

Як розмовляти з людьми, які постраждали від війни: small talk та випадкові розмови

Велика кількість переселенців пережили жахливі події: хтось втратив рідