.

Коли ми не знаємо як або не можемо допомогти, ми радимо звернутися до фахівця. Але це не означає, що допомогти може тільки спеціаліст. Безумовно, професійна допомога потрібна — особливо там, де йдеться про травму чи розлади. Але правда в тому, що **психотерапія лікує не техніками, а стосунками**. Саме вони дають людині відчуття безпеки, приналежності, прийняття, дозволяють побачити себе в очах іншого.

Якщо під час психотерапії або як її наслідок у людини не вийшло створити нові стосунки чи покращити ті, що вона вже має, то психотерапія не допомогла.

Аналіз ефективності терапії¹ показує, що **підтримка соціальних зв'язків поза терапією** — головний показник довготривалих позитивних результатів. Інакше через кілька місяців після завершення сесій симптоми повертаються. А коли я почав глибше занурюватися у військову специфіку, то був здивований, що групові дослідження в середовищі ветеранів США також показали, що найкращі результати в лікуванні ПТСР спостерігалися не в тих, хто просто отримав терапію, а в тих, хто відновив зв'язок із родиною та спільнотою².

Психотерапія має допомогти жити. Не в кабінеті терапевта, а серед людей. Її мета — не «вправи», «інсайти», «опрацювання» чи «особистий розвиток», а новий досвід перебування у стосунках без страху і сорому, із гідністю та підтримкою, із безпекою, гарантом якої є власні вміння та навички. І цього можливо досягти тільки в реальному житті й у реальних стосунках. Ми можемо створювати цей досвід для себе й можемо давати його одне одному просто зараз.

¹Duncan, Miller, Hubble, The Heart and Soul of Change: Delivering What Works in Therapy, 2010

²Schnurr & Green, Trauma and health: Physical health consequences of exposure to extreme stress, 2004

Під час війни доступ до психотерапії обмежений. Але **доступ до стосунків завжди є:** це друзі, побратими, колеги, рідні. Вони можуть не знати технік, але можуть бути уважними, теплими, залученими. Цього достатньо, щоб уже сьогодні підтримати когось, хто на межі, або кому просто зараз трохи складніше, ніж вам.

Ця книга — не про те, як замінити психологів. Вона про те, як **кожен із нас може стати частиною стосунків, що лікують.** І про те, як самим навчитися приймати цю підтримку, щоб не зламатися.

Спілкування, яке лікує

«До полону я не цінував стосунки з родиною. Не знав навіть, де працює сестра, телефонував їйдесь двічі на рік. Мати телефонувала, а я міг кілька днів не відповідати. Коли потрапив у полон, зрозумів, як багато я втратив, як не цінував, як багато хочу сказати рідним. Думав про це кожного дня. Коли повернувся, сказав матері: “Тепер не буде такого моменту, щоб я не взяв слухавку”».

*Юрій Короп, мол. лейтенант запасу,
захисник Маріуполя*

Частина 1

**РІЗНІ ЧАСИ —
РІЗНІ
ПОТРЕБИ**

Що насправді тримає нас у найважчі часи

«Найглибший принцип людської природи — це жага бути цінним».
Вільям Джеймс, *Letters* (1920)

Якщо завтра ви втратите все — роботу, дім, звичний порядок речей, що стане головним, аби триматися далі?

Ми звикли думати про матеріальне: гроші, фізичну безпеку, престиж. Але у критичних ситуаціях виявляється, що тримають нас зовсім інші речі. Не слава. Не статус. Навіть не мрія про майбутнє. Тримає відчуття, що ти не сам і що для когось маєш значення. До речі, мрія про майбутнє чудово допомагає, але тільки коли в ній є важливі для нас люди.

Спілкування, яке лікує

«Людині, яка вийшла з пекла, потрібно поспати та відчувати себе вдома. Краще за все допомагає обійняти рідних і близьких. Так до неї повертається відчуття, що її цінують, що вона потрібна».

Михайло Бузало, капітан ЗСУ

Коло своїх

Війна ламає звичні соціальні зв'язки, створює нові способи, теми та цілі спілкування, нові ситуації.

Приналежність і значущість потрібно вибудовувати заново. Багато людей опиняються в новому середовищі, але часто людина раптом почувається чужою там, де раніше була «своя»: у власній родині, серед друзів, у своєму місті. Через це потреби бути серед своїх і бути важливим стають ще гострішими й впливовішими.

Згідно зі ще одним дослідженням військових ветеранів США³, у тих, хто після повернення мав **мережу підтримки від близьких людей**, утримі рідше діагностували ПТСР, навіть за однакового рівня бойових травм. Тобто стосунки не тільки допомагають лікувати ПТСР, а й запобігають його виникненню. Ключовим фактором була не кількість людей довкола, а якість зв'язку — відчуття, що «я важливий для них, а вони — для мене».

Спілкування, яке лікує

У роботі над посібником «Тактична комунікація для ветеранів та їхніх родин» ми виявили, що в адаптації ветерану дуже допомагає, якщо він знаходить, ким може опікуватися: рідними, дітьми, домашніми тваринами. Окрема історія — побратими, у кого не залишилося нікого в цивільному житті. Для багатьох із таких людей збереження зв'язку з іншими побратимами стає головним чинником вдалої адаптації.

³King et al., Journal of Traumatic Stress, 2006

Це спостереження насправді не нове. Ще у спогадах українських остарбайтерів (людей, яких з України вивозили на роботи в Німеччину) часів Другої світової війни⁴ багато хто описує одну й ту саму закономірність: **«виживали ті, хто знаходив “своїх”»**. У таборах на території Німеччини земляки гуртувалися в маленькі групи, ділилися їжею, чергували одне з одним на роботі, разом молилися й підтримували навіть тих, хто втрачав надію. Навпаки, ті, хто залишався сам, занепадали швидше — самотність руйнувала волю сильніше, ніж голод чи холод.

Зберегти, відновити, створити

Усі стикаються з ситуаціями, до яких нас ніхто не готував. Адаптація до служби у війську. Повернення до рідних після ротації чи демобілізації. Повернення з полону. Тривалі стосунки на відстані. Втрати. Вимушене переселення.

Наприклад, жінка, яка втекла від обстрілів, опиняється в іншому місті. Волонтери їй допомагають, але вона не знає, як попросити про ще одну річ — здається, що просить зайве. Вона соромиться, відчувається невидимою.

Щоб адаптуватися, щоб упоратися з викликами, щоб допомагати одне одному, усім потрібне спілкування.

⁴Тетяна Пастушенко «Остарбайтери з України», 2011

Фрази, які лікують

У цьому розділі впродовж усієї книжки цитуватиму фрази, які за досвідом нашого проекту найкраще допомагають у спілкуванні. Ось кілька речень, які чітко повідомляють, що ви вважаєте співрозмовника своєю людиною:

- **«Ми на тебе чекаємо».**
- **«Ти можеш до мене звернутися з будь-чим і будь-коли».**
- **«Мені важливо, що ти думаєш».**

А ось фрази, які допоможуть почати спілкуватися:

- **«Як ти зараз?»**
- **«Чим я можу допомогти?»**
- **«Ти важливий/важлива для мене».**
- **«Співчую, звертайся, я поруч».**

Іноді здається, що все це не працює. Ви говорите теплі слова — а людина ще більше замикається. Це нормально. Щоб відчути безпеку поруч, їй потрібен час і простір. Сказали — і немає реакції одразу? Зробіть крок назад, скажіть: **«Якщо що, я поруч»**.

Тут важливо не вимагати близькості, не тиснути словами «довірся мені негайно», а дати можливість людині продовжити спілкування, коли вона буде готова.

Універсальний же спосіб — попросити допомоги в якійсь простій справі й подякувати за допомогу.

Мій улюблений прийом: «Як справи? А можете трохи допомогти й потримати кавун?»

Спілкуватися, бути серед своїх і бути важливим — це ліки, яких не продають в аптеці, але вони рятують життя. Це найцінніше, що люди можуть давати одне одному в час випробувань. Хочете навчитися знаходити друзів, зберігати та відновлювати стосунки — навчайтеся зберігати, відновлювати і створювати для людей спілкування, приналежність і відчуття їхньої цінності. Щоб у вас це виходило, ви самі маєте бути сильними й щедрими, а значить, усе це вам потрібно забезпечити й самим для себе.

Принципи, що працюють

Спілкування — невід’ємна частина стосунків, а стосунки виникають одразу, як починається спілкування.

Чутливість до дистанції

*«Підходжу ближче — вони напружуються,
відходять. Відходжу — ідуть за мною».
Військовий про дітей, які зібралися поруч із місцем
розташування підрозділу після деокупації
Харківщини у 2022 р.*

Дистанція — це увага й повага

Коли я читав лекцію «Як спілкуватися під час війни» для провідників Укрзалізниці, мене запитали: «Чому військові з пораненнями часто відмовляються від допомоги під час посадки у вагон?». Виявилося, що в цих випадках провідники підходять надто близько, майже впритул. Перевірили: якщо пропонувати допомогу з відстані 2—3 метри, люди майже ніколи не відмовляються.

Спілкування, яке лікує

«З першого дня і на весь час адаптації після полону несанкціонований доторк сприймається як загроза, але санкціонований доторк є одним із головних ресурсів».

*Максим Буткевич, правозахисник, ветеран
російсько-української війни, журналіст*

Дистанція — це те, на що потрібно звернути увагу ще до того, як ми почнемо говорити. Важливо те, наскільки близько ми підходимо, наскільки відкрита чи закрита наша поза тіла.

Помилка з дистанцією може зробити подальшу комунікацію майже неможливою. Якщо говорити здалеку, це часто сприймається як зверхність або байдужість. Якщо ж підійти надто близько без дозволу — як порушення особистих кордонів чи навіть загроза. У довоєнному житті дистанція теж мала значення, але тоді люди були менш чутливі до проявів зневаги або небезпеки.

Що більш виснажені люди, то більш чутливі вони до дистанції.

Правильна дистанція — це прояв уваги й поваги. Щоб підібрати дистанцію, потрібно звернути увагу на співрозмовника й **дивитися на його реакцію**: на міміку й позу. Підходьте й відкривайтеся, поки людина у відповідь відкривається й починає усміхатися. Зупиніться й відступіть трохи назад, якщо людина почала напружуватися, відвертатися чи відходити. Гарний комунікатор іноді збоку схожий на танцюриста: постійно трішки крокує вперед або назад, повертає корпус, працює з дистанцією всім тілом.

Дистанція — це спосіб дати собі або співрозмовнику час і безпеку.

Для цього важливо **слухати не слова, а дивитися на тіло**:

- чи людина розслабляється, коли ви наближаєтеся?
- чи вона напружується, відводить погляд, робить крок назад?

Це підказка, яку дистанцію обрати.

Якщо складно

Іноді ви можете не одразу вгадати дистанцію. Хтось відреагує різко чи навіть грубо — і в наших умовах це цілком нормальна захисна реакція. Це не означає, що спілкування зруйноване: **людина лише показала межу**, яка допомагає їй почуватися в безпеці. Найгірше в такій ситуації — образитися чи намагатися зламати цю межу. Найкраще — перепросити та відступити або ж, навпаки, підійти ближче, якщо людині так буде комфортніше.

Важливість правильної дистанції підтверджують і наукові спостереження. Ще в 1960-х Едвард Голл описав у книзі *The Hidden Dimension*, що ми несвідомо ділимо простір навколо себе на «зони» — від інтимної до публічної. Якщо хтось порушує цю межу без згоди, мозок реагує так, ніби це загроза. Пізніші дослідження теорії прив'язаності⁵ довели, що відчуття безпеки виникає там, де близькість і відстань можна регулювати: щоб наблизитися або відійти без страху бути покараним чи відкинутим. У військових це особливо помітно: люди, які мали бойовий досвід, зазвичай потребують більше простору, щоб відновити контроль і не відчувати небезпеки. Повага до цієї невидимої межі — не ввічливість, а умова довіри й збереження контакту.

⁵John Bowlby, *Attachment and Loss*, 1969; Mary Ainsworth, *Patterns of Attachment: A Psychological Study of the Strange Situation*, 1978

А як щодо мене?

Важливо також пам'ятати про своє сприйняття дистанції. Якщо відчуваєте, що наближення іншої людини викликає напруження, до якого ви не готові, чесно скажіть: «Вибачте, мені зараз потрібно трохи більше простору». Можна додати: **«Це не про вас, це про мій стан»**. Це допоможе уникнути непорозумінь і зберегти контакт.

Пам'ятайте

Продуктивне спілкування починається з дистанції. Іноді людині потрібен простір, щоб відновити контроль і заспокоїтись. Іноді — крок назустріч, обійми чи теплий дотик, який повертає відчуття життя.

Правильну дистанцію не можна вгадати, тому потрібно помічати реакцію і перевіряти своє спостереження дією: розкрити обійми чи відступити на крок. Пробуйте й не бійтеся помилитися, бо завжди можна перепросити й виправити помилку. Таке виправлення саме по собі створює безпеку й відкриває шлях до довіри.

Принципи, що працюють

Дистанція говорить раніше за слова. Нею можна висловити повагу або зневагу, можна створити більше довіри або відштовхнути.

Чому відчуття приналежності рятує життя

*«Безумовно, дім там, де можна бути
з дорогими людьми, почуватися вільною,
не боятися емоційності, де ти можеш сміятися
і сумувати разом з іншими».
Катерина Калитко, інтерв'ю «Зі мною примус
не працює — я не ламаюся» (2018)*

Наша волонтерська спільнота у проєкті має свій посібник для волонтера. Там є такий вислів: «Відчуття приналежності — це відчуття себе серед своїх». Під час тестування мене дуже здивувало, що надійшло кілька однакових пропозицій — дописати цю фразу, щоб вийшло «відчуття приналежності — це відчуття себе серед своїх у безпеці». Завдяки цьому я зрозумів, що для когось «відчуття себе серед своїх» не дорівнює «відчувати себе в безпеці».

Що значить бути серед своїх

Відчуття себе серед своїх — це не лише про спільні корені чи досвід. Членство у групі теж не дорівнює «бути серед своїх». Коли ми у проєкті опитали тисячу людей і поцікавилися, у яких групах вони відчуваються серед своїх (можна було обрати кілька варіантів), 86% позначили «у колі рідних» і тільки 41% — «у робочому колективі».

Більшість експертів погоджуються з тим, що «коло своїх» створюють три чинники:

- 1) **взаємне визнання** («тебе тут знають і приймають таким, яким ти є»);
- 2) **спільна мета або цінність** («ми разом заради чогось більшого»);
- 3) **взаємна відповідальність** («якщо впадеш, тебе піднімуть»).

Соціальні психологи пішли ще далі, наприклад, Генрі Таджфел⁶ стверджує, що приналежність є частиною **ідентичності** (хто ми є): ми визначаємо себе через групи, до яких належимо, і відчуваємо безпеку, коли ця належність взаємна.

Приналежність дає відчуття безпеки, підвищує самооцінку, а ізоляція чи відчуження призводить до тривоги, яка може виявлятися як депресія, апатія або агресія.

Дослідження понад 100 бойових рот, які воювали в Іраку⁷, виявило, що бойова ефективність безпосередньо залежить від «unit cohesion» — злагодженості підрозділу, яке формує відчуття, що всі в підрозділі «свої» і можуть покластися один на одного. І знову «unit cohesion» сприяє високому рівню морального духу та **нижчому ризику ПТСР** після бойових дій. Ще одним результатом (і ми вже

⁶Tajfel, H. & Turner, J.C., An Integrative Theory of Intergroup Conflict in The Social Psychology of Intergroup Relations, 1979

⁷Griffith, J., Multilevel Analysis of Cohesion's Relation to Stress, Well-Being, Identification, and Leadership in Military Psychology, 2002

можемо підтвердити це з нашого українського досвіду) є те, що люди з таких підрозділів не лише ефективніше воюють, а й легше адаптуються після повернення. Це стосується й повернення після полону, і повернення після демобілізації, і повернення в підрозділ після тривалого лікування.

У кризових ситуаціях ідентифікація із групою посилюється — люди потребують «своїх» для виживання та підтримки.

Спілкування, яке лікує

«Наш командир, коли потрібно було вплинути на когось із бійців, завжди намагався не тиснути, а йшов до того, до кого у цього бійця була довіра, та просив його допомогти».

Юрій Гудименко, ветеран російсько-української війни, голова Громадської антикорупційної ради при Міністерстві оборони України

Дефіцит приналежності

Війна знищує не тільки міста й тіла, вона знищує звичні кола людей. Друзі роз'їжджаються в різні країни, сім'ї розділяють тисячі кілометрів, хтось стає військовим, хтось лишається цивільним. І раптом ви розумієте: коло своїх розсипалося, а нового ще немає. Відчуття приналежності — одне з найглибших для людини — стає дефіцитом.

Переселені родини в нових містах часто кажуть: найважче не знайти роботу чи житло, а знайти «своїх» — тих, із ким можна розмовляти без пояснень.

Перші знайомства з волонтерами або у групах підтримки часто стають початком нового кола приналежності.

Фрази, які лікують:

- *«Звідки ви?»*
- *«Раді, що ви серед нас».*
- *«Давайте розкажу трохи, як у нас тут усе влаштовано».*

Спільна справа

Почати створювати приналежність або посилити ту приналежність, що вже є, можна за простим принципом: «Залучай або долучайся». Ми побачили, як це працює, ще коли збирали матеріали для першого посібника *«Як ти, брате? Як ти, сестро?»*, а потім цей принцип став гаслом нашої спільноти.

Саме спільна справа найкраще задовольняє потребу відчуття зв'язку з іншими, коли люди відчують, що роблять щось значуще разом і що їхні дії впливають на інших⁸.

Принципи, які працюють

Коли ми відчуваємо себе частиною чогось більшого, ми витримуємо більше, ніж могли б наодинці, а спільна дія створює приналежність швидше і глибше, ніж спільні слова чи переконання.

⁸Deci, E.L., & Ryan, R.M., Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being, 2000

Як відчути свою значущість і дати її іншим

«Коли я повернувся з війни, мене ніхто не зустрів. Тільки пес підбіг, наче все розумів.

Я подумав: може, він єдиний, для кого я ще важливий».

Розповідь ветерана під час роботи групи підтримки (2024)

У чому сенс?

«Як ти думаєш, навіщо ти тут, навіщо воюєш? Для кого?» — це найчастіше запитання, яке я ставлю під час моїх психотерапевтичних сесій із військовими. Буває, що це не перше запитання, буває, що військовий сам про це розпочинає розмову. Запитання складне й може бути пов'язано з непережитими емоціями та неосмисленим досвідом, але головне, що це дозволяє нам почати шукати сенси.

