

Психологічні аспекти комунікації з військовими

Вплив війни на безпеку, самоприйняття та суспільну інтеграцію; мета — практичні навички та план впровадження

Тренінг проводиться в рамках волонтерської ініціативи, яка є частиною проекту «Розбудова екофеміністичного руху в ЄС» за підтримки проекту SCIENCE AT RISK Emergency Office, який реалізується громадською організацією Academic Network Eastern Europe.



**SCIENCE
at RISK**
Emergency Office by akno e.V.

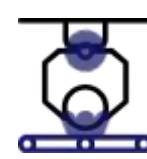


Контекст і потреби військових: емоції, тригери, пріоритети безпеки

Коротко: фізична безпека → психологічна
безпека → соціальна підтримка



Фізична безпека — постійні загрози, реакція на гучні звуки; потрібні гарантії безпеки під час контакту



Психологічна безпека — підвищена пильність, флешбеки, паніка, ступор; ризики COSR (Combat and Operational Stress Reactions) (до 4 діб), ASD (2 дні–1 місяць), ПТСР (>1 місяця)



Соціальна підтримка — повага, уникати героїзації/жалості; правова та побутова допомога важливі для інтеграції





**SCIENCE
AT RISK**

Emergency Office by akno e.V.

Контекст і потреби військових: емоції, тригери, пріоритети безпеки

Коротко: фізична безпека → психологічна
безпека → соціальна підтримка

Аспект	COSR	ASD	ПТСР
Контекст	Реакція на бойовий або операційний стрес; короткочасна, очікувана	Реакція на травму (бойову, аварію, стихійне лихо); гостра фаза	Довготривала психологічна реакція на травму (>1 місяця)
Початок	Під час або одразу після стресу	Через 3 дні – 1 місяць після травми	Через >1 місяць після травми
Тривалість	Години – дні	До 1 місяця	Більше 1 місяця, може бути хронічним
Основні симптоми	Втома, сплутаність, дратівливість, тремтіння, дезорієнтація	Флешбеки, тривога, уникання, дисоціація, порушення сну	Нав'язливі спогади, кошмари, емоційне оніміння, гіпервозбудження
Вплив на функціонування	Тимчасовий	Помірний або значний	Стійкий, тяжкий
Механізм	Адаптивна реакція нервової системи	Порушення інтеграції пам'яті та емоцій	Патологічна фіксація травматичних спогадів
Ознаки розпізнавання	Зміни поведінки під час місії, мовчазність, помилки у діях	Психологічна дезорієнтація, уникання, тривога, безсоння	Уникання нагадувань, депресія, гіпервиглядність
Основна техніка допомоги	Принцип BICEPS: Brevity, Immediacy, Centrality, Expectancy, Proximity, Simplicity	Психоосвіта, рання КПТ, техніки заземлення, релаксація	Травмофокусована КПТ, EMDR, групова терапія, медикаменти (SSRI)
Роль керівника / терапевта	Швидке виявлення, короткий відпочинок, підтримка у колективі	Безпечне середовище, валідація досвіду, навчання саморегуляції	Довготривала терапія, соціальна реінтеграція, профілактика суїциду
Прогноз	Сприятливий за умови ранньої підтримки	Сприятливий при своєчасній терапії	Варіативний; залежить від тривалості та підтримки

Основи емпатії під час кризи: як працює та що робити

Практичні дії для комунікації з військовими: зрозуміти, віддзеркалити, забезпечити безпеку

Визначення

Емпатія — здатність зрозуміти емоції іншого і відобразити їх без осуду; важлива для встановлення контакту.

Процедура застосування

Слухати без перебивань; віддзеркалити емоцію; валідизувати відчуття; запропонувати безпечний варіант дії.



Механізми

Нейробиологія: активація дзеркальних систем; регуляція через тон голосу, міміку, присутність.

Емпатія **vs** Співчуття

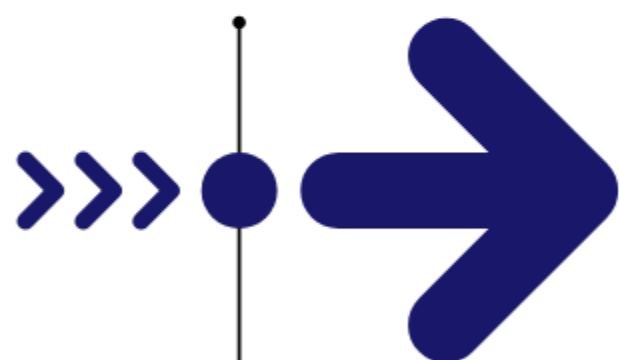
Емпатія — розуміння і відображення; **співчуття** — емоційне співпереживання, може створювати дистанцію.