Відсутність сенсу — суть переживання розгубленості. Відчуття відсутності сенсу може виникнути й під час служби, і в цивільному житті. Який сенс діяти, якщо не можна зробити щось значуще, важливе, якщо цього ніхто не оцінить, якщо це нікому не допоможе?

Коли відчуття важливості бракує, з'являється спокуса замикатися або діяти руйнівно. Коли воно є, навіть найменша дія набуває ваги й стає особистим досягненням: принести води, підтримати словом, обійняти.

У мирний час ми рідко замислюємося, наскільки важливо бути значущими для інших: це наче повітря — воно є завжди. Війна змінює це. Коли звичні ролі зникають, коли стосунки змінюються або рвуться, людина раптом стикається з болісним запитанням: «Для кого я тепер важливий? Кому я потрібний?»

Спілкування, яке лікує

«Мій племінник панічно боявся армії й війни загалом. Доходило до панічних атак під час обстрілів. Мав проблеми із законом, зловживав психоактивними речовинами. Був мобілізований незадовго до того, як мав отримати вирок у кримінальній справі.

На БЗВП (базовий курс військової підготовки) виявилося, що він єдиний із сотні новобранців уміє водити авто. Це і відповідне поважне ставлення інструкторів змінило його життя. Його призначили водієм на медевак, і він став робити важливу роботу, відчув власну значущість.

Зараз він пройшов кілька курсів за кордоном, працює на стабпункті, здобуває вищу освіту».

*Вячеслав Соколов,
військовослужбовець, колишній адвокат*

Потреба бути важливим

Важливість — це не про статус і не про порівняння, хто крутіший. Це про віру, що хтось цінує те, що ви робите, **цінує стосунки з вами** і готовий докласти зусиль, щоб вам стало краще й щоб кращими стали стосунки.

Якщо бути серед своїх — це про приналежність, то бути важливим для інших — про надійність цієї приналежності, про те, що ця приналежність цінна й для інших, що вони (і ви) готові докладати зусиль, щоб її зберегти.

Людина відчуває себе важливою, коли:

- хтось щиро цікавиться її станом і дослухається до відповіді;
- її дії змінюють щось для інших, навіть якщо це дрібниці;
- її присутність додає комусь спокою чи сили;
- і навпаки — коли хтось лишається поруч з нею.

Психологи наголошують, що відчуття власної значущості — одна з базових людських потреб. Абрахам Маслоу у своїй моделі потреб називав її необхідною умовою для розвитку і самореалізації: без визнання і відчуття важливості людина застрягає на рівні виживання.

У нас часто згадують Віктора Франкла, який досліджував історії в'язнів концтаборів. Досвід його й наших дослідників збігається: люди, які знаходили сенс у допомозі іншим або відчували, що хтось чекає на них, мають вищі шанси вижити, а потім легше адаптуються після повернення.

Фрази, які лікують

Ось фрази, які показують, що співрозмовник для вас важливий:

- *«Мені важлива ваша думка про...»*
- *«Як ви, чи можете трохи допомогти?»*
- *«Дякую, завдяки вам стало легше/краще»*
- *«Радий/рада зустрічі!»*

Принципи, які працюють

Коли людина відчуває свою значущість, вона охочіше бере відповідальність. Це працює і в сім'ї, і в підрозділі: визнання породжує дію.

ПІДСУМОК ЧАСТИНИ 1

Найцінніше, що люди можуть давати одне одному в часи випробувань — це відчуття приналежності і власної цінності.

Що більш виснажені люди, то більш чутливі вони до дистанції, тому для вдалої комунікації потрібно постійно звертати увагу на те, наскільки дистанція комфортна для співрозмовника.

Приналежність дає витривалість і заспокоює, а важливість для групи мотивує й посилює.

Де б ви не були — на фронті, у тилу чи закордоном — запитуйте себе: що я можу зробити, щоб інша людина відчула себе серед своїх і важливою саме зараз?

Відповідь на це запитання — перший крок до стосунків, які лікують.

Принципи, які працюють

Приналежність зменшує страх так само, як значущість зменшує відчай.

Там, де є відчуття «серед своїх», народжується готовність підтримати інших.

Визнання цінності людини створює коло довіри: той, хто почувається важливим, охочіше дає підтримку іншим.

Фрази, які лікують

- *«Ми на тебе чекаємо».*
- *«Ти можеш до мене звернутися з будь-чим і будь-коли».*
- *«Мені важливо, що ти думаєш».*
- *«Звідки ви?»*
- *«Раді, що ви серед нас».*
- *«Давайте я вам трішки розповім, як у нас тут усе влаштовано».*
- *«Мені важлива ваша думка про...».*
- *«Як ви, чи можете трохи допомогти?»*
- *«Дякую, завдяки вам стало легше/краще».*
- *«Радий/рада зустрічі!»*

Частина 2

**ЯК РОЗМОВЛЯТИ,
ЩОБ ЗАЛИШАТИСЯ
РАЗОМ**

Щирість, а не відвертість

*«Щирість — це найвищий комплімент,
який ви можете зробити».*
*Ральф Волдо Емерсон, Representative Men:
Seven Lectures (1850)*

Зовсім неочікувані запити ми стали отримувати з початку 2023 року. Це запити від дружин військових, які скаржилися, що їхні чоловіки під час відпустки розповідають стільки й таке, що це важко витримати.

У дослідженнях комунікації ми часто спостерігаємо таке явище, як «вибух». Це раптовий емоційний зрив: людина починає голосно висловлювати невдоволення, скарги чи претензії. У цей момент разом із поточними труднощами можуть спливати й давні образи, які, здавалося б, давно забуті. Це природна реакція на тривалий стрес, особливо в умовах війни.

Як виявилось, ці явища — скарги дружин і «вибухи» людей із мінімального приводу — мають спільну природу і пов'язані з різницею між щирістю та відвертістю. Тепер це типові випадки, і щоб бути успішним комунікатором, треба вміти контролювати ці прояви в собі та опановувати ситуацію, коли вони трапляються з іншими.

У чому різниця?

Щирість і відвертість здаються схожими, але насправді це два різні способи говорити правду. **Відвертість** зосереджена на самому мовцеві: вона означає «сказати все, що я думаю й відчуваю, як є». Щирість орієнтована на стосунки: вона запитує, «як мої слова вплинуть на іншого?».

З погляду Гаррі Саллівана, одного із засновників міжособистісної психіатрії, спілкування має дві площини — зміст і стосунки⁹. Слова можуть бути правдивими за змістом, але руйнівними для стосунків. Щирість — це дозована правда, коли оповідач обмежує себе як у змісті, так і у способі подачі, щоб не нашкодити слухачу. У такий спосіб він **зберігає в собі свою напругу**, а не перекидає її на співрозмовника.

Карл Юнг, засновник аналітичної психології, також вважав¹⁰, що вразливість і чесність лікують лише тоді, коли їх подають у безпечному для іншого форматі. Надмірна відвертість, за його словами, часто викликає захисні реакції й закриває шлях до близькості.

Контекст спілкування — це ситуація, у якій відбувається розмова, стан співрозмовників, їхні мотиви, обмеження та здібності. Коли ми щирі, ми враховуємо контекст. Коли лише відверті, перекидаємо свою напругу та проблеми на інших, не звертаючи уваги на контекст.

⁹Harry Stack Sullivan, *The Interpersonal Theory of Psychiatry*, 1953

¹⁰C.G. Jung, *The Psychology of the Transference*, 1946

Відвертість — інстинктивна реакція на безпеку

*«Він говорив так, ніби викидав із себе
розпечене каміння».
Із розповіді дружини військового*

І «вибух» людини в побуті, і перевантажені жахливими деталями розповіді військових під час відпустки — наслідок накопиченої напруги. Це напруга від неосмисленого досвіду, непережитих емоцій та втрат, а також від того, що тривалий час людина не могла розслабитися й відновитися.

Поки людина в небезпеці або сконцентрована на важливій справі, вона перебуває у стані мобілізації. Немов стиснута пружина, не дозволяє напрузі вийти назовні. Коли ж опиняється в безпечному середовищі, ця внутрішня пружина розтискається.

Допомогти собі

Надмірна відвертість — це спроба швидко знайти опору: «якщо я все скажу, мені стане легше». Але відвертість може нашкодити стосункам: і тому, що ви можете сказати зайве, і тому, що ви можете поранити співрозмовника. Щоб не наробити лиха, потрібно **звертати увагу на рівень внутрішньої напруги** та знижувати її.

До речі, сама по собі відвертість дає тільки дуже короткострокове полегшення, бо джерело напруги нікуди

не зникає. А якщо напруга нашкодила стосункам, то через образи, сором та провину її стає тільки більше, а можливостей її знизити — менше.

Поділитися пережитим з іншими та проговорити свій досвід — це найкращий, якщо не єдиний, спосіб позбавитися внутрішньої напруги. Щоб допомогти собі, вам потрібно знайти того, із ким поступово й неквапно ви можете обговорити свій досвід, а щоб допомогти іншим, вам потрібно самим стати такою людиною.

Допомогти іншим і покращити стосунки

І коли людина «вибухає», і коли розповідає забагато, це означає, що поруч із вами вона почувається в безпеці. Якщо ваша реакція збереже контакт і цю безпеку, це допоможе людині заспокоїтися й відновити стосунки.

Зазвичай хочеться зробити навпаки — розірвати контакт або натиснути на співрозмовника. Але якщо ви докладете зусиль до збереження контакту, це стане доброю інвестицією в стосунки, яка, найімовірніше, повернеться до вас уже за кілька хвилин.

В обох випадках потрібно уважно слухати до паузи. Спроба перебити тільки підживить полум'я та образить. У паузі варто сказати: **«Що я зараз можу зробити, щоб допомогти?»**. Іноді цей цикл із «вислухати, нагадати про себе, запропонувати допомогу» потрібно повторити кілька разів.

Пам'ятайте

Важливо не менше правди, а більше турботи. Щирість дозволяє говорити важливе, не руйнуючи стосунків і не перевантажуючи іншого своєю напругою. Відвертість часто дає полегшення лише тому, хто говорить, а щирість створює відчуття безпеки та зміцнює стосунки. Перед тим як говорити, запитайте себе: чи мої слова допоможуть нам залишитися разом, чи лише знімуть напругу з мене?

Принципи, що працюють

Коли людину слухають уважно й визнають її право мати власну думку, вона поступово заспокоюється. Її відвертість тоді перетворюється на щирість.

Спокій, а не жалість

*«Жалість ґрунтується на відчуттях зверхності:
це тонка форма зневаги».*
Фрідріх Ніцше, «По той бік добра і зла» (1886)

Жалість — це спосіб не співчувати, не слухати, не підтримувати. Бо жалість робить фокус на власних емоціях і віддаляє від потреб іншого. Ключова особливість жалості — вона виправдовує бездіяльність. Як того, кого жаліють, так і того, хто жаліє. На одному інтерв'ю ветеран із ампутацією поділився, що майже не їздить до батьків: «Вони завжди починають жаліти. Одразу стає дуже погано. Просив не жаліти, але вони не чують. Не знаю, що тут можна зробити, тож просто не їжджу, а телефоном спілкуюся дуже коротко».

Чому це важливо

Коли ми стикаємося з чужим болем, природною реакцією часто стає жалість. Жалість здається м'якою і турботливою, але вона легко робить іншу людину **слабкою у власних очах**. Той, кого жаліють, почувається об'єктом, а не рівним. У відповідь він може закритися, відсторонитися або навіть розгніватися.

Спокій діє інакше. Він не применшує страждання, але показує, що їх можна витримувати. Спокійна присутність оточення дозволяє людині поступово опиратися на власні сили й теж витримувати.

Спілкування, яке лікує

«Був момент, коли мені було дуже важко й хотілося обмежити спілкування з іншими. Найближча подруга сказала: «Скільки б ти мене не відштовхувала, я тебе не залишу».

Ганна Мокроусова, керівниця громадської організації «Блакитний Птах»

У чому різниця?

Може здаватися, що дивно порівнювати спокій і жалість. Здається, що краще було б порівняти жалість і співчуття. Але річ у тім, що

■ Співчуття без спокою і є жалість.

Коли ми співчуваємо, але самі розгублені або переповнені емоціями, наша реакція стає хаотичною: можемо почати плакати замість іншого або драматизувати, перебільшувати його біль. Це відбувається через те, що до його переживань ми додаємо свої.

У такий спосіб замість підтримки ми несвідомо показуємо людині, що її стан настільки страшний, що ми його не витримуємо. Це робить її ще більш самотньою у власних переживаннях. Своїм станом ми ніби повідомляємо, що вона не може відкриватися й ділитися, бо це перевантажує інших людей.

Спокій додає співчуттю сили. Він дозволяє сказати: «Я бачу твій біль і продовжую бути з тобою, мене це не лякає». Саме так створюється простір, де інший може опертися й

почати відновлюватися. Спокій не применшує почуттів, а утримує їх, поки людина поступово повертає собі рівновагу.

Як можна допомогти

Із ветераном, який не їздив до батьків, цю проблему вирішили через те, що він узяв ініціативу на себе. Річ у тім, що батьки, коли його бачили, не могли впоратися зі своїми емоціями, тому й жаліли. Тож варіанти були або справді не спілкуватися, або спробувати їм допомогти: відновити контакт, дати «вибухнути» й поділитися власними переживаннями та спокійно розповісти про те, що непокоїть їх найбільше, показати, що проблеми та складнощі не ігноруються, а поступово вирішуються.

Фрази, які лікують

Коли контакт втрачається і спілкування стає складним через те, що люди почуваються ніяково, найкраще допомагає алгоритм із посібника *«Як ти, кохана(ий)?»*. Він розроблений саме для відновлення контакту.

Спочатку потрібно стисло й «без драми» розповісти щось про себе, а потім запитати про те саме співрозмовника(ів). У такий спосіб ви створюєте зразок для співрозмовників. Якщо цей зразок демонструє стійкість і показує, як ви справляєтеся, він заспокоює людей, перемикає їхню увагу зі страждань на справи й допомагає говорити про власні переживання через призму стійкості та сили.

Із нашого досвіду найкращим є почати говорити про стан, потім — про зміни, потім — про плани. Звісно, че-

рез спокій, із фокусом на те, як ви ладнаєте зі справами, а не через жалість, зокрема жалість до себе. У розмові це може мати, наприклад, такий вигляд:

- **«Я зараз трохи втомлений/втомлена з дороги, а як ви?»**
- **«У мене новий проєкт на роботі, трішки складний, але цікавий. А у вас які новини?»**
- **«На вихідних із дітьми плануємо до вас заїхати. Чи не завадимо вашим планам?»**

А як щодо мене?

Іноді чужий біль настільки сильний, що ви самі починаєте плакати чи губитися. Це нормально. Зробіть паузу, вдихніть і чесно скажіть: **«Вибач, мені зараз теж непросто, але я хочу бути з тобою. Мені потрібно кілька хвилин, щоб зібратися»**. А можна просто визнати: **«Вибач, мені зараз потрібна пауза. Я скажу, коли зможу продовжити»**. Так ви збережете контакт, не руйнуючи його ані жалем, ані униканням.

Пам'ятайте

Жалість знімає напругу з вас, але робить іншого ще більш самотнім. Ваш спокій дає людині відчуття опори — і вона може встояти на власних ногах.

Принципи, що працюють

Людам подобається бути поруч зі спокійною людиною.

Інформація, а не емоція

*«У війні, більше ніж деінде, усе
відбувається не так, як ми очікували.
Командир має керуватися правдою ситуації,
а не власним гнівом чи страхом».
Карл фон Клаузевіц, «Про війну» (1832)*

Після Гаррі Саллівана тему різних рівнів у комунікації продовжили досліджувати. Пол Вацлавік, наприклад, виділив два рівні: змістовий (інформація) і реляційний (емоції, стосунки)¹¹. Якщо передати лише емоцію без змісту, співрозмовник не знає, як діяти. Якщо ж зміст є, але емоцій забагато, то зміст не сприймається, навіть коли його намагаються передати.

Реакція на новий досвід

Будь-які зміни викликають емоції. Це природна реакція, яка **дає енергію для дії**. Дією може стати захист від змін — утеча чи супротив або ж адаптація: зміна власної поведінки, правил, звичок чи навіть системи цінностей. Коли цей процес завершується, людина може собі сказати: «Тепер усе нормально. Більше не потрібно нічого робити».

Проте доти, доки адаптація не відбулася або ситуація не повернулася до попереднього стану, ми продовжуємо

¹¹Watzlawick, Beavin, Jackson, *Pragmatics of Human Communication*, 1967

відчувати емоції, навіть якщо вдається тимчасово відволіктися. А коли зміни відбуваються постійно, ще й часу та ресурсів для адаптації бракує, такий стан стає хронічним. Він сприймається як постійне навантаження, збудження, стрес і напруга.

Спілкування, яке лікує

«Не очікував, що адаптуватися буде так не-просто. Перші дні було враження, що отримав мішком по голові. Там кожен день був схожий на інший, а тут постійно нові враження, не знаєш, як себе поводити. А найбільше враження після звільнення було тоді, коли я дізнався, як багато людей докладали зусиль, щоб мене звільнити. Яких я навіть не знав. Як тільки нас привезли, до мене підійшла незнайома жінка, сказала: “Ви Юрій. Я вас знаю. Ми за вас боролися”».

Юрій Шаповалов, лікар-нейрофізіолог, термін у полоні — 7 років, 7 місяців і 3 дні

Чому це важливо

Коли енергії від емоцій стає забагато, людина вже не може їх стримувати чи контролювати. Вона починає діяти імпульсивно, аби хоч трохи знизити напругу. Такий стан у психології називається «афект». У ньому легко наробити дурниць.

Коли хтось поруч із нами виявляє емоції, **ми теж їх відчуваємо**, вони теж стимулюють у нас енергію для дій. Саме тому, якщо не стриматися, ми починаємо давати непрохані поради, намагатися зробити щось за людину,

метушитися або ж вимагати уваги та змушувати співчувати вже нашим переживанням.

Через прояв емоцій люди наче передають іншим свою напругу, а не сам зміст. У час війни емоції часто перевищують можливості слухача, особливо якщо слухач не розраховує на цю додаткову напругу. Це може породжувати ланцюгову реакцію, де люди перевантажують одне одного емоціями, які вибухнули через емоції інших. Класичний наслідок — уникання спілкування та згасання стосунків.

Інформація діє інакше. Вона не підсилює напругу, а навпаки: або дозволяє зробити конкретні кроки та знизити стрес, або додає визначеності. Саме невідомість найбільше тривожить людину, тому чітка інформація зменшує суб'єктивне відчуття загрози та полегшує адаптацію до нових умов.

У перші дні в новому середовищі (після переїзду, мобілізації у військо чи повернення додому) найкраще допомагає не додаткова емоційність, а додаткова визначеність. Це чітка інформація про те, що відбувається, які подальші кроки, що конкретно можна робити, чим можна бути корисним, що варто зробити насамперед і що відбуватиметься далі — за годину, день чи тиждень.

Одне з базових тверджень кризової комунікації — те, що в надзвичайних ситуаціях люди краще сприймають **зрозумілі факти й рекомендації**, ніж емоційні повідомлення, це знижує паніку і відновлює контроль¹².

¹²Sensemaking in Organizations, Weick, K. E., 1995; Ongoing Crisis Communication, Coombs, W. T., 1999

У чому різниця?

Емоція сигналізує, що ми сприймаємо ситуацію як незвичайну або особливу, яка потребує швидкої й нестандартної реакції. Інформація дає зрозуміти, що відбувається, і дозволяє діяти спокійно та розсудливо.

Простіше кажучи: емоція зосереджена на тому, що ми **відчуваємо**, а інформація — на тому, що ми **робимо**.

- Емоційна реакція: «Це жахливо, я не можу в це повірити...».
- Інформаційна реакція: «Я можу допомогти з документами. Зараз розповім, що робити насамперед».

Як можна допомогти

1. Дайте визначеність.

Говоріть короткими простими реченнями про те, що відомо й що буде далі:

«Тут у нас кухня. За годину будемо снідати».

2. Пропонуйте конкретні дії.

Замість «Роби що-небудь, я поки приготую їжу» краще сказати: *«Чи можеш допомогти мені й помити посуд?»*.

Замість «Якщо щось треба, кажи» краще:

«Чи можу зателефонувати завтра й запитати, чим можу допомогти?»

3. Обмежуйте надлишкові емоційні коментарі.

Плакати чи співпереживати — природно, але не перетворюйте це на центр розмови. Після емоційної реакції дайте практичний сигнал:

«Я теж сумую. Давай зараз зробимо ось це, щоб було трохи легше».

А як щодо мене?

Буває, що інший ділиться емоціями, які вам складно витримати. Тоді корисно м'яко перевести фокус із емоцій на інформацію:

«Я хочу тебе зрозуміти. Можеш сказати, що саме тебе так зачепило?»

Або на дію: *«Співчую. Як я можу зараз тобі допомогти?»*

Це не зменшує важливості почуттів співрозмовника, але допомагає йому повернути контроль над ситуацією.

Принципи, що працюють
Інформація не прибирає біль, але зменшує тривогу. Вона повертає відчуття контролю, показує, що світ не розвалився повністю, нагадує, що є речі, на які можна спертися.

Підтримка, а не повчання

«Майже ніколи відповідь не робить ситуацію кращою. Те, що справді змінює на краще, — це зв'язок».
Брене Браун, *Daring Greatly* (2012)

«Я більше не хочу їм нічого розповідати. Кожного разу, коли відкриваюся, чую лекцію, що робити й чому я помиляюся». Це слова українського військового після розмов із батьками. Він не відчував полегшення — лише втому. А близькі були впевнені, що допомагають.

Коли ми радимо без запиту, люди часто замикаються. Експерименти показують: нав'язана порада провокує бажання відновити свободу, що веде до опору й дистанціювання від співрозмовника. Наприклад, непрошені поради щодо вибору покупки в разі, коли людина вже має своє перше враження (незалежно, яке саме), призводять до того, що людина робить протилежний вибір¹³.

Натомість уважне, емпатійне слухання без повчань помітно знижує тривогу, а якщо воно ще й у підтримувальній формі, то допомагає й у разі клінічної депресії¹⁴.

¹³Fitzsimons & Lehmann, Reactance to recommendations: When unsolicited advice yields contrary responses, 2004

¹⁴Howick et al., Effects of empathic and positive communication in healthcare consultations: A systematic review and meta-analysis, 2018;

Cuijpers et al., The efficacy of non-directive supportive therapy for adult depression: A meta-analysis, 2012

Тому правило просте: спершу — простір і слухання, потім — дія за запитом або допомога, яка доречна.

Спілкування, яке лікує

«Одна українка з Канади щомісячно пересилала для нашої громадської організації 100 канадських доларів (це була допомога від канадської держави переселенцям із України). Коли я залишилася без роботи, ця канадійка написала, що й далі надсилатиме 100 канадських доларів для допомоги іншим, але ще по 100 доларів буде надсилати особисто мені, поки я не знайду роботу».

Ганна Мокроусова, керівниця громадської організації «Блакитний Птах»

Чому це важливо

Поради та пояснення на кшталт «роби так» — найшвидший спосіб «допомогти», але вони працюють не так, як здається. Вони створюють ілюзію контролю: ніби ми вже робимо щось корисне. А ще вони знижують тривогу в того, хто дає пораду, бо допомагають відсторонитися від проблем іншої людини й відчутти себе «над» нею. Часто такі поради більше схожі на оцінку чи критику, ніж на справжню підтримку.

Коли хтось поруч переживає втрату або кризу, нам хочеться допомогти, заповнити тишу. Найчастіше ми починаємо радити: «Тобі треба більше відпочивати», «Тримайся», «Подумай про хороше». Нам здається, що це додає сил людині, але насправді таке

повчання часто сприймається як оцінка: «Ти робиш щось неправильно».

Інший варіант — знецінювання: «Усе минеться», «Усе буде добре», «Не треба так переживати». Таке повчання теж звучить як оцінка: «Ти відчуваєш та переживаєш неправильно».

Якщо людину повчати, навіть якщо ви сто разів праві, результат один: вона або почувається винною, або віддаляється, щоб не чути вказівок.

Для людини, яка переживає кризу, важливіше не «що робити далі», а з ким вона це робить. Відчуття, що тебе слухають і приймають, посилює приналежність і важливість, це дає більше сил, ніж будь-яка найточніша інструкція.

Досвід волонтерів «*Як ти, брате?*» показує: найшвидше відновлюються ті стосунки, де **спершу слухають** і визнають біль, а тільки потім пропонують допомогу і не наполягають на ній.

Повчання, «як правильно пережити біль», ніколи не допомагають ані людині, ані стосункам.

У чому різниця?

Повчання робить наголос на тому, що не так: «Ти не повинен так відчувати», «Треба робити ось так».

Підтримка визнає стан і додає ресурсу: «**Тобі зараз важко, і це нормально. Я з тобою**».

Повчання фокусується на нашому уявленні про правильну реакцію: «Тобі треба більше спати», «Не плач, треба бути сильним/сильною», «Подумай про дітей».

Підтримка фокусується на стані іншої людини та її потребах:

- ***«Якщо що, я поруч, звертайся».***
- ***«Я на твоєму боці».***
- ***«Хочеш, я допоможу тобі зранку з дітьми?»***
- ***«Я не знаю, що сказати, але ти для мене важливий/ важлива».***

Повчання підсилює відчуження: людині здається, що її досвід знецінюють.

Підтримка будує місток: людина відчуває, створює ґрунт для відновлення.

Повчання говорить людині, що з нею щось не так. Підтримка — що вона не сама.

Люди рідко слухають поради, але завжди пам'ятають, як ви були поруч.

Як можна підтримати

- 1. Слухайте більше, ніж говорите.**
- 2. Показуйте, що зрозуміли, що вам розказали.**
- 3. Пропонуйте конкретну допомогу.**

Фрази, які лікують

- **«Ти нормальний/нормальна. Це нормальна реакція на ненормальні події».**
- **«Чи правильно я розумію, що...».**
- **«Якщо це доречно, я можу...».**
- **«Поступово ми з усім упораємося».**
- **«Тут багато людей, які хочуть тобі допомогти».**

А як щодо мене?

Іноді вам дають непрошені поради. Це означає, що людям самим важко і їм теж потрібна підтримка. Не варто сперечатися з ними — це буде наче відмова від допомоги й може призвести до образ або конфлікту. Краще просто сказати: **«Дякую, не факт, що зроблю саме так, але обов'язково врахую й обміркую»**. Так ви підтвердите і приналежність, і цінність людини, і їй точно стане спокійніше.

Іноді вам самим хочеться негайно дати раду, бо важко витримати чужий біль, а чуже горе пробуджує наші власні страхи чи спогади. Може хотітися «відволікти людину», «підняти настрій» або «підштовхнути до дії».

У таких випадках варто зробити паузу й чесно запитати себе: **«Це я роблю для іншої людини, чи ця розмова потрібна мені?»**. Якщо порада більше полегшує вашу ситуацію, ніж допомагає іншому, краще промовчати й підтримати присутність.

Пам'ятайте

Якщо сильно хочеться щось сказати, завжди краще спочатку зробити невелику паузу. Вона допомагає приборкати емоції та бути більш конструктивним у розмові.

Принципи, що працюють

Коли людина говорить, а не слухає, вона швидше знаходить сили діяти сама.

ПІДСУМОК ЧАСТИНИ 2

Головні принципи комунікації під час війни — це спокій, щирість, увага до інформації й підтримка. Вони працюють разом і підсилюють одне одного: спокій створює безпечний простір, щирість дозволяє довіряти, інформація повертає ясність, а підтримка додає сили діяти.

Поради без запиту або емоції без контролю можуть руйнувати контакт. Натомість слова, що визнають почуття і дають зрозуміти, що людина не одна, допомагають відновити зв'язок навіть тоді, коли здається, що його втрачено.

Комунікація під час війни — це не лише спосіб передати думку. Це спосіб показати: **«Ти для мене важливий/важлива», «Ти для мене свій/своя», «Я в порядку й можу бути опорою».** Саме ці три сигнали тримають людину на плаву й допоможуть вам відновлювати стосунки в найгостріших ситуаціях.

Принципи, що працюють

- Спокій заразливий: він передається так само, як паніка.
- Щирість будує довіру швидше, ніж відвертість, яка часто ранить.
- Інформація без емоцій зменшує тривогу й допомагає діяти.
- Підтримка без повчань відновлює сили, а поради працюють лише тоді, коли людина готова їх чути.

Фрази, які лікують

- *«Що я зараз можу зробити, щоб допомогти?»*
- *«Вибач, мені зараз потрібна пауза. Я скажу, коли зможу продовжити».*
- *«Співчуваю. Як я можу зараз тобі допомогти?»*
- *«Ти нормальний/нормальна. Це нормальна реакція на ненормальні події».*
- *«Чи правильно я розумію, що...».*
- *«Якщо це доречно, я можу...».*
- *«Поступово ми з усім упораємося».*
- *«Хоча тобі в це й не віриться, але тут багато людей, які хочуть тобі допомогти».*

Частина 3

**ЯК БУТИ ДІЄВИМ
КОМУНІКАТОРОМ**

*«Уміння ефективно комунікувати —
найважливіша навичка, якою може
володіти лідер».*

*Річард Бренсон, My top 10 quotes
on communication (2015)*

Ми з'ясували, що в часи випробувань головними стають потреби в приналежності та важливості, а перед установленням контакту потрібно бути на комфортній для співрозмовника дистанції.

З'ясували, що для встановлення і збереження контакту важливо бути спокійним і щирим, давати підтримку та інформацію, утримуватися від порад і стримувати прояви емоцій.

Тепер постає питання, що далі. А далі потрібно себе запитати, навіщо ми взагалі спілкуємося, яка мета? І відповідь дуже проста: щоб отримати цінне для себе — кращий стан, знання, рішення, матеріальні ресурси, психологічну або фізичну допомогу.

Цінність, яку ми отримуємо від взаємодії, має бути справді вагомою й перевершувати витрати. Що складніші часи, то більшою вона повинна бути.

Але для початку дуже важливо ці витрати визнавати. Як ми зазначаємо в посібнику *«Поговори зі мною. Як надавати базову психологічну допомогу через розмову»*, **добра розмова — це постійна витрата зусиль**. Щоб звернутися до іншої людини, потрібно подолати відчуженість із ризиком отримати відмову, урахувати обмеження, обставини, потреби та здатності співрозмовника,

передбачити наслідки своїх дій і постійно контролювати власну поведінку. У першій частині цієї книги, наприклад, ми розглядали, що доводиться постійно регулювати дистанцію.

Що більш напружена ситуація й більш виснажені люди, то більше зусиль потребує спілкування.

Постає питання, навіщо тоді докладати зусиль і допомагати іншим, якщо ціль — отримати вигоду для себе.

По-перше, коли ми даруємо іншому відчуття приналежності та важливості, ми **водночас отримуємо їх і для себе: якщо разом зі мною важлива людина, то я не сам і маю значення**. По-друге, це вдала інвестиція. Вона створює стосунки, які стають постійним джерелом приналежності й значущості надалі.

Дієвий комунікатор — це той, хто будує стосунки ефективно, тобто ефективно докладає зусиль для того, щоб створити для інших відчуття приналежності та важливості, одночасно зміцнюючи ці стосунки.

Спілкування, яке лікує

«Досі буває важко з адаптацією, із поверненням не тільки фізичним, але й ментальним. Тримаяся на емпатії до людей. Радію за них. Кожного разу, коли наші повертаються з полону, це для мене щастя.

*Узагалі люблю подарунки робити чи яюсь попі-
клуватися. Найкращий друг, він теж добре готує,
перший раз за повномасштабну зміг під час від-
пустки поїхати до дружини в Німеччину. Попро-
сив мене наглянути за квартирою. А він мріяв про
ніж кухарський, професійний. Так я показую йому
відео з його квартири, що все гаразд, показую кух-
ню. І показую, як у нього такий ніж з'являється.
Ось на таких моментах і тримаюся».*

Юрій Грищай, ветеран, шеф-кухар

Особистий зовнішній ресурс: соціальний капітал і відчуття гідності

Дієвий комунікатор не просто підтримує розмо-
ву — він **будує мережу зв'язків**, у якій люди почува-
ються потрібними й важливими. Цю мережу часто на-
зивають соціальним капіталом: це не гроші і не статус,
а **довіра, взаємні зобов'язання й готовність допома-
гати одне одному**.

Соціальний капітал — це ресурс, який під час
війни стає ще ціннішим. Згідно з дослідженням Гар-
вардської школи громадського здоров'я¹⁵, громади
з високим рівнем соціального капіталу мали **нижчий
рівень стресу і вищу виживаність під час кризових
подій** — від стихійних лих до воєнних конфліктів.
Люди, які відчують, що «вони не самі», швидше від-
новлюються після втрат і травм.

¹⁵Kawachi & Berkman, Social Epidemiology, 2000

Соціальний капітал працює як **резервуар підтримки**: що більше у вас зв'язків, побудованих на довірі та взаємній цінності, то більше шансів отримати допомогу, коли настане потреба, то спокійніші ви перед викликами змін та випробувань. І навпаки — ізольовані люди виснажуються швидше, бо не мають від кого запозичити сили і відчувають більшу тривогу та стрес.

Особистий внутрішній ресурс: відчуття гідності

Відчуття гідності — це глибинне усвідомлення власної цінності. Наприклад, людина з відчуттям гідності сприймає допомогу не як приниження, а як взаємність, і може ділитися підтримкою без відчуття виснаження. Для себе я вимірюю гідність тим, скільки я можу зробити для інших без взаємності, щоб не відчувати несправедливості, образи або претензії.

Дослідження ЮНЕСКО про фактори психологічної стійкості¹⁶ стверджує: люди, які вважають своє життя значущим і відчувають власну гідність, **у чотири рази частіше демонструють довготривалу здатність допомагати іншим у кризових умовах.** Вони не вигорають, бо бачать сенс у власних діях, і саме ця значущість до певного обсягу і є достатньою компенсацією.

Ці два ресурси пов'язані:

- без гідності зовнішні зв'язки швидко виснажують;

¹⁶Resilience for lifelong learning and well-being, IBE-UNESCO, 2021

- без зв'язків гідність перетворюється на ізольовану гордість.

Дієвий комунікатор поєднує обидва ресурси: він створює коло підтримки, у якому він сам і люди навколо відчують гідність — і саме це робить коло міцним.

Ключове питання: як поєднувати ці ресурси ефективно?

Якщо посібники проекту «Як ти, брате?» відповідають на запитання, на які ми не знайшли готових відповідей у світі, то на згадане вище запитання відповідей у світі забагато. Але практичне випробування спрацювало як сито, відсіявши все зайве. І в нашій спільноті, і в тих колективах, які найкраще справляються з викликами, і в особистих кодексах найкращих комунікаторів, яких ми опитували, ключові принципи виявилися одні й ті самі:

- **Відповідальність** — коли розумієш, що твої слова мають наслідки, і говориш не для полегшення себе, а для підтримки іншого.
- **Теплість** — коли тон важливіший за зміст, бо люди запам'ятовують не лише те, що ми сказали, а й як вони почувалися поруч із нами.
- **Залученість** — коли ми не просто слухаємо чи радимо, а стаємо частиною спільної дії, яка допомагає витримати випробування разом.

Відповідальність: спілкування — це дія, яка має наслідки

*«У своїй роботі побачила закономірність:
якщо людині вдається виговоритися в перші
три дні після важких травмуючих подій,
імовірність одужання суттєво підвищується.
Якщо ні, майже завжди починаються проблеми
зі сном, роздратування, втрата апетиту, буває
й тремор у кінцівках».*
Олена, група контролю бойового стресу

Відповідальність — це мова військових, яка поступово стає мовою всього суспільства. Вона тісно пов'язана з довірою.

Спілкування, яке лікує
*«Справжній командир — це не окрема людина,
а вузол довіри й спільності, навколо якого тримається підрозділ. Прибрати його, і підрозділ втрачає опору».*

Михайло Бузало, капітан ЗСУ

У мирні часи ми часто сприймаємо спілкування як щось другорядне: сказав і забув. Під час війни кожна розмова стає дією, що впливає на стосунки, довіру і здатність діяти разом:

- міський голова кілька разів не виконав обіцянок мешканцям, і коли настав час евакуації, вони йому не повірили. Людей в останню мить вивезли волонтери, яким вони довіряли.
- ветеран улаштувався на роботу охоронцем, а один із колег сказав, що ця робота неважлива. Наступного дня ветеран звільнився.
- командир роти пообіцяв бійцям, що під час ротації вони отримають час на відпочинок і зможуть побачити родини. Про скасування ротації вони дізналися напередодні, не від командира і без жодних пояснень. Через кілька місяців підрозділ розформували. Більшість бійців моментом, після якого почали уникати розмов із командиром, стали виконувати накази формально й «усе пішло шкереберть», назвали саме той випадок — і не те, що ротацію скасували, а те, що командир знав про скасування суттєво раніше, але не повідомив бійцям.

Досвід волонтерів і військових, із якими працює *«Як ти, брате?»*, показує: невдало сказане слово може зруйнувати контакт на місяці наперед або назавжди.