Побудова довіри при першому контакті

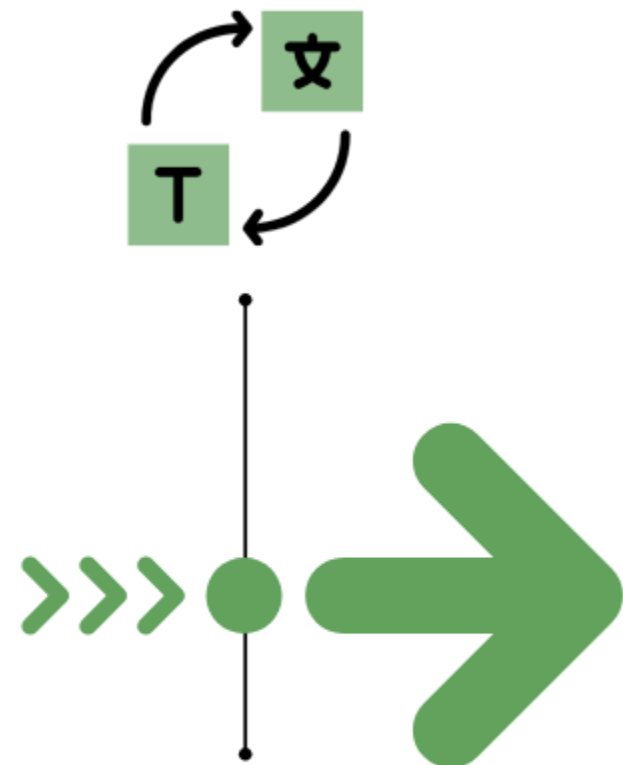
Практичні принципи для безпечної, емпатичної та прогнозованої взаємодії з військовими

Послідовність

Дотримуватися обіцянок; чітко пояснювати наступні кроки — знижує тривогу, формує очікування

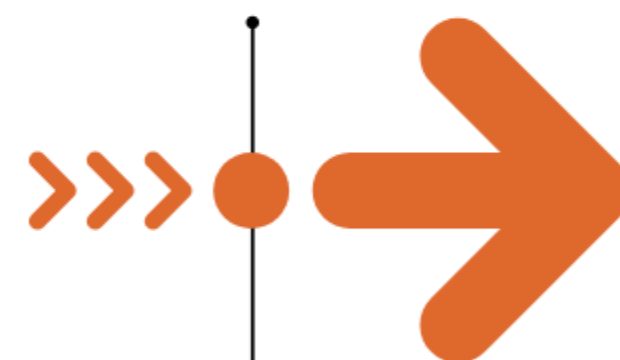


Прозорість

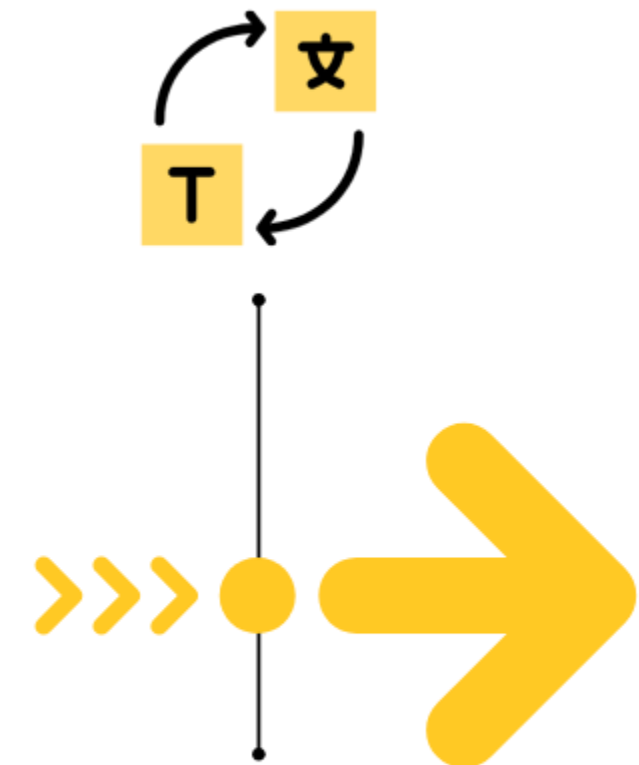


Компетентність

Показати знання процедур, ресурсів та контактів — підвищує відчуття безпеки та впевненості