У чому суть

Відповідальність — це якість комунікації, яка **створює для інших опору**. Це означає готовність визнавати свої обмеження та помилки, готовність докладати зусиль і робити це послідовно та надійно. Насправді це створює опору й для вас самих.

Для тривалої співпраці нам потрібно виховувати довіру, а для цього нам потрібно також бути передбачуваними, зрозумілими та надійними. **Це відповідальність перед іншими.**

Щоб приносити більше користі, нам потрібно послідовно покращувати наші навички й нашу роботу, а щоб не вигорати, нам варто піклуватися про власні кордони. **Це відповідальність перед собою, яка є наслідком і частиною відповідальності перед іншими.**

Чому це важливо

Відповідальність у комунікації — це прогнозування наслідків і визнання, що вони є наслідком саме наших дій. У кризових умовах це критично, бо від наших слів залежить не тільки емоційний стан іншої людини, а й реальна безпека, довіра та згуртованість:

- **безпека:** якщо я знаю, що твої слова узгоджені з твоїми діями, я можу розраховувати на тебе й не відчуваю загрози;
- **довіра:** якщо я тобі довіряю, я готовий відкритися й ділитися власними почуттями та планами;
- **згуртованість:** якщо твої слова послідовні, я можу разом із тобою рухатися в одному напрямку, не боячись, що ти передумаєш.

Як застосовувати

1. **Передбачати наслідки.** Поставте собі запитання: «Що станеться після того, як я це скажу?», «Як це вплине на мене, на людину, на стосунки?».

2. **Перевіряти відповідність.** «Чи готовий я зробити те, що збираюся пообіцяти?», «Якою була б моя реакція, якби таке сказали мені?».
3. **Визначити межі.** Якщо не впевнений, кажи чесно: «Я не знаю, чи вийде, але зроблю все можливе».
4. **Пояснювати зміни.** Якщо обставини змінилися, поясніть причини. Мовчанка руйнує більше, ніж важка правда.

А як щодо мене?

Відповідальність починається з визнання помилок. Якщо ви когось хочете звинуватити, значить, ви в чомусь уже помилилися. Наприклад, чогось не зробили, а було варто.

Якщо ви помилилися, визнайте, перепросіть і поясніть, як це виправите чи врахуєте на майбутнє. Це не зменшує вашої гідності, а, навпаки, робить вас надійним.

Якщо немає в кого просити вибачення, крім себе, усе одно попросіть когось вас вислухати й обговоріть помилку. Це важлива робота над помилкою, що спрацює як тренінг відповідальності. Наступного разу визнавати відповідальність буде легше.

Люди цінують не того, хто ідеальний, а того, хто послідовний.

Фрази, які лікують

Фрази, наведені нижче, я вживаю у своїй практиці постійно, але досі, на жаль, вони не стали природними, щоразу потрібно напружуватися. А також постійно дивуюся тому чарівному ефекту, який вони дають, і переконуюся, що зусилля не були марними:

- ***«Я не знаю».***
- ***«Я не знаю, як тобі краще».***
- ***«Це моя помилка, не твоя».***

Принципи, що працюють

Що менше стабільності довкола, то більше люди тримаються за тих, чиї слова збігаються з діями. Відповідальність створює острівець передбачуваності, без якого неможливі довіра й спільні дії.

Теплість: тон спілкування важливіший за зміст

*«Існують відтінки голосів, які означають
більше, ніж слова».*

Роберт Фрост, Selected Letters (1964)

Якось на робочій зустрічі з нашими волонтерами я виголосив промову, яка мені самому дуже сподобалася, але відчув, що люди відсторонилися й утратили інтерес. Я спитав про причини і почув у відповідь: «Кожного разу, коли ти говориш пафосно, утрачається теплість».

Теплість замість емоційності

Ми у проєкті доклали багато зусиль, щоб узагальнити те, чим відрізняється спілкування, яке відновлює та підтримує. Саме таким узагальненням, яке можна використати як орієнтир та критерій, і стала теплість.

Спілкування, яке лікує

«У мене два рази було таке, що чоловік заїздив буквально на 10—15 хвилин. Тільки наобійматися. А для цього йому ще треба зробити гак десь у 60—80 км. Мало часу, але все життя буду пам'ятати ті зустрічі».

*Олена Залевська, дружина військового,
членкиня Об'єднання українок «Яворина»*

Згадайте останню вашу розмову. Спитайте себе, чи були ви теплі в цій розмові? Чи були ви достатньо теплі?

У теплості багато проявів, але виявилось, що загальну оцінку зазвичай дати дуже легко. Уже потім потрібні певні орієнтири для аналізу. Але саме за теплістю потрібно стежити прямо під час розмови, адже

■ Спочатку ми втрачаємо теплість, потім стосунки.

Даніель Гоулман, батько поняття «емоційний інтелект», провів окреме дослідження¹⁷, яке чітко показало, що ще до того, як ми встигаємо зрозуміти слова, мозок зчитує емоційний фон. Якщо у вашому голосі переважає напруга чи роздратування, співрозмовник відчує це інтуїтивно й відреагує так, ніби перед ним загроза, навіть якщо зміст слів доброзичливий.

Як бути теплим

Теплість у спілкуванні не виникає випадково. Це свідомий вибір і цілеспрямовані зусилля. Так, я знову про те: щоб отримати щось від комунікації, у неї потрібно вкладатися.

І це принципово важливо. Психолог Карол Гілліган у дослідженні етики турботи¹⁸ наголошує: у кризових

¹⁷Daniel Goleman, Social Intelligence, 2006

¹⁸Gilligan, Carol, In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development, 1982

ситуаціях вирішальним стає не те, що ми говоримо, а чи створюємо атмосферу турботи та прийняття. Саме цей «тон» людина пам'ятатиме довше за будь-які аргументи.

Для цього

- **налаштуйтеся перед розмовою:** нагадайте собі, що ваша ціль — підтримка, а не виправлення;
- **спостерігайте за реакцією людини та за собою** і коригуйте дистанцію: іноді потрібно зробити крок ближче, іноді — дати простір;
- **повертайте увагу** на людину, якщо емоції чи ситуація відволікають;
- **просіть вибачення**, якщо комусь стало дискомфортно;
- **не перевантажуйте людину власними емоціями** («інформація, а не емоція»).

Чотири прояви тепла

Ці прояви створюють цінність розмови, тож ми розберемо їх іще окремо в наступній частині:

- **увага на співрозмовнику.** Порівняйте «Як ти зараз?» і «Що в тебе цікавого?»;
- **повага до співрозмовника.** Порівняйте «Що ти думаєш про це? І що це для тебе означає?» і «Ні, не так, послухай, я тобі зараз усе поясню»;
- **намір зрозуміти.** Порівняйте «Чи правильно я розумію, що...» і «Ти не про те говориш!»;
- **прийняття.** Порівняйте «Дякую, що поділився. Я з тобою» і «Навіщо ти мені все це розповів? Краще б я не знав».

Теплість до тих, хто поза розмовою

Плітки, негативні оцінки й засудження інших руйнують атмосферу тепла навіть із тими, із ким ви говорите просто зараз.

Це легко зрозуміти: якщо ви критикуєте інших за спиною, люди усвідомлюють, що одного дня ви можете так само говорити й про них. Вони закриються, і розмова втратить щирість.

Водночас **позитивна згадка** про інших не відволікає від співрозмовника, а додає іншого до кола, збагачуючи розмову його досвідом. Негатив, навпаки, перемикає увагу на проблеми інших і переводить їх у коло «не таких, як ми». Це дозволяє знизити напругу тут і зараз, але звужує коло своїх, припиняє розмову по щирості й може посилювати відчуття загрози.

Що робити з «холодністю»

Іноді теплість не повертається до вас одразу. «Холодність» співрозмовника може проявлятися як недовіра, знецінення, вимоги, відстороненість, байдужість, стислі або беззмистовні відповіді. Найпростіший приклад певної холодності — відповідь «Нормально».

Насправді холодність — це показник того, що людина не хоче спілкуватися, тобто не хоче витрачати на вас свій ресурс. Це нормально, наприклад, коли людина робить свою важливу справу й не хоче відволікатися. Але холодність може проявлятися тому, що людина відчуває загрозу, не довіряє або не знає, що саме буде доречним.

У будь-якому випадку на холодність немає сенсу ображатися.

У першому випадку, коли людина заклопотана роботою, очевидним рішенням може бути не заважати. Це, до речі, теж може вимагати від вас зусиль, і це теж є інвестицією в стосунки.

У другому випадку ви можете спробувати «розтопити лід». Найкраще це робити за алгоритмом, який ми розбираємо в посібнику «Як ти, кохана(ий)?». Якщо по суті, то потрібно:

1. Коротко сказати про себе й дати тим самим зразок.
2. Запитати людину про те саме.
3. Якщо виникла напруга або якщо людина не відповіла чи відповіла коротко, то переходити до наступної теми.
4. Фокусуватися послідовно на трьох темах:
 - а) стан;
 - б) що змінилося і як ми з цим справляємося (тут теж важливий саме позитивний аспект, а не скарги);
 - в) плани.
5. Після третьої теми, якщо не розпочалася звичайна розмова, то треба залишити людину й дати їй час.

Ця технологія завжди працює, але іноді потрібно повторити це кілька разів. Вона ефективно працює не лише в парних розмовах, а й у групових, наприклад, у волонтерських командах, робочих колективах, підрозділах. У форматі листування також.

Фрази, які лікують

- *«Як ти зараз?»*
- *«Розкажи, у мене є час. Чаю?»*
- *«Ти для мене важливий/важлива».*
- *«Поступово ми з усім упораємося».*

Пам'ятайте

Теплість — це не м'якість і не сентиментальність, а безпека. Коли людина відчуває теплий тон, вона не напружується, а відкривається. Саме це відкриття робить можливими справжні розмови та довіру, яка стає ресурсом і для вас самих.

Принципи, що працюють

Теплість здатна відчинити двері, які логіка й аргументи залишають зачиненими.

Залученість: спільна дія дає сенс і ресурс, щоб подолати складнощі

*«Зійтися разом — це початок,
триматися разом — це поступ,
працювати разом — це успіх».*
Генрі Форд, *Henry Ford with Samuel Crowther,
My Life and Work* (1922)

Коли ми працювали ще над першим посібником проекту «*Як ти, брате?*», виявилось, що запитання «Яка допомога вам потрібна?» тільки збиває з пантелику людину, яка щойно стала свідком або учасником травматичних подій чи перебуває в шоковому стані.

У такому стані людина не розуміє, що з нею відбувається, тому не може відповісти чітко. А через це запитання почувається ще гірше, ніби вона винна в тому, що не знає відповіді.

Насправді, щоб допомогти людині вийти з шокowego стану або стану розгубленості, її варто залучити до простої справи: «**Як ви, чи можете трохи допомогти?**». Далі можна запитати дорогу, попросити щось порахувати або потримати, як наприклад, у моєму улюбленому прикладі — потримати кавун.

Як це працює

Залученість допомагає людині задовольнити дві глибокі потреби — приналежність і цінність. Коли людина включена в спільну дію, вона вже **стає частиною команди**, а те, що до неї звернулися із проханням і довірили певну роботу, робить її важливою й цінною.

Допомога має бути невеликою, щоб людина могла погодитися й упоратися. Після цього важливо подякувати й обов’язково визнати користь, яку ми отримали.

Цей принцип працює не лише як перша психологічна допомога, але має й більш системні наслідки. Дослідники з Кембриджського університету¹⁹ виявили, що люди, які залучені до спільної волонтерської або групової діяльності під час криз, **на 30—35% швидше відновлюють психологічну рівновагу** і рідше відчують хронічний стрес. Ключовим фактором є не обсяг роботи, а усвідомлення спільності та значущості внеску — навіть маленькі кроки підсилюють відчуття сенсу та приналежності.

Спілкування, яке лікує

«Залучення до спільноти стронгменів-ветеранів багатьом дає поштовх до прийняття себе з тими змінами та втратами, які в них сталися».

Сергій Конюшок, президент Федерації стронгменів України

¹⁹Haslam et al., The New Psychology of Health, 2018

Тільки залучена людина може допомогти

Без залученості не можна допомогти, бо не вдасться бути уважними та відповідальними. Це справедливо й для найменшої допомоги, але легше це помітити та визнати, якщо потрібна серйозна допомога.

Щоб підтримати там, де людина сама не може впоратися або ледве справляється, потрібно докласти значних зусиль, робити це сфокусовано і протягом тривалого часу, а також постійно стежити, чи ці дії приносять користь спільній справі.

Згадайте випадки, коли люди погоджувалися вам допомогти або навіть самі пропонували свою допомогу, але коли доходило до справи, вони були не залучені: відволікалися, не переживали за результат і не намагалися зрозуміти, чому ви дієте саме так. Згадали? І як ви зараз ставитеся до цих «помічників»? Отже, не робіть так: **або залучайтесь, або зазначте, що не можете допомогти.**

Чотири прояви залученості

Отже, щоб бути цінним помічником, потрібно стежити за тим, аби ваша залученість виявлялася через таке.

Зацікавленість. Це означає ставити запитання, цікавитися думками та ідеями інших, шукати нові можливості для розвитку, уважно слухати та виявляти інтерес до того, що відбувається навколо.

Допитливість. Це означає прагнення розібратися, не боятися експериментувати й учитися на досвіді, актив-

но шукати нові знання та підходи, ставити відкриті запитання і досліджувати різні варіанти рішень. Важливо робити це саме в тому, у чому ви допомагаєте, а не переводити увагу на інші дії чи завдання. Бо коли виникає залученість в інше завдання, поточне завдання знецінюється і втрачає залученість.

Енергійність. Це означає виявляти ініціативу, активно долучатися до процесів, не боятися взяти на себе відповідальність, вносити свої ідеї та зусилля для досягнення спільної мети, енергійно брати участь у командних діях.

Витривалість. Це означає зберігати спокій і зосередженість у складних ситуаціях, не здаватися перед труднощами, витримувати навантаження та наполегливо рухатися до мети, долаючи перешкоди.

Фрази, які лікують

- *«Як ти? Чи можеш трохи допомогти?»*
- *«Дякую, що допомагаєш».*
- *«Як я можу бути більш корисним?»*

Спільна справа будує довіру

Коли ми робимо разом навіть найменшу дію, ми починаємо відчувати, немов **ми в одному човні**. Це не просто емоційне відчуття: під час спільної роботи з'являється ритм, спільне передбачення рухів, люди починають покладатися одне на одного.

Фактично кожний наш рух підтверджує взаєморозуміння й правильність очікувань. А це й є основою довіри: я очікую, що людина зробить щось певним чином і на благо, і вона так робить.

Спільна дія створює невидимий міст довіри: ми бачимо, що інші не відвернулися, не втекли, а працюють поруч. Саме ці маленькі спільні кроки стають основою для більшої готовності допомагати, слухати та підтримувати одне одного в найскладніших ситуаціях.

Факт, що навіть нетривала спільна дія, наприклад, розв'язання простої задачі або перенесення предмета разом, значно підвищує рівень довіри між учасниками²⁰. Експерименти показали, що учасники, які брали участь у коротких спільних діях, **на 40% частіше** були готові ділитися ресурсами та підтримувати контакт надалі, ніж ті, хто не мав спільної активності.

Спілкування, яке лікує

«Мені пощастило, що завдяки мандрівці зі спільним позитивним емоційним досвідом навколо мене утворилося коло друзів. Ми започаткували традицію зустрічатися родинами щотижня, готувати вечерю й грати в настільні ігри. У 2023 році, під час блекауту, коли в моїй квартирі на 15-му поверсі не було ані світла, ані води, ані опалення, друзі піднялися до мене з газовим пальником, щоб заварити чай — і наша традиція продовжилася.

²⁰Sherif et al., Robbers Cave Experiment, 1961

У той вечір я зрозуміла: залишуся в Україні. Бо відчула — навіть у найтемніші часи є світло дружби й підтримки. І я теж можу бути його частиною для інших».

*Вікторія Письменна,
телевізійниця, психологиня*

Пам'ятайте

Залученість не означає завжди робити щось велике. Навпаки, малі спільні дії, як-от перевезення пакунків, приготування кави, спільне мовчання, створюють міцніший зв'язок, ніж гучні промови. Щоразу, коли хтось допоміг і отримав щиро подяку, стосунки міцнішають.

Принципи, що працюють

Люди швидше починають довіряти тим, із ким робили щось разом.

ПІДСУМОК ЧАСТИНИ 3

Дієвий комунікатор — це не просто той, хто вміє говорити. **Це людина, яка створює довіру і безпеку**, уміє будувати спільну дію й підтримувати зв'язки навіть у найскладніші моменти.

Відповідальність робить комунікацію передбачуваною: слова узгоджуються з діями, що створює безпеку й дозволяє іншим покладатися на нас.

Теплість формує емоційний тон розмови: саме завдяки їй людина розкривається, а не закривається. Теплість — це не м'якість, а опора, яка допомагає витримати напруження.

Залученість перетворює стосунки на спільну справу: дія разом дає сенс, зміцнює приналежність і створює відчуття цінності — як у тих, хто допомагає, так і в тих, кому допомагають.

Разом ці принципи показують: справжня підтримка народжується не в окремих словах, а в поєднанні тону, дії та надійності. І саме завдяки цьому можна будувати стосунки, що витримують випробування та стають ресурсом для обох сторін.

Принципи, які працюють

- Що більш напружена ситуація й більш виснажені люди, то більше зусиль потребує спілкування.
- Люди цінують не тих, хто ідеальний, а тих, хто послідовний.
- Що відповідальніші ви, то відповідальнішими стають люди навколо вас.
- Спочатку ми втрачаємо теплість, потім стосунки. Тому варто відновлювати теплість, коли вона втрачається.
- Теплість здатна відчинити двері, які логіка й аргументи залишають зачиненими.
- Люди швидше починають довіряти тим, із ким робили щось разом.

Фрази, які лікують

- *«Я не знаю».*
- *«Я не знаю, як тобі краще».*
- *«Це моя помилка, а не твоя».*
- *«Ти для мене важливий/важлива».*
- *«Поступово ми з усім упораємося».*
- *«Як ти? Чи можеш трохи допомогти?»*
- *«Дякую, що допомагаєш».*
- *«Як я можу бути більш корисним?»*

Частина 4

**НЕВИДИМИЙ ОБМІН:
РЕСУРСИ, ЩО
ВІДНОВЛЮЮТЬ НАС
САМИХ**

*«Адже любов народжується з любові, тож,
прагнучи бути любимим, я сам спершу люблю».*

*Григорій Сковорода, лист до
Михайла Ковалинського (1765 р.)*

Щоб опанувати складну систему, її потрібно спростити до моделі. У моделі, яку ми використовуємо для осмислення комунікації, є чотири соціальні ресурси: **увага, повага, розуміння й прийняття.**

Наші дослідження показують, що проблеми виникають тоді, коли люди вимагають ці ресурси від інших, і розв'язуються тоді, коли вони починають із протилежного: намагаються бути корисними, дати іншим те, що їм потрібно, і не очікують винагороди.

Звісно, іноді це не покращує стосунки: отримувачі лише збільшують свої вимоги. Тоді доводиться витрачати додаткові зусилля, щоб захистити себе. Проте саме так будуються справжні стосунки — через інвестиції, ризик і зусилля, спрямовані на позначення та захист власних кордонів. І, як на мене, винагорода завжди варта і зусиль, і помилок, і ризиків.

Нормально, що не кожний знайомий стає другом і що з деякими людьми нам некомфортно. Але більшість людей виявляють вдячність, навіть якщо не можуть дати вам те, чого ви потребуєте саме зараз, проте знаходять спосіб підтримати. Іноді тепле слово, сказане на прощання випадковим попутником, зігріває нас тривалий час. Саме ці теплість і вдячність формують наш соціальний капітал, який посилює відчуття приналежності й цінності, а отже, і витривалість, і стресостійкість, і здатність вирішувати власні завдання.

Спілкування, яке лікує

«Це був перший рік наших стосунків із чоловіком. Я випадково перекинула ялинку з усіма іграшками. Він прибіг у кімнату і сказав: “Ой, обережно, вийди, я приберу”. Прибрав, викинув, пропилососив. Ніби це звичайна річ. Я досі під враженням, що можна так реагувати. Намагаюся саме так поводитися й у роботі, і з друзями та близькими».

Юлія Бевзенко, менеджерка Києва, авторка історико-культурного проєкту «Шукай!»

Особистий зовнішній ресурс: соціальний капітал

Мережу зв'язків, яку вибудовує дієвий комунікатор, часто називають соціальним капіталом. Це не гроші й не статус, а довіра, взаємні зобов'язання та готовність допомагати одне одному.

Наприклад, одна з найбільших проблем у процесі адаптації звільнених із полону — неусвідомлена, інстинктивна недовіра. У такій ситуації дуже допомагає, коли хтось м'яко нагадує: **«Хоча й не віриться, але довкола багато людей, які готові допомогти».**

Соціальний капітал — це ресурс, що підтримує адаптацію та допомагає долати труднощі. Проте в умовах великих змін (зокрема під час війни) він може зазнати серйозних руйнувань. Саме тому соціальний капітал стає ще дефіцитнішим і затребуванішим, а отже, ціннішим.

Як і звичайний капітал, соціальний капітал важко створювати й легко втратити. Коли людина починає не

просити чи інвестувати в стосунки, а вимагати чи звинувачувати, рівень довіри до неї різко падає, і соціальний капітал зменшується.

Відмовитися від вимог непросто: ми часто вдаємося до них, щоб уникнути нових витрат ресурсу (бо сил уже бракує), ризику (бо й так тривожно) чи помилок (бо відчуваємо, що справляємося гірше, ніж раніше). Але насильством чи тиском неможливо створити соціальні ресурси. Так можна лише пояснити їхню нестачу, перекладаючи провину на інших.

Скарби, яких не можна відібрати

Соціальні ресурси можна намагатися вимагати від інших, наприклад, словами: «Ти повинен мене поважати». Можна кидатися звинуваченнями, що вам приділяють недостатньо уваги. Але якщо люди не допомагають вам, то причина може бути лише у трьох варіантах: у них немає сили, у них інші пріоритети або ж вони просто не хочуть мати з вами справи. У першому випадку тиск викликає відчуження, у другому — роздратування, у третьому — ненависть.

Інша стратегія — пасивність: чекати, що хтось сам помітить, яка ви чудова людина, і зробить перший крок. Можливо, навіть другий. Але що більше люди навколо виснажені, то менше шансів, що вони це зроблять без підтримки з вашого боку. І навіть якщо пощастить, на певному етапі все одно доведеться ризикнути: відкритися, показати, що ви цінуєте допомогу. Краще, якщо ви вже вмітимете це робити. Саме для цього й написана ця частина книги.

Соціальні ресурси мають свою ієрархію

Щоб звернутися до іншої людини, спершу потрібно привернути її увагу. Саме тому стан «мене ніхто не помічає» найбільш руйнівний для психіки — він перебиває всі можливості взаємодії з іншими людьми.

■ Увага — перша потреба.

Коли ви вже приділили комусь увагу, наступний крок — ставитися до людини серйозно: до її стану, потреб, думок, досвіду. Тобто з повагою. Повага показує, що для вас важливе те, чим ділиться інша людина.

Отримавши від вас повагу, людина далі потребує розуміння. А розуміння неможливе без поважного ставлення. Емоційне розуміння виявляється не у словах «Я тебе розумію», а у співчутті — у здатності відгукнутися на почуття іншого. Важливо лише, щоб ваші прояви не були сильнішими за емоції самої людини, інакше це матиме такий вигляд, ніби ви привертаєте увагу до себе. У такому разі співрозмовник втратить відчуття вашої уваги й поваги.

Наступна потреба — прийняття. Це сигнал про те, що попри зміни, які сталися з людиною, ваше ставлення до неї не погіршилось. Якщо ви реагуєте страхом чи відразою — це ознака неприйняття. Прийняття ж проявляється через спокій та готовність бути поруч, діяти разом, допомогти.

А для цього передусім потрібно зрозуміти: що саме з людиною сталося.

■ Увага -> Повага -> Розуміння -> Прийняття

Фрази, які лікують

- *«Як ти зараз?»*
- *«Дякую, для мене це важливо».*
- *«Чи правильно я розумію, що...?»*
- *«Який у тебе план? Як я можу допомогти?»*

Ресурси для власної приналежності та цінності

Соціальні зусилля задля уваги, поваги, розуміння та прийняття інших не роблять вас біднішими. Навпаки, вони збагачують. Зростає і ваш соціальний капітал, і внутрішнє відчуття приналежності, і власної цінності. Що більше тепла й підтримки ми даруємо іншим, то більше отримуємо у відповідь. Так утворюється міцна мережа довіри, на яку можна спертися в найскладніші моменти.

Пам'ятайте

Вимагати від інших тепла чи співучасті безглуздо. Фраза «Ти повинен мене поважати» ніколи не працює. Люди відповідають на те, що відчувають, а не на те, що їм наказують.

Єдиний шлях отримати ці скарби — почати самим їх дарувати.

Увага

Коли ми опитували людей для посібника «Як ти...» (він про те, як розмовляти з тими, хто втратив когось із близьких), більшість зізнавалася: вони не знають, що сказати, аби не завдати ще більшого болю. Але коли ми зверталися до родин загиблих, то найчастіше чули інше: вони почуваються невидимими, бо люди навколо уникають спілкування.

Для тих, хто переживає втрату, така поведінка особливо болісна. Утрата й так приносить гостру самотність, а мовчання оточення її лише підсилює. Утім, **дефіцит уваги — типова проблема** для спільнот, де люди виснажені тривогою та змінами. У когнітивній науці це явище називають «втомою спрямованої уваги»: коли люди змушені постійно концентруватися на зовнішніх загрозах і власному стані, ресурсу на інших майже не лишається. Вони перестають давати увагу іншим — і водночас не отримують її самі. У результаті зменшується відчуття приналежності й власної важливості, а рівень тривоги зростає. Дефіцит уваги породжує ще більший дефіцит уваги.

Увага потребує зусиль

Один із найвідоміших експериментів про увагу — це експеримент «невидима горила»²¹.

²¹Simons & Chabris, «Gorillas in our midst: Sustained inattention blindness for dynamic events», 1999

Учасники мали порахувати кількість передач м'яча серед гравців на відео, і майже половина з них не помітила людину в костюмі горили, яка вільно пройшла через майданчик, зупинилася, побила себе у груди й пішла далі.

Подібним чином ми самі часом не зауважуємо очевидні зміни, наприклад, нову зачіску чи навіть інший емоційний стан співрозмовника.

Ще один експеримент показав, що в шумному середовищі ми здатні уважно відстежувати лише одну розмову, тоді як решта залишається фоном, доки ми свідомо не перемкнемо увагу. Це явище назвали **ефектом «коктейльної вечірки»**²².

Ці експерименти нагадують: щоб людина справді відчула нашу увагу, потрібно зробити зусилля і свідомо спрямувати фокус саме на неї.

Як це працює

Дарувати увагу — означає бодай на мить відкласти своє. Це завжди ризик: ми тимчасово знімаємо захист і відкриваємо простір для іншого. Але саме в цій відкритості народжується зв'язок. Навіть кілька секунд щирого слухання можуть стати підтримкою, яка зменшує самотність, повертає відчуття власної ваги та надає сили.

²²Cherry, C., «Some experiments on the recognition of speech, with one and with two ears», 1953

Щоб розпочати контакт, не потрібно багато: достатньо простого жесту — подивитися в очі, поставити відкрите запитання й дочекатися відповіді без поспіху.

Спілкування, яке лікує

«На уроках із дітьми малюємо. Наприклад, на тему “Де живе любов”. Малюють лише ті, хто хоче. Після заняття питаю: “Хто малював очі? А хто серце? Хто хлопця і дівчину, маму і дитину?”, розглядаю роботи, виявляю інтерес. Буває, що дитина, яка минулого разу не брала участі, питає: “А чому ви в мене не дивитесь?”. “А де дивитись?” — піднімає долоню, а там маленький клаптик, на якому вона почала малювати. Вона теж хоче, щоб їй приділили увагу».

*Оксана Узунова, заступниця директора
в ліцеї № 42, м. Київ*

А як щодо мене?

Відчуття «горили, яку не помічають» знайоме, певно, кожному. Але якщо на нього реагувати образою чи претензіями, стає тільки гірше: люди навколо відчуються ще більше.

Потреба бути поміченим — така ж базова, як потреба в їжі чи безпеці. Та водночас інші не зобов'язані її задовольняти: це завжди вимагає від них ресурсу і внутрішньої згоди.

Тож із одного боку варто питати: **«Чи можеш зараз приділити мені увагу? Чи є в тебе на це ресурс?»**. А з іншого, самим допомагати людям навколо мати такий ресурс.

Важливо брати на себе відповідальність за своє оточення: формувати коло тих, хто готовий і здатний приділяти вам увагу.

Пам'ятайте

Людям, які виснажені, тривожні чи надто зосереджені на чомусь, доводиться докладати зусиль, щоб звернути увагу на когось іншого.

Принципи, що працюють

Увага до інших людей допомагає припинити себе «накручувати» й завжди відкриває нові можливості.

Повага

*«Коли мене запитують, що дозволило мені
вижити, я розумію, що гідність — це досить
широке поняття. Це і повага до себе, внутрішня
повага, і повага до зовнішнього».*
Ігор Козловський, «Гідність — це правдивість» (2025)

Повага — це не про те, щоб чимось поступатися, а про те, щоб визнавати користь іншої людини та її досягнення, навіть якщо вони є наслідком її відмінності та незручної для вас поведінки.

На другий рік роботи мобільних груп військових психологів виявилася закономірність: достатньо було на занятті з новою групою військових першим запитанням поставити «Як ви?», то одразу ж починався потік емоційних висловів зі скаргами, звинуваченнями, образами, претензіями. Якщо психологи не починали сперечатися, ігнорувати чи відключатися, а просто продовжували уважно слухати, то це тривало десь 10—20 хвилин перед тим, як виникала пауза. Зате після цього можна було запитати: «Ну а як ви зараз?». І почути у відповідь: «Краще! Приходьте ще!».

Повага починається з уваги. Це не лише про гарні манери чи правильні слова. Це про здатність зупинитися й побачити людину поруч. Почути те, що вона говорить — і чого не озвучує. Помітити, як вона почувається, навіть якщо сама не просить про підтримку.

У комунікації повага спрацьовує, як сигнал: «Ви для мене важлива людина. Мені важливо, у якому ви

стані, що з вами відбувається, для мене цінні ваш досвід і ваші думки».

У складні часи це нелегко, і повага теж стає дефіцитом. А за цим дефіцитом часто ховається ще один — дефіцит уваги. Коли ж людина отримує увагу, потреба в повазі може виявитися несподівано навіть для неї самої. Якщо вдається продовжувати демонструвати повагу, людина заспокоюється, а стосунки одразу стають кращими.

Здатність продовжувати зберігати повагу навіть під емоційним тиском є найефективнішим способом побудувати довіру.

Такий емоційний зрив трапляється настільки часто, що ми навіть дали йому назву — «вибух». Готовність до цього включили до універсального алгоритму розмов під час великих змін і випробувань. «Вибух» — це природний етап відновлення психологічної рівноваги, а не «погана поведінка» співрозмовника.

Як пережити вибух

Певний вибух емоцій — незадоволення, скарг, звинувачень — на жаль, став типовим явищем. Він не є чимось особистим, а радше типовою реакцією на зниження зовнішньої небезпеки й появу уваги з боку оточення. Це схоже на стиснену пружину, яка розтискається, щойно тиск послаблюється.

Ми помітили, що всі, хто ефективно справляється з такими проявами, водночас тим самим допомагають людям і зміцнюють із ними стосунки. І діють вони дуже подібно.

Спочатку вони роблять **маленький крок назустріч**. У буквальному сенсі. Це зберігає контакт і показує, що приналежність не втрачена.

Потім вони **слухають і тримають зоровий контакт**. Це показує повагу. Адже під час емоційного вибуху людина фактично скаржиться на дефіцит поваги. Тому саме повага заспокоює найшвидше.

Якщо ви дієте так, «вибух» ніколи не триватиме довго, зазвичай лише кілька хвилин. Коли ж настає пауза, варто **спитати: «Чим я можу допомогти зараз?»**. Найчастіше людина ще розгублена й не дає конкретної відповіді, проте саме це питання демонструє вашу доброзичливість і готовність підтримати.

За кілька секунд після цього можна **запропонувати** просту конструктивну дію, наприклад, попросити допомогти вам в якійсь невеличкій справі, запропонувати щось зробити разом чи навіть просто прогулятися.

Як це працює: ставлення

Виявляти повагу означає демонструвати, що співрозмовник важливий, важливий його комфорт, його думки та переживання.

Може здаватися, що це складне завдання, яке потребує уважності до безлічі деталей та спеціальних навичок. Але зазвичай саме цим люди пояснюють власні помилки чи небажання зробити для інших щось важливе.

Насправді все простіше. Щоб виявляти повагу, її потрібно відчувати. Спробуйте поставити собі запитання:

«Чи справді я поважаю співрозмовника? За що саме? Чому?». Якщо відповіді поки не знаходяться, допоможе інший ключ. Запитайте себе: «Навіщо мені ця розмова?». Найімовірніше, відповідь на це запитання відкриє й сенс поваги у вашій ситуації.

Спілкування, яке лікує

«У центрі реабілітації я зрозумів, що після полону й після поранення важливо продовжити відчувати себе частиною військової спільноти. Персонал центру називав військових за позивними, це було дуже приємно і допомагало в процесі адаптації».

Сергій «Скрипач» Пюрко, військовий із досвідом перебування в полоні

Як це працює: дистанція

Якщо ви впевнені, що відчуваєте повагу, то стежте за дистанцією. Має значення й фізичний аспект, наскільки ви фізично близько, і соціальний аспект, наскільки ви емоційно включені в розмову. Недостатня повага завжди виявляється в порушенні кордонів чи відчуженні. Чи на комфортній дистанції для співрозмовника ви взаємодієте? Чи стане людині комфортніше, якщо ви підійдете на крок, усміхнетеся (вираз обличчя теж впливає на сприйняття дистанції) або відійдете на крок назад і знизите інтенсивність жестикуляції?

Як це працює: не перебивати

Ще один (мабуть, ключовий і найскладніший) вияв поваги — це не переривати співрозмовника.

Варто використовувати короткі сигнали уваги «Угу», «Так», але не відволікати від розповіді й дослуховувати до кінця речення. Ідеться не про те, щоб годинами слухати монологи, а про те, щоб дозволяти людині договорити речення й дочекатися паузи. У паузі можна спитати: «*Хочеш почути мою думку?*», «*Чи можу сказати?*», «*Ти хочеш іще щось про це розказати?*».

Як це працює: довіра в дії

У волонтерському штабі наших друзів на Сході під час розвантаження гуманітарки літня жінка наполягала, що хоче допомогти переносити коробки. Один із молодих хлопців спробував відмовити, але досвідчений волонтер сказав: «*Дякую за допомогу. Ось ці коробки з одягом, допоможіть із ними*», — і передав їй одну з легших коробок. Це було просте, але відчутне визнання її гідності та здатності приносити користь.

Щоразу, коли ви довіряєте іншій людині якусь роботу, ви виявляєте повагу.

Щоразу, коли ви довіряєте іншій людині зробити щось так, як вона вважає за потрібне, ви виявляєте повагу.

Щоразу, коли ви довіряєте іншій людині чимось керувати, наприклад, у вирішенні певної проблеми, ви виявляєте повагу.

Саме тому всюди, де це можливо й не загрожує життю людини, краще не рятувати її від негараздів (не брати на себе її відповідальність за вирішення проблеми), а пропонувати свою допомогу, залишаючи відповідальність самій людині.

Фрази, які лікують

- *«Як ти зараз?»*
- *«Про що думаєш?»*
- *«Чому це для тебе важливо?»*
- *«Хочеш почути мою думку?»*

А як щодо мене?

У всіх іноді буває відчуття, що люди навколо недостатньо вас поважають. Часто це «проекція» — психологічне явище, коли людина приписує іншим те, що відчуває сама.

Так само, як налаштовуючи повагу до інших, спитайте себе, чи поважаєте ви себе, за що саме і чому.

Якщо відповідь на ці запитання вже є, але відчуття зневаги з боку інших не минає, то запитайте себе: «Навіщо мені зараз із ними розмовляти?» або «Чи можу я впоратися без цих розмов?».

Пам'ятайте

Повага — це не те, що можна «вибити» чи нав'язати. Її створюють увага і готовність визнавати цінність іншої людини навіть під час напруги чи конфлікту. І вона повертається тим, хто здатен її дарувати.

Принципи, що працюють
Уміння витримати кілька хвилин емоційного тиску зберігає контакт і зміцнює довіру.

Розуміння

*«Спершу прагни зрозуміти, а вже потім —
бути зрозумілим».*

*Стівен Кові, «7 звичок надзвичайно
ефективних людей» (1989)*

Уявіть ситуацію: волонтер слухає військового, який розповідає про провал операції. Замість сказати «Я розумію» він запитує:

— Чи правильно я розумію, що для тебе найважче було не втратити контроль, коли все пішло не за планом?