Повага до особистості



Безпека в комунікації: межі та швидка стабілізація

Практичні правила для розмов з військовими:
запобігання ризикам, швидке заспокоєння,
спрямування на допомогу

Правила

Чітко обумовити
тему, час,
конфіденційність

Узгодити межі
фізичного контакту

Повідомити очікувані
рамки розмови

Техніки відновлення

Якорі: предмети або
фрази для стабілізації

Дихальні вправи 4-4-6

Прості тілесні вправи
для повернення в
теперішнє

Кризовий план & відповідальність

Оцінити ризик,
давати прості
інструкції

Забезпечити доступ
до медпрофесіоналів
при потребі

Знати ознаки
COSR/ASD/ПТСР і
спрямувати на
професійну допомогу

Комунікаційні техніки для роботи з військовими

Практичні кроки для емпатії, безпеки та довіри



Активне слухання — зосередитись; не перебивати; короткі підсумування; підтвердити розуміння



Віддзеркалення — коротко повторити емоцію або факт: «Чую, ви відчуваєте...»



Валідація — визнати емоцію + показати її логіку: «Це зрозуміло, що ви так реагуєте після пережитого»



Комбінація технік — почати з активного слухання, додати віддзеркалення, завершити валідизацією та пропозицією дій



Практика безпеки — уникати прямого запиту про травму; спитати про готовність говорити

Реальні кейси: кризова розмова і побудова довіри — до/після

Ситуація → втручання → результат — практичні
техніки для роботи з військовими

До: проблеми у взаємодії

1. Кейс 1: паніка, прискорене дихання, нав'язливі спогади; співрозмовник питав про деталі бою
2. Кейс 2: перший контакт — формальна мова, героїзація, відсутність інформації про допомогу; закритість

Після: втручання і результат

1. Кейс 1: застосовано дихання 4-4-6, віддзеркалення, фокус на теперішньому — паніка знизилась
2. Кейс 2: прозорість ролі, поетапна допомога, послідовні дії адвоката/волонтера — відкритість обговорення

Типові помилки у спілкуванні з військовими: наслідки та корекція

Як уникати травматизуючих реакцій і підтримувати безпеку, довіру та гідність

Помилка	Наслідок	Як виправити
Мінімізація емоцій	Відчуження, уникання відкритості	Валідувати емоції; запитати про готовність говорити
Надмірна героїзація	Тиск; небажання здаватись слабким	Підтримувати гідність; говорити простими словами подяки
Відсутність меж	Перевантаження комунікатора; ризик повторної травматизації	Оговір ролей, час зустрічі; обов'язок реперних контактів
Питання-тригери	Реакція флешбеку; агресія	Уникати прямих питань про деталі бою; пропонувати безпечний простір

Впровадження на практиці: поетапний план для організацій і волонтерів

Конкретні кроки для безпечної, емпатійної підтримки військових

Короткостроково (1–3)

Базова підготовка волонтерів і стандартизація

Проведення тренінгів для волонтерів з базових навичок; розробка та впровадження шаблонів протоколів надання допомоги; підготовка інформаційних карток і довідкових матеріалів для оперативного використання під час виїздів.

Середньостроково (3–12 міс.)

Супервізія, мережа фахівців і моніторинг випадків

Запровадження системи супервізії та регулярних консультацій; формування мережі медиків, психологів та юристів для швидких направлень; створення процедури та інструментів моніторингу і реєстрації випадків для аналізу та покращення реакції.

Довгостроково (>12)

Інтеграція програм підтримки і постійна оцінка

Інтегрування програм психологічної та медичної підтримки у сталу систему послуг; встановлення регулярних оцінок ефективності та впливу; розробка і впровадження політик безпеки, процедур обміну інформацією та механізмів удосконалення практик.

Підсумок і наступні кроки: ключові висновки та метрики

Практичні KPI та короткий чекліст для безпечної комунікації з військовими

Ознаки знання

1

Розпізнавання COSR/ASD/ПТСП – учасник
вміє визначити базові симптоми

Техніки

4

Набір практичних технік для стабілізації та
довіри (3–5)

План впровадження

1

Поетапний організаційний план
(коротко/середньо/довго)