І бачить, як співрозмовник видихає: його відчули правильно.

Чому «Я розумію» не працює

Я вже давно не чув фрази «Я розумію». У моєму оточенні, мабуть, усі знають: у наших умовах це одна з найбільш тригерних фраз. Водночас під час опитувань та інтерв'ю я постійно чую скарги саме на неї. Чому так?

Кожна людина вважає свій досвід унікальним, а свої думки особливими. Тому навіть якщо її уважно вислухали до кінця, це ще не означає, що її справді зрозуміли. Ми підсвідомо очікуємо, що для справжнього розуміння співрозмовник має докласти зусиль. І водночас

ми часто не довіряємо «на слово», нам потрібні підтвердження, що нас почули правильно.

Саме тому фраза «Я розумію» майже ніколи не працює. Натомість працює уточнювальне запитання, яке показує, що саме ви зрозуміли, і залишає простір для корекції: «**Чи правильно я розумію, що...?**».

Розуміння більше, ніж слухання

Розуміння — це не просто слухання слів іншої людини. Це спроба побачити світ її очима. Це одна з найважливіших форм підтримки: допомагає осмислити досвід і, як наслідок, зменшити ризик психологічних травм. **Розуміння не потребує згоди**, але вимагає щирого наміру з'ясувати, що означають події для співрозмовника і які думки вони в нього викликають.

Люди, які відчують повагу, завжди потребують також і розуміння. Вони хочуть переконатися, що співрозмовник здатен уявити їхній стан, зміни, які вони переживають, і не відвернеться від них. Це знову ж таки про відчуття приналежності.

Що заважає розуміти

- Невпевненість: страх, що чужа логіка зруйнує власні орієнтири.
- Недовіра до себе: побоювання піддатися маніпуляції.
- Страх емоцій: уникання ситуацій, які можуть спричинити біль чи вимагати дій.

Вихід у тому, щоб відокремлювати розуміння від згоди та рішень.

Моє завдання — дати людині розуміння.

Розуміння не означає згоди.

Розуміння не зобов'язує до дій.

Розуміння — це навичка

Розуміння — це здатність побачити логіку та стан іншої людини настільки, щоб ваша взаємодія стала точнішою і безпечнішою для обох. У кризові часи, коли бракує ресурсу, ми схильні спрощувати й чіплятися за ярлики («А, зрозуміло, це як...»). Але такий підхід майже завжди призводить до помилок.

Єдиний спосіб уникнути непорозуміння — перевіряти власне розуміння: уточнювати його і звіряти з тим, як насправді бачить ситуацію співрозмовник. Тут важливо пам'ятати, що ваше завдання — не робити власні висновки (це окрема робота), а зрозуміти співрозмовника. Тобто замість «Я вважаю, це означає...» питаємо: **«Чи правильно я зрозумів, що для тебе це означає...?»**.

Ця навичка вимагає цілеспрямованої практики й зусиль. Та гарна новина в тому, що, як і будь-яка навичка, вона поступово розвивається і стає природнішою.

Намір зрозуміти допомагає уникнути суперечок

Суперечки найчастіше виникають не через те, що ми надто різні, а через те, що кожен хоче бути почутим, але не відчуває себе таким. Коли людина не відчуває розуміння, вона починає нервуватися, а ця напруга створює дискомфорт у спілкуванні.

Ознаками браку розуміння стають збудження, повтори, ходіння довкола одних і тих самих фраз. У відповідь легко втягнутися у висловлення взаємних звинувачень чи образ, змінити тему або взагалі відійти. Але якщо зупинитися і щиро спробувати зрозуміти, то напруга часто розсіюється ще до того, як спалахне конфлікт.

Карл Роджерс, батько клієнтоцентрованої терапії, протягом двадцяти років вирішував завдання, як створити систему, де психологічну допомогу можуть отримувати сотні тисяч або навіть мільйони людей, зокрема ветерани Другої світової. Його головним інструментом стало **активне слухання**, коли слухач уточнює, перефразовує й перевіряє, чи правильно він зрозумів співрозмовника. Такий підхід завжди знижує напруження і підвищує рівень довіри²³.

Сучасні дослідження нейропсихології комунікації²⁴ підтверджують: коли людина отримує підтвердження розуміння, у мозку активуються «системи соціальної

²³Carl R. Rogers & Richard E. Farson, Active Listening, 1957

²⁴Naomi I. Eisenberger et al., Neural pathways link social support to attenuated neuroendocrine stress responses, NeuroImage, 2007

безпеки». Це **знижує рівень кортизолу** й запобігає перетворенню розмови на конфлікт.

Намір зрозуміти — це про внутрішнє налаштування. Ви розпочинаєте розмову не щоб перемогти, переконати чи «поставити крапку», а щоб побачити, що відбувається з іншою людиною тут і тепер.

Спілкування, яке лікує

«Я звернувся до психотерапевта, бо після повернення з полону, деś за півроку після закінчення лікування, мої сімейні стосунки ускладнилися. Я і не уявляв, скільки зайвих розмов та конфліктів можна уникнути, якщо починати розмову саме з наміром зрозуміти. І не починати її, якщо такого наміру немає. Намагатися зрозуміти ніби складніше, але тепер ми спілкуємося набагато більше. Я зрозумів, що ми заодно».

Олександр, ветеран російсько-української війни

Саме з таким налаштуванням легко сказати просте **«Я правильно розумію, що...?»**. Це водночас дає співрозмовнику відчуття безпеки, демонструє вашу увагу, підкреслює важливість слів (дає повагу) і демонструє ваш намір зрозуміти.

Фрази, які лікують

- **«Чи правильно я розумію, що...?»**
- **«А що ти сам/сама про це думаєш?»**
- **«Що це для тебе означає?»**

А як щодо мене?

Якщо люди вас слухають, але не можуть зрозуміти, то це відбувається не через байдужість і це не зменшує вашої цінності. Причин може бути тільки дві: людина втомлена або ви ще самі не до кінця розумієте, що хочете донести.

В обох випадках немає сенсу тиснути, а варто зробити перерву, а згодом запитати: «Чи маєш зараз час поговорити?».

Пам'ятайте

Розуміння не означає згоди й не зобов'язує до дій. Це окремий етап взаємодії, який варто відділяти від аналізу чи ухвалення рішень.

Принципи, що працюють

Уточнення знижує напругу швидше, ніж будь-які пояснення чи аргументи.

Прийняття

«Любов — це не робити надзвичайні чи героїчні речі. Це означає вміти робити звичайні речі з ніжністю. Це означає приймати інших такими, якими вони є».

Жан Ваньє, Community and Growth (1979)

Фраза **«Радий/рада, що ти вдома!»** — одна з головних знахідок, яку ми зробили, працюючи над посібником для звільнених із полону та їхніх близьких.

Ця проста фраза стала універсальним помічником для всіх — друзів, колег, побратимів, фахівців, знайомих і навіть незнайомих людей, щоб почати розмову з людиною, яка повернулася з полону.

Ці прості слова одразу дають відчуття, що ти серед своїх.

Що таке прийняття

Прийняття в загальному сенсі — це здатність бачити реальність такою, якою вона є, без спотворень і заперечень. Саме воно допомагає діяти точніше та з меншими втратами. Коли вночі волонтерський бусик потрапляє під обстріл і маршрут доводиться змінювати, ніхто не витрачає час на обурення чи пошук винних. Прийняття ситуації дозволяє одразу знайти новий безпечний шлях.

У спілкуванні прийняття означає вміння бачити реальність іншої людини без ігнорування та заперечення.

Прийняття людини — це сигнал, що вона серед своїх. Навіть якщо вона інакша, незручна, навіть незрозуміла. Прийняття не означає, що вам усе подобається чи що ви не хочете змін. Це означає, що ви готові бути поруч і співпрацювати, підтримувати та просити про допомогу.

Прийняття знімає потребу «перевиховувати» співрозмовника. Це не відмова від власних кордонів, а готовність бути з людиною, якою вона є, — з її проблемами, недоліками та особливостями.

На відміну від толерантності чи формальної ввічливості, прийняття створює простір безпеки, де можна не тільки проявляти себе без страху осуду, але й спиратися одне на одного. Воно говорить: «Мені нормально, що ти такий, який є. Ти можеш бути собою, і я буду поруч».

Спілкування, яке лікує

«Так вийшло, що військова частина через помилку фахівця виплатила родині зниклого безвісті зайві гроші. Коли встановили факт загибелі, це заблокувало процес оформлення відповідних виплат. Проблема тягнулася рік, бо для розблокування було потрібно, щоб родина повернула гроші, які були їй виплачені через помилку. Допомогло особисте спілкування з родиною: визнання помилки, вибачення, розповідь про особливості питання».

*Вячеслав Соколов, військовослужбовець,
колишній адвокат*

Чому ми опираємося прийняттю

Часто опір прийняттю є несвідомим. Він може посилюватися через попередній негативний досвід або упередження. Щоб отримати позитивний досвід, потрібно докладати усвідомлених зусиль у трьох напрямках.

По-перше, майже неможливо прийняти те, чого не розумієш. Саме тому повноцінне прийняття у стосунках, наприклад, після повернення з полону, відбувається не одразу, а поступово. **У близьких стосунках прийняття взагалі поглиблюється все життя.**

По-друге, **потрібна довіра**. Це умова безпеки для всіх своїх.

По-третє, потрібне очікування, що таке **прийняття зробить групу сильнішою**, а не ослабить її.

Саме тому буває важко прийняти до своїх людину, яка має інші погляди, переконання, здібності. Тут одночасно і брак розуміння, і брак довіри, і невпевненість у тому, що людина буде цінною для групи.

Важливо розуміти, що сумніваються не лише ті, хто приймає, а й ті, хто хоче бути прийнятими. Єдиний спосіб подолати цей розрив — це спільна дія, яка допомагає глибше зрозуміти сильні та слабкі сторони й мотиви, побудувати довіру та довести власну цінність.

До речі, що більше відрізняються люди в команді, то кориснішими вони можуть бути для групи. Недаремно в кожному підрозділі є різні фахівці, а у футбол не грають команди з 11 нападників.

Залучення — найкращий спосіб прийняття

Бути своїм — значить бути приналежним і цінним.

Перший сигнал, що ти свій, — це коли тобі щиро раді під час зустрічі. Але без можливості бути корисною людина швидко починає сумніватися: спершу у власній важливості, а далі й у праві на приналежність. І тут слова, на жаль, мало допомагають. Практика доводить, що навіть **мінімальне залучення дає більше, ніж сотні добрих фраз.**

Коли дитині знаходять маленьке завдання під час спільного приготування їжі, вона відчуває себе потрібною серед своїх. Коли компанія звертається до ветерана із проханням: «Ми будемо раді, якщо ти зможеш якомога раніше повернутися до роботи, бо потрібні саме твої знання й уміння», він відчуває справжню цінність своєї присутності. **Через залучення люди відчувають себе потрібними.**

Залучення та співпраця працюють і на рівні окремої людини, і на рівні великих чи маленьких підрозділів. Як показали дослідження серед канадських резервістів²⁵ і норвезьких ветеранів²⁶, навіть якщо зібрати зовсім незнайомих людей, то спільні операції одразу й суттєво зміцнюють відчуття приналежності до команди й готовність надалі вкладатися у спільний результат.

²⁵Pickering, C., Lam, C., Exploring the relationship between sense of belonging and perceived well-being in Canadian Army Reservists, 2020

²⁶Lien, R., Bøe, H. J., Johansen, R. B., Confirmation of Military Identity after Exposure to Stress — Influence of Status Dimensions, 2021

Практика залучення працює на всіх рівнях — від найпростішої допомоги («Можете потримати кавун, будь ласка?») до обладнання на виробництві робочих місць для людей з інвалідністю. А коли в людини вже є своє завдання, найкращим сигналом прийняття стає ваша готовність допомогти.

Фрази, які лікують

- *«Ти нам потрібний/потрібна».*
- *«Як ви, чи можете трохи допомогти?»*
- *«Чим я зараз можу допомогти?»*

Пам'ятайте

Для багатьох людей найцінніше — це мати відчуття «я свій/своя і я потрібен/потрібна». Саме ви можете бути тими, хто подарує це відчуття іншим, водночас зміцнюючи його в собі. Для цього достатньо спільної справи, як-от приготування їжі, або пропозиції допомоги, яку людина готова прийняти.

Принципи, що працюють

Прийняття потребує часу й народжується зі спільної дії. Досвід співпраці поглиблює розуміння, створює довіру, підвищує ефективність дій та підтримки.

ПІДСУМОК ЧАСТИНИ 4

Увесь соціальний обмін можна описати через чотири соціальні ресурси: **увагу, повагу, розуміння і прийняття.**

Увага й повага — це про цінність та важливість: ти вартий/варта уваги, ти маєш цінний досвід чи компетенції, ти маєш значення (наприклад, можеш бути корисним у спільній справі чи стати прикладом).

Розуміння і прийняття — це про приналежність: ми приймаємо тебе з твоїми змінами й ми тобі довіряємо.

Ці ресурси не можна отримати через вимоги, але якщо ними ділитися, то створюються зв'язки, завдяки яким ви теж зможете їх отримати.

Принципи, що працюють

- Задоволення соціальних потреб має певну послідовність: без уваги не можна отримати повагу, без поваги — розуміння, без розуміння — прийняття. Тож починати треба з того, щоб приділяти увагу іншим людям.
 - Увага до інших людей допомагає припинити себе «накручувати» й завжди відкриває нові можливості.
 - Уміння витримати кілька хвилин емоційного тиску зберігає контакт і зміцнює довіру.
 - Розуміння не означає згоди й не зобов'язує до дій.
 - Залучення — найкращий спосіб дати й поглибити прийняття.
-

Фрази, які лікують

- *«Як ти зараз?»*
- *«Про що думаєш?»*
- *«Чому це для тебе важливо?»*
- *«Чи правильно я розумію, що...?»*
- *«Що це для тебе означає?»*
- *«Ти нам потрібний/потрібна».*
- *«Чим я зараз можу допомогти?»*

Частина 5

**ЩО РОБИТИ, КОЛИ
СКЛАДНО**

*«Єдина людина, якій не можна допомогти, —
це та, хто звинувачує інших».*

*Карл Роджерс, On Becoming a Person.
A Therapist's View of Psychotherapy (1954)*

Що робити, коли складно? У мирний час ця фраза звучить як етичне застереження. Але під час війни чи великих змін вона стає правилом виживання для стосунків. Коли стає важко, легко піддатися спокусі перекласти напругу на іншого. Саме в цей момент ми або будуємо міст у стосунках, або спалюємо його.

Спілкування, яке лікує

«Замість близькості відчувала перевантаження, замість полегшення — відчуття безпорадності. Мій чоловік не уникав комунікації, а, навпаки, розповідав забагато, і я відчувала провину, що не можу слухати, терпіла, а потім плакала. Коли відпустка закінчилася й він поїхав до війська, поділилася у групі підтримки. Виявилося, що така проблема в багатьох. Допомогло розуміння, що це нормально, що складно стільки слухати. Наступного разу пояснила це чоловікові й домовилися про обмеження. Допомогло».

*Оксана, дружина військового,
учасниця програми «Коло сили»*

Така відвертість — це різновид емоційного вибуху, про який ми говорили в розділі про повагу. Коли

людина відчуває себе в безпеці, коли її слухають із повагою, її внутрішня пружина розтискається.

Ми постійно стикаємося з такими ситуаціями під час глибинних інтерв'ю чи групових занять. Щоразу це виклик як для слухача, так і для стосунків.

Причина складнощів — у пружині, яка розтискається

Застосування слова «пружина» як метафори, на мій погляд, найкраще описує, звідки зазвичай беруться складнощі в комунікації під час війни чи великих змін. Пружина одного зі співрозмовників розтискається й тисне на інших. Вони можуть витримувати цей тиск до певних меж, можуть не витримувати, а можуть почати захищатися. Саме цей захист переводить конструктивну розмову в боротьбу чи змагання за право на підтримку.

Через внутрішню напругу слухати стає складніше. Коли напруга висока, нервова система переходить у режим виживання: увага концентрується на чомусь одному, найважливішому для виживання в цей момент, ми швидше зчитуємо небезпеку і повільніше вловлюємо нюанси комунікації — інтонації, наміри, контекст. Ми гірше розуміємо співрозмовників. У цей момент навіть нейтральні слова можуть сприйматися як напад, а спроби пояснити — як тиск.

Увага, повага, розуміння і прийняття зменшуються саме тоді, коли потрібні найбільше

Гострий стрес послаблює емпатійну чутливість і здатність точно «зчитувати» інших, що безпосередньо підвищує ризик непорозумінь²⁷.

Напруга в розмові зростає через інформацію або емоції, які складно сприйняти через утому чи незгоду. У такій ситуації виникає інстинктивна реакція скинути напругу на співрозмовника.

Проявами цієї реакції можуть бути не лише звинувачення, скарги та вимоги, які очевидно створюють тиск і призводять до відкритих конфліктів, а й такі дії, які здаються позитивними або правильними. Деякі з них можуть здаватися проявами турботи чи бажанням допомогти, але насправді вони теж підсилюють напругу і зсувають фокус уваги зі співрозмовника на вас.

Найтипівіші тут такі прояви.

- Бажання поділитися своїм станом: «Я ж говорю про себе, допомагаю співрозмовнику й мене зрозуміти».
- Бажання розповісти про свій досвід: «Мій досвід може допомогти».
- Бажання сказати «ми»: «Я ж так показую, що ми разом, що я співчую й розумію».

²⁷Jonas P. Nitschke, The association between acute stress & empathy, 2023

- Бажання дати пораду або допомогти в інший спосіб (наприклад, підказати правильне слово, яке співрозмовник не може пригадати).
- Бажання довести або пояснити: «Я ж так допомагаю, людина зрозуміє, їй стане легше».

У всіх подібних випадках ви перехоплюєте ініціативу та спрямовуєте увагу до себе. Здається, що це дрібниця, але вона здатна зіпсувати загальний результат. Співрозмовнику може бути важко зрозуміти, чому це сталося. Він може відчувати себе неважливим.

Якщо ви підете за цими інстинктивними бажаннями, іноді може пощастити: співрозмовник витримає зустрічну напругу й не зруйнує контакт. Але наш досвід показує: переважно це шкодить стосункам навіть більше, ніж відверті сварки. Адже явний конфлікт легко помітити, а значить, і розв'язати.

Що ж робити, якщо такі бажання виникають?

Ключове правило-орієнтир:

ПауЗза (Пауза → Запитання → Залучення)

- **Пауза.** Дозволяє уникнути інстинктивної дії.
- **Запитання.** Дозволяє замість пояснень і «виправлень» уточнити й перевірити розуміння: «Чи правильно я розумію, що...?».
- **Залучення.** Пропонуємо маленьку спільну дію, залучаємо: «Чи можеш допомогти?», «Нумо разом...». Або долучаємося: «Чим я можу допомогти/що тобі потрібно, аби стало легше?».

Це правило не залагоджує все одразу, але дозволяє стримати напругу, повертає відчуття безпеки й переводить розмову в конструктив, де напругу можна поступово з'ясувати та розрядити.

Фрази, які лікують

- **«Я не знаю».**
- **«Я не змагаюся».**

Запитання, яке можна спробувати встигнути собі поставити до того, як почати говорити: **«Навіщо я хочу це сказати?»**.

Важливо нагадати собі: **«Саме зараз моя допомога дасть найбільший ефект, тож ПауЗза: пауза, запитання, залучення»**.

Пам'ятайте

Пережити конструктивно складні моменти в розмові — це невід'ємна частина допомоги. Той, хто допомагає тільки доти, доки легко, насправді взагалі не допомагає, а тільки створює для себе ілюзію.

Як допомогти собі

«Війна нас зв'язала дивною братерською спільністю, якої більше ніщо не створює: ми йшли поруч і знали, що без іншого ніхто не пройде».

*Еріх Марія Ремарк,
«На Західному фронті без змін» (1928)*

Одна з метафор, які ми використовуємо у проєкті «Як ти, брате?», звучить так: початок спілкування під час війни радше нагадує простягнуту руку («Тримайся, друже!»), а саме спілкування — спільний похід через складну місцевість. У такій подорожі важливими стають прості правила:

- узяти із собою все необхідне;
- іти в темпі, що підходить обом;
- допомагати саме тоді, коли потрібно, і допомагати так, щоб не робити за людину її власну роботу.

У комунікації так само: потрібно правильно налаштуватися, підтримувати підходящий ритм і підтримувати одне одного, коли стає складно. Ознакою того, що комусь потрібна допомога чи щось пішло не так, є якраз зміна ритму розмови.

Самодопомога

Багато технік самодопомоги потребують зосередженості на собі. Для цього потрібно припинити слухати співрозмовника, фактично вийти з комунікації.

Такий вихід може знизити напругу, і він завжди доступний. Звісно, краще зосередитися на собі, аніж «перекинути» напругу на іншого. Але водночас це знак, що розмова не вдалася: ані ви, ані ваш співрозмовник не отримали відчуття приналежності й власної цінності.

Саме тому зараз ми говоритимемо не про те, як допомагати собі поза комунікацією, а про те, як собі допомогти продовжувати комунікацію попри складнощі.

Серед дієвих технік самодопомоги у спілкуванні варто виділити кілька простих прийомів: активне слухання, нотатки, щирий інтерес і запитання. Далі розглянемо кожен із них детальніше.

Активне слухання

Активне слухання — це зоровий контакт, кивки, вигук підтримки «Еге!», «Так!», щирий інтерес.

Ви можете допомогти собі активно слухати, якщо у вас буде можливість робити **маленькі паузи**. Одним із таких рішень може бути ковток води. Саме тому корисно взяти із собою на зустріч пляшку води чи замовити каву.

Ще більш дієвим способом є нотатки.

Нотатки

Цей спосіб підходить навіть для дуже близьких стосунків, особливо якщо йдеться про якісь конкретні справи.

Однією з ключових проблем, із якою стикаються комунікатори під час війни, є «загальні претензії» чи «загальні промови». Часто повідомлення, які ми отримуємо від інших, ніяк нас не стосуються — це переважно скарги на те, на що ми самі не можемо вплинути.

Звична реакція — спробувати це проігнорувати. Але саме ігнорування ще більше дратує співрозмовників: вони відчують, що їх не чують, і починають тиснути сильніше. У результаті повідомлення повторюється по колу, щоразу підвищуючи емоційний градус.

Коли я проводжу інтерв'ю і збираю досвід, то часто починаю саме з цього запитання: «Як ви справляєтеся із загальними претензіями?». Більшість співрозмовників, яким доводиться регулярно з цим працювати, відповідають дуже просто: «Ми записуємо».

Наприклад, військові психологи під час роботи в підрозділах одразу фіксують почуте на фліпчарті (це велика дошка, яку всі бачать). Такий прийом дає одразу кілька ефектів: показує, що інформація прийнята; допомагає переконатися, що її зрозуміли правильно; а також дає людям можливість осмислити й узагальнити свої слова. А ще це знімає потребу повторювати одне й те саме знову.

Так само це працює і в особистих розмовах. Коли ви під час розмови щось занотуєте у свій блокнот, це має кілька важливих ефектів.

По-перше, сам факт запису показує, що розмова вже принесла вам щось корисне. **Співрозмовник відчуває власну цінність.**

По-друге, нотування дає змогу зробити паузу, перепитати й тим самим осмислити та узагальнити почуте.

По-третє, дає невеликий перепочинок від активного слухання.

Так само працюють і короткі паузи на ковток води: вони допомагають регулювати темп розмови й дають можливість зробити вдих-видих для саморегуляції.

І ще одна важлива річ: якщо ви записали щось справді цінне для себе, обов'язково подякуйте. Це підсилює для співрозмовника відчуття приналежності та власної значущості.

Щирий інтерес

Один із моїх співрозмовників поділився спостереженням, що у нього є два види втоми.

Він адвокат, і якось був присутній під час обшуків, що тривали понад 16 годин. Це була складна робота з великою відповідальністю та непростю взаємодією, але вона була цікавою. Коли все закінчилося о восьмій ранку, він дуже втомився, але водночас залишився задоволеним: йому вдалося весь час добре виконувати свою роботу.

Іншого разу йому довелося цілий день працювати з логістичними документами клієнта. Це було завдання в робочий час, робота оплачувалася гідно, але не була профільною чи цікавою: фактично це було рутинне завдання для менеджера з логістики, яка до юриспруденції не мала жодного стосунку.

Висновок адвоката був простим і точним:

«Я більше втомився від того, що себе змушував працювати, ніж від самої роботи».

Мій висновок:

Щоб допомогти собі в розмові, потрібно попідкуватися про свій інтерес.

Уточнювальне питання

Якщо ви заздалегідь налаштуєтеся на те, що будете вкладатися в комунікацію, це дозволить вам одразу слухати без супротиву, вивчати співрозмовника й досліджувати ситуацію.

Пам'ятаєте про спільний перехід через складну місцевість? Якщо ви налаштовані зробити цей перехід, то вам буде цікаво дослідити цю місцевість, вам будуть важливі деталі: де річка, де болото, де є дороги. Так само ми досліджуємо ситуацію співрозмовника.

Коли ви з кимось ідете в похід, вам важливо, у якому він стані, що вміє, що взяв із собою. Так само вам має бути цікава людина, із якою ви розмовляєте.

Важливо, що це не має бути допит. Уявіть, що похід буде тільки завтра, а зараз ви сидите навколо багаття й слухаєте людину, із якою завтра йти в похід. Не нав'язуйте свої теми, а

- ставте уточнювальні запитання про те, що вас цікавило;

- нотуйте важливе;
- не забувайте зробити ковток води, щоб перевести подих.

Фрази, які лікують

- *«Цікаво, дякую, чи ви не проти, якщо я занотую дещо для себе?»*
- *«Чи правильно я розумію, що...?»*
- *«А можна ось про це детальніше?»*

Принципи, що працюють

Темп мовлення формує атмосферу. Надто швидка розмова створює напруження, занадто повільна — відчуття застою.

Якщо напруга зростає

*«Між стимулом і реакцією є простір.
У цьому просторі ми маємо силу обрати
нашу реакцію. У нашій реакції лежить наше
зростання й наша свобода».*

*Віктор Франкл,
«Людина в пошуках сенсу» (1946)*

Думаю, якщо б Віктор Франкл писав свою книгу в інших обставинах, він би ще зазначив, що від нашої реакції залежить також і якість стосунків, на яких ми тримаємося.

Спілкування, яке лікує

«Спочатку після демобілізації все було добре, але потім я помітив, що злюся. Потім узагалі почав зриватися на близьких. Сходив до психолога й виявилось, що ми в родині не домовилися про простір. Ми з дружиною проговорили, яка шафа моя, і стало набагато спокійніше. Тепер намагаємося одразу прояснювати, коли злюся, а не чекати на наслідки».

Євген, ветеран

Прояснення

Прояснення — універсальний спосіб запобігати конфліктам.

Наприклад, одне з наших головних правил під час проведення групового навчання — стежити за аудиторією. Друге правило — одразу прояснювати, якщо зростає напруга.

Зростання напруги в розмові завжди помітне, якщо звертати на це увагу. Коли ви помічаєте зростання напруги, ви ще керуєте ситуацією й можете з нею впоратися, можете щось змінити.

Це зростання можна відчуті безпосередньо, коли ви помічаєте, що у вашого співрозмовника чи у вас напружилися м'язи, прискорилися дихання чи темп мовлення, посилилися прояви емоцій. Або його можна помітити під час поведінкових сигналів: збільшення дистанції, уникання зорового контакту, бажання «вимкнутися» з розмови.

Саме так зазвичай виявляється напруга під час проведення навчання — люди вимикають камери, обмежують комунікацію (ми під час навчання завжди взаємодіємо), відволікаються.

Якщо вчасно поставити просте запитання: **«У який момент стало важче?»** — напруга знижується. Люди діляться зворотним зв'язком, ми його приймаємо, занотовуємо — і ситуація вирівнюється.

У спокійніші часи можна було «дотерпіти», але під час війни та стресу цей варіант не працює: або напруга переростає в конфлікт, або комунікація просто припиниться.

Що допомагає

1. **Помічати напругу одразу:** «Таке враження, що щось пішло інакше».
2. **Прояснювати замість пояснювати:** «Де саме я помилився/помилилася?»
3. **Заявляти про союзництво:** «Я на вашому боці», «Тут у нас спільна мета — ...».

Фрази, які лікують

- *«Таке відчуття, що щось змінилося. Я десь помилився/помилилася?»*
- *«Дякую».*
- *«Я на вашому боці».*

Пам'ятайте

Напруга — це не ворог, а сигнал. Це чергове перевіряння на приналежність і цінність. Увага до напруги зберігає єдність, а вчасно помічений сигнал дозволяє втримати розмову в безпечному руслі.

Принципи, що працюють

Прояснення завжди корисніші за пояснення: вони повертають увагу до співрозмовника.

Як допомогти іншим

*«У першу чергу ти все ж таки людина.
Твоя рольова функція — це лише інструмент
для того, щоб допомогти людям».
Ігор Козловський, «Гідність —
це правдивість» (2025)*

Ми звикли, що допомога — це дія. У ситуації, коли ви знаєте, що відбувається й що з цим варто робити, це так і є. Але в обставинах великих змін, незвичайних випробувань і різного досвіду це може нашкодити.

Спочатку розуміння, потім дія

Можна мати найкращі наміри, але якщо ви не зрозуміли, що саме переживає людина, ваші дії можуть стати зайвими або болісними.

Наприклад, мій перший досвід волонтерства пов'язаний із наборами речей, які ми надсилали у військові підрозділи. Ці коробки кілька місяців пролежали на складах підрозділів, бо їхній вміст був неактуальним. **Ми поклали туди не те, що було потрібно, а те, що ми думали, що буде потрібним.**

Намір зрозуміти — це не пасивність. Це вміння дати іншому простір, уважно подивитися, як саме йому зараз. Що він просить. Чого уникає. Як реагує на контакт.

Розуміння — це не згода й не рішення. Це здатність побачити іншого таким, як він є, а не таким, як хочеться.

Спочатку бути разом, потім дія

Дослідження в галузі соціальної підтримки²⁸ показують, що **саме відчуття, що ти не сам, знижує стрес не менше, ніж конкретна дія**. Як свідчать дослідження у психології командної роботи²⁹, навіть проста присутність колеги під час напруженої ситуації значно покращує здатність ухвалювати рішення. Це означає: перш ніж робити, важливо бути поруч із розумінням, увагою й готовністю допомогти.

Спілкування, яке лікує

«Найменший жест підтримки — коли людина просто з тобою сидить. З нею можна поговорити, можна помовчати. Або коли хтось пригощає мене чимось — кава, тістечко. Для мене це цінно, і від цього стає тепло».

*Ольга Мазенкова, дружина зниклого
безвісти Захисника*

Рятування, допомога, підтримка

Ці три слова близькі за значенням, але в кожному з них різна глибина залученості, різна міра контролю і відповідальності. У часи втрат, змін і кризи ми іноді інстинктивно обираємо не той рівень, тож людина відчуває не полегшення, а тиск.

²⁸House, Landis & Umberson, Science, 1988

²⁹Haslam et al., The New Psychology of Leadership, 2011

Рятування — це дія, коли людина безпорадна, коли небезпека очевидна й негайна.

Увесь контроль і повна відповідальність на рятівникові. Людина, яку рятують, часто втрачає право голосу. Це виправдано, коли вона непритомна чи її дії або стан становлять небезпеку для життя. Але якщо рятувати того, хто вже може хоча б щось зробити сам — це викликає безсилля, злість та відчуття меншовартості.

Допомога — це участь у діях іншого, коли загальний контроль і відповідальність залишаються в того, кому ви допомагаєте.

Вона завжди має починатися із пропозиції, яку можна прийняти або відхилити. Вас попросили — і ви погодилися, чи ви запропонували — і вашу допомогу прийняли.

Якщо ви робите більше — це вже не допомога, а рятування.

Зберегти межі допомагають уточнення: **«Цього мені достатньо, далі я сам/сама»**. Або якщо допомагаєте ви: **«Чи цього достатньо, чи потрібна ще якась допомога?»**.

Підтримка — це психологічна (зниження стресу), соціальна (ми схвалюємо) чи емоційна (я підстрахую) допомога, яка не передбачає участі у справі. Тобто жодної участі у справі не передбачається. Якщо ви підстраховуєте, то коли потрібно буде втрутитися, почнете допомагати.

Ви не втручаєтеся, не керуєте, не відповідаєте за дії людини, але ви поруч, схвалюєте й готові допомогти, якщо буде потреба. Саме це дає людині опору, знижує стрес та дозволяє краще сконцентруватися на завданні. І не так сильно переживати, якщо сталася помилка чи щось пішло не так, як очікувалося.

Коли ви плутаєте ці ролі (рятування, допомога, підтримка), з'являється емоційне виснаження: або ви намагаєтеся контролювати те, що вам не під силу, або чекаєте вдячності за допомогу, якої у вас не просили. Але коли ви чітко розумієте, де ви поруч, де берете участь, а де ні, то стає легше всім.

У багатьох ситуаціях, особливо вже після травматичних подій, підтримка без дій — це найкраще, що можна зробити для людини.

Як допомогти

Запитайте прямо: «**Чим я можу бути корисний/корисна?**». Навіть якщо людина не відповість одразу, вона запам'ятає це питання. І коли буде готова, звернеться.

1. Не вирішуйте за людину, що їй потрібно.

Краще дати кілька варіантів: «Я можу сходити з тобою, подзвонити, просто побути поряд. Що вибираєш?»

2. Поважайте відмову.

Відмова від вашої допомоги — це не знецінення. Людина може хотіти спробувати самостійно. Спокійне прийняття відмови — це повага.

3. Не контролюйте.

Якщо ви контролюєте не свої дії, а іншу людину, це вже не допомога. Це означає, що ви не довіряєте людині, яка попросила про допомогу, і переходите в режим «рятування».

Як підтримати

Ключові аспекти підтримки — це нормалізація, схвалення і підстраховка. Це все свідчення про приналежність і визнання цінності.

- *«Я радий/рада тебе бачити».*
- *«Ти для мене важливий/важлива».*
- *«Так, це було жахливо/неочікувано/шкідливо, але я тут, із тобою, поряд, на зв'язку».*

Це нормалізація, свідчення того, що зміни не погіршили вашого ставлення до людини.

- *«Ти молодець!»*
- *«Гарний план!»*
- *«Здається, вийшло непогано».*
- *«Гарна спроба, нічого, що одразу не вийшло».*

Ці схвалення — свідчення того, що те, як людина справляється з викликами, що вже зробила і що планує зробити, не шкодить вашим стосункам.

- *«Але якщо що, я з тобою, підстрахую».*
- *«Роби, що треба, я прикрию».*
- *«Якщо буде потрібна допомога, звертайся, буду радий/рада допомогти».*

Це підтримка. Людині важливо знати, що її не вважають слабкою. Але ще важливіше знати, що вона — не одна, що помилка чи невдача не будуть катастрофою.

Фрази, які лікують

- *«Я поруч. Якщо знадоблюся, дай знати».*
- *«Я вважаю, що ти молодець!»*
- *«Хочеш, я просто принесу щось тепле?»*

Принципи, що працюють

Що більший стрес, то більше потрібна саме підтримка, а не рятування чи допомога.

Як сказати «ні» і зберегти стосунки

«Ті, хто йшов поруч, знали: підтримка — це не тягнути іншого, а йти разом, щоб обидва дійшли».
Віктор Франкл, «Людина в пошуках сенсу» (1946)

Відновлення кордонів — це не суперечка і не спроба довести свою правоту. Це інформування: «Ось де проходять межі моїх можливостей, комфорту та зони відповідальності».

Працюючи над посібником «Як ви, командири?», ми проаналізували сотні напружених ситуацій між командирами та підлеглими. Виявилось, що найпоширеніша помилка з обох боків — намагання переконати іншого, замість чітко прояснити власні межі.

І навпаки: там, де командири чи підлеглі давали конкретну інформацію про свою зону відповідальності (наприклад, стан підрозділу чи наявність боєкомплекту), розмова одразу переходила в конструктивне русло. Сторони починали спільно шукати рішення, замість витрачати сили на взаємний тиск чи переконування.

Американська дослідниця Брене Браун у своїй книзі «Дари недосконалості»³⁰ підкреслює, що люди

³⁰Brene Brown, *The Gifts of Imperfection: Let Go of Who You Think You're Supposed to Be and Embrace Who You Are*, 2010 (у перекладі українською — Брене Браун «Дари недосконалості. Як полюбити себе таким, який ти є», 2017)

з найздоровішими стосунками — це ті, хто найчіткіше визначає власні межі.

Спілкування, яке лікує

«В одному із проєктів стався серйозний конфлікт. Партнер, на мою думку, був дуже не правий, силу мого обурення складно описати. Моя подруга нагадала мені, наскільки прояв цих емоцій буде шкідливим, майже добу разом готували відповідь. У результаті конфлікт було погашено одним спокійним інформативним повідомленням. Щоправда, більше ми з тим партнером не співпрацювали».

*Юлія Бевзенко, менеджерка Києва,
авторка історико-культурного
проєкту «Шукай!»*

Чіткість та прозорість кордонів в умовах постійних змін та випробувань мають стати нормою й опорою, і ми цей процес уже спостерігаємо. Це природна відповідь на виклики, бо люди, які мають чітко окреслені особисті кордони, значно менше конфліктують і мають міцніші стосунки. Наприклад, дослідження, опубліковане у *Journal of Social and Personal Relationships*³¹, визначило, що слабші емоційні межі збігаються з вищим рівнем стресу та незадоволеністю у стосунках.

³¹Rusu, Bodenmann, Kayser, Cognitive emotion regulation and positive dyadic outcomes in married couples, 2019

Отже, відновлення кордонів — це не ознака відчуження, а спосіб зробити стосунки міцнішими й безпечнішими для обох сторін.

Чому кордони важливі

Кордони — це не про відштовхування чи відмову від людини. Це про турботу про себе і збереження відчуття безпеки у стосунках. Тобто порушені кордони руйнують рівновагу в обох співрозмовників: там, де один відчуває вторгнення й небезпеку, інший втрачає опору.

Порушені кордони завжди призводять до напруження: або ви терпите і дратуєтесь, або емоційно зриваєтесь на іншого. В обох випадках довіра слабшає.

Відмовляти — це нормально

Відмова — напевно, найскладніше місце в нашій комунікації. Є очікування, що відмова в конкретному випадку може означати відмову взагалі — у стосунках, у приналежності, у визнанні цінності. Саме тому потрібно навчатися позначати кордони відмови.

Порівняйте, наприклад:

- загальна відмова й розрив: «Мені вже немає про що з тобою говорити»;
- окрема відмова і продовження стосунків: *«Я не готовий/готова зараз говорити про це, але можемо поговорити завтра».*

Типові ситуації, де потрібно відновлювати кордони

1. Особисті питання

1. Хтось наполягає на тому, аби дізнатися про ваші переживання чи інтимні теми.
2. Вам розповідають про щось, що накладає на вас зайву відповідальність чи вимагає занадто близьких стосунків.

2. Тиск

1. Вам наполегливо радять чи підштовхують до рішень, яких ви не хочете.
2. Вам нав'язують свою оцінку ситуації чи людини.
3. Вам пропонують угоду, яка для вас не вигідна чи здається несправедливою.

3. Втручання

1. Поради без запиту.
2. Допомога чи рятування без запиту.
3. Несправедливі звинувачення чи вимоги.

Звісно, усі ці ситуації можуть виникнути й на іншому боці, коли кордони порушили ви. Ви можете помітити, що через ваші дії людина розгубилася чи напружилася, визнати помилку й попросити вибачення. Тим самим ви теж відновлюєте кордони.

Суперечка не відновлює кордонів

Люди часто помилково вважають, що межі можна відстояти лише через конфлікт. Та суперечка не

відновлює баланс. Вона зміщує фокус із прояснення ситуації на змагання «хто правий», співпрацю замінює на боротьбу, а реальні кордони підмінює бажаннями. Ніби бажання переможця можна здійснити тільки коштом іншого.

Кордони відновлюються не суперечками, а чіткими повідомленнями.

Однією з ознак суперечки є сильні емоції. Тож тут вважаю доречним знову нагадати про принцип «Інформація, а не емоція», який ми з вами вже розбирали раніше: що спокійніше ви будете відновлювати кордони, то краще це буде виходити.

Фрази, які лікують

- *«Це для мене занадто особисте. Я не готовий/готова обговорювати».*
- *«Мені потрібна пауза. Давайте повернемося до цього пізніше».*
- *«Я вже ухвалив/ухвалила рішення».*
- *«Дякую, цікава думка, беру в роботу».*

Пам'ятайте

Той, хто не вміє відновлювати власні межі, рано чи пізно намагається відновити їх силою або робить усе, щоб припинити стосунки з порушеними кордонами. Не терпіти порушень і регулярно відновлювати кордони — єдиний спосіб зберегти добрі стосунки.

Принципи, що працюють

Потрібно чітко позначати межі відмови, щоб не сплутати загальну відмову й окрему. Так само варто уточнювати, що мають на увазі партнери, якщо кордони їхньої відмови вам незрозумілі.

ПІДСУМОК ЧАСТИНИ 5

Напруги менше, якщо ви піклуєтеся про те, щоб вам було цікаво.

Коли напруга зростає і її не можна ігнорувати, вона є сигналом. Прояснення і визнання напруги перетворює її на ресурс для кращого розуміння.

**Ключове правило-орієнтир: ПауЗза
(Пауза → Запитання → Залучення)**

Допомога та підтримка відрізняються від рятування: у допомозі людина зберігає контроль і відповідальність, у підтримці — відчуває, що не сама, навіть без втручання в її справи.

Відновлення кордонів — це не відмова від людини, а турбота про себе й одночасно про стосунки. Чіткі повідомлення про межі створюють безпеку і довіру, а суперечки лише посилюють боротьбу.

Принципи, що працюють

- Темп мовлення формує атмосферу.
 - Прояснення — універсальний спосіб запобігати конфліктам.
 - Напруга — це сигнал, що потрібно прояснити ситуацію, а не уникати її.
 - Межі не руйнують стосунки, а зберігають їх.
 - Суперечка не відновлює баланс, його відновлює лише ясне повідомлення про кордони.
-

Фрази, які лікують

- *«Я не знаю».*
- *«Чи правильно я розумію, що...?»*
- *«Таке відчуття, що щось змінилося. Я десь помилився/помилилася?»*
- *«Чим я можу бути корисний/корисна?»*
- *«Це для мене занадто особисте. Я не готовий/готова обговорювати».*
- *«Мені потрібна пауза. Давайте повернемося до цього пізніше».*

Вибір і токсичні стосунки

У багатьох історіях, згаданих у цій книзі, люди мали вибір. Вони могли ображатися, звинувачувати, скаржитися, відчужуватися, уникати і тим самим руйнувати стосунки. А могли брати на себе відповідальність і шукати рішення.

Командир Юрія Гудименка вибирав між тим, чи натиснути на бійця, чи пошукати підхід через того, кому він довіряє.

Будь-хто, хто опиняється поруч зі звільненим із полону, як зауважив Максим Буткевич, може відчувати сильні емоції й постати перед вибором: чи попросити дозволу словами або жестом на доторк або обійми, чи вважати, що власні емоції дають право на зневагу до чужих кордонів.

Ми можемо залишати на самоті тих, кому зараз важко, як-от Ольгу Мазенкову, дружину зниклого безвісти Захисника, а можемо побути поруч, мовчки підтримати, пригостити тістечком.

Можемо накричати й звинуватити, коли людина помилилася, або допомогти й спокійно прибрати, як чоловік Юлії Бевзенко.

Можемо долати великі відстані задля того, щоб обійняти близьку людину, як Ольга Залевська, або дозволяти перші розлуки поступово зростати.

Також можна допомогти новобранцю навчитися діяти попри страх і знайти свою цінність, як інструктори БЗВП допомогли племіннику Вячеслава Соколова, чи взяти на себе особисту відповідальність і допомогти родині загиблого вирішити юридичні та етичні проблеми, як зробив сам Вячеслав.

Під час обстрілу в бомбосховищі можна сидіти осторонь від інших, а можна поділитися водою, ковдрою, усмішкою чи яблуком, як поділилася з Оленою Гущик жінка, яка щойно залишила свій дім.

Можемо залишатися поряд із друзями, навіть коли з ними стає важко, як подруга Ганни Мокроусової.

Можемо жаліти себе, а можемо шукати ключик до душі дитини, яка бачила те, чого не мають бачити й дорослі, як щодня робить Оксана Узунова на своїх уроках.

Через перевтому можна зриватися на пацієнтах або можна докласти зусиль і записувати в паперах не тільки прізвище, а й позивний, щоб Сергій Пюрко (Скрипач) зміг відчути, що він залишається частиною військової спільноти.

Ми можемо допомагати словом і ділом тим, хто поруч, або вдати, що це нас не стосується чи в нас немає сили й можливості. І завжди знайдеться мільйон виправдань.

Нам часто здається, що наш вибір у складній ситуації зводиться до двох варіантів: чи підтримувати токсичні стосунки, чи відмовитися від них.

Із мого досвіду, поняття «токсичних стосунків» часто приховує за собою біль і розчарування. Але якщо придивитися уважніше — більшість таких історій не про «поганих людей» і не про бажання нашкодити, а про помилки у взаємодії. Хтось надто втрутився, хтось не окреслив меж, хтось не витримав напруги. Коли ми це визнаємо, з'являється шанс не тікати й не шукати винних, а зрозуміти, що саме не спрацювало — і не повторювати цього знову. У цьому моменті починається відновлення: із руйнівних стосунків виростає досвід, який допомагає будувати інші — живі, підтримувальні й надійні.

Прості правила, щоб стосунки завжди лікували

Основи

Стосунки лікують. Вони створюють відчуття приналежності та власної цінності.

Комунікація — це спільний перехід через складну місцевість, а не ситуативна допомога.

Розуміння не дорівнює згоді — воно створює простір для довіри.

Кордони — це не відмова від людини, а турбота про себе і безпеку стосунків.

Про себе

Турбота про себе у стосунках — це не егоїзм, а здатність залишатися дружнім та спокійним.

Маленькі паузи (ковток води, нотатка, уточнення) допомагають зберігати увагу.

Щирий інтерес зменшує втому і дає сили слухати.

Про напругу

Напруга — це сигнал, а не ворог.

Вона показує, що потрібно щось прояснити.

Краще вчасно запитати «Що пішло не так?», ніж чекати конфлікту.

Про допомогу

Допомога починається з розуміння, а не з дій.

Рятування, допомога й підтримка — різні ролі, їх не можна плутати.

Іноді найкраща допомога — це тиха присутність.

Про кордони

Кордони не руйнують стосунки, а роблять їх безпечнішими.

Відмова від участі не означає розриву стосунків.

Суперечка не відновлює кордонів — їх відновлюють лише зрозумілі повідомлення.

Принципи, що працюють

Уміння залишатися у процесі комунікації навіть під час втоми чи напруги зміцнює довіру.

Чіткі кордони — умова здорових стосунків.

Хто вміє регулювати власний стан, той стає опорою для інших.

Фрази, які лікують

- *«Я з тобою. Якщо знадоблюся, дай знати».*
- *«Чи правильно я розумію, що...?»*
- *«Це для мене занадто особисте. Я не готовий/готова обговорювати».*
- *«Повернемося до цього пізніше».*
- *«Я радий/рада тебе бачити».*
- *«Я вважаю, що ти добре справляєшся».*

Пам'ятка 1

(10 правил, завдяки яким стосунки лікують)

1. **Усміхайтесь і вітайтеся першими.** Це дрібниця, яка ламає кригу навіть у найважчі моменти.
2. **Слухайте більше, ніж говорите.** Людям потрібен слухач, а не лектор.
3. **Цікавтеся щиро.** Запитуйте не з увічливості, а з бажання зрозуміти.
4. **Давайте визнання.** Хваліть щиро, помічайте зусилля, навіть найменші.
5. **Перепрошуйте й виправляйтеся.** Зараз ніколи не знаєш, що може стати тригером. Але це не привід не спілкуватися.
6. **Поважайте «ні».** Відмова не руйнує стосунків, а робить їх чесними.
7. **Пропонуйте допомогу як вибір.** «Я можу зробити це або просто бути поруч. Що тобі зручніше?»
8. **Пам'ятайте: напруга — це сигнал.** Стежте за темпом і диханням — своїм і співрозмовника.

9. **Ніколи не відчужуйтесь, якщо хочете зберегти стосунки.** Проблеми в іншого — це не завжди вимога до дій, іноді залишатися на зв'язку — саме та підтримка, яка потрібна.
10. **Будьте вдячними.** Дякуйте за розмову, за довіру, за час. Це простий спосіб сказати: «Ти для мене важливий/важлива».

Пам'ятка 2

(5 орієнтирів, які створюють добрі стосунки)

1. **Інформація, а не емоція.**
2. **Щирість, а не відвертість.**
3. **Прояснення, а не суперечка.**
4. **Спокій, а не жалість.**
5. **Підтримка, а не повчання.**

«Саме завдяки якісно побудованому спілкуванню я отримала дещо надзвичайно цінне — наш із чоловіком шлюб. Ми познайомилися ще до повномаштабки, на одній із позицій на Світлодарці. Обставини були проти нього: я не планувала стосунки в той час, плюс до того — він за мене значно старший, зовнішність звичайна. Але він зумів зацікавити саме розмовами: ділився досвідом, знаннями, цікавими історіями. Зокрема, завдяки йому тоді я дізналася, як правильно користуватися тепловізійним прицілом Archer та як визначати відстань за формулою тисячної. Досить швидко я зрозуміла, що хочу спілкуватися з цим чоловіком усе своє подальше життя, що успішно і роблю».

*Ірина Бобик, ветеранка,
літераторка, феміністка*

Список літератури

Duncan, Miller, Hubble, *The Heart and Soul of Change: Delivering What Works in Therapy*, 2010 [1, с. 9]

Schnurr & Green, *Trauma and health: Physical health consequences of exposure to extreme stress*, 2004 [2, с. 9]

King et al., *Journal of Traumatic Stress*, 2006 [3, с. 13]

Тетяна Пастушенко «Остарбайтери з України», 2011 [4, с. 14]

John Bowlby, *Attachment and Loss*, 1969; Mary Ainsworth, *Patterns of Attachment: A Psychological Study of the Strange Situation*, 1978 [5, с. 19]

Tajfel, H. & Turner, J.C., *An Integrative Theory of Intergroup Conflict in The Social Psychology of Intergroup Relations*, 1979 [6, с. 22]

Griffith, J., *Multilevel Analysis of Cohesion's Relation to Stress, Well-Being, Identification, and Leadership in Military Psychology*, 2002 [7, с. 22]

Deci, E.L., & Ryan, R.M., *Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being*, 2000 [8, с. 24]

Harry Stack Sullivan, *The Interpersonal Theory of Psychiatry*, 1953 [9, с. 32]

C.G. Jung, *The Psychology of the Transference*, 1946 [10, с. 32]

Watzlawick, Beavin, Jackson, *Pragmatics of Human Communication*, 1967 [11, с. 40]

Sensemaking in Organizations, Weick, K. E., 1995; *Ongoing Crisis Communication*, Coombs, W. T., 1999 [12, с. 42]

Fitzsimons & Lehmann, *Reactance to recommendations: When unsolicited advice yields contrary responses*, 2004 [13, с. 45]

Howick et al., *Effects of empathic and positive communication in healthcare consultations: A systematic review and meta-analysis*, 2018;

Cuijpers et al., The efficacy of non-directive supportive therapy for adult depression: A meta-analysis, 2012 [14, c. 45]

Kawachi & Berkman, Social Epidemiology, 2000 [15, c. 55]

Resilience for lifelong learning and well-being, IBE-UNESCO, 2021 [16, c. 56]

Daniel Goleman, Social Intelligence, 2006 [17, c. 64]

Gilligan, Carol, In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development, 1982 [18, c. 64]

Haslam et al., The New Psychology of Health, 2018 [19, c. 70]

Sherif et al., Robbers Cave Experiment, 1961 [20, c. 73]

Simons & Chabris, «Gorillas in our midst: Sustained inattention blindness for dynamic events», 1999 [21, c. 83]

Cherry, C., «Some experiments on the recognition of speech, with one and with two ears», 1953 [22, c. 84]

Carl R. Rogers & Richard E. Farson, Active Listening, 1957 [23, c. 96]

Naomi I. Eisenberger et al., Neural pathways link social support to attenuated neuroendocrine stress responses, NeuroImage, 2007 [24, c. 96]

Pickering, C., Lam, C., Exploring the relationship between sense of belonging and perceived well-being in Canadian Army Reservists, 2020 [25, c. 102]

Lien, R., Bøe, H. J., Johansen, R. B., Confirmation of Military Identity after Exposure to Stress — Influence of Status Dimensions, 2021 [26, c. 102]

Jonas P. Nitschke, The association between acute stress & empathy, 2023 [27, c. 109]

House, Landis & Umberson, Science, 1988 [28, c. 122]

Haslam et al., The New Psychology of Leadership, 2011 [29, c. 122]

Brene Brown, The Gifts of Imperfection: Let Go of Who You Think You're Supposed to Be and Embrace Who You Are, 2010 [30, c. 127]

Rusu, Bodenmann, Kayser, Cognitive emotion regulation and positive dyadic outcomes in married couples, 2019 [31, c. 128]

УДК 316.47:159.944

ББК 88.53

Сем 30

Антон Семенов.

Сем 30 Зв'язок починається з тебе / К.: вид-во «ROC Books», 2026. — 144 с.

ISBN 978-617-95606-0-6

Ця книга — практичний провідник у комунікації під час війни та змін. Вона допоможе зберігати зв'язок із близькими, підтримувати тих, хто пережив травматичний досвід, витримувати складні розмови й не руйнувати стосунки, коли емоції зашкалюють. Без складної теорії та «чарівних фраз» — лише зрозумілі закономірності спілкування, реальні приклади й формулювання, які можна застосувати вже сьогодні.

Це книга для тих, хто хоче не просто говорити, а бути почутим. Для тих, хто готовий зробити невелике зусилля, щоб замість дистанції з'явився контакт, замість напруги — підтримка, а замість самотності — відчуття «ми разом».

УДК 316.47:159.944

ББК 88.53

Антон Семенов

ЗВ'ЯЗОК ПОЧИНАЄТЬСЯ З ТЕБЕ

**ЯК ЗБЕРЕГТИ ДРУЗІВ, ЗМІНИТИ СВІТ НА КРАЩЕ
Й ВІДНОВЛЮВАТИ СТОСУНКИ В ЧАСИ ВИПРОБУВАНЬ**

Редактори: *Яна Сабляш, Сергій Осока, Дар'я Ісакова, Ярослава Парак*

Підписано до друку XX.XX.2026. Формат 60x84/16
Папір офсетний. Гарнітура Minion Pro. Друк офсетний.
Умов.друк.арк. 8,63. Наклад 1000 прим. Зам. №

Видавництво ФОП Романова Т.
03055, Київ, вул. вул. Борщагівська, буд. 46/1, кв. 37
Свідоцтво ДК 8560 від 20.01.2026

ISBN 978-617-95606-0-6

© Видавництво «ROC Books», 2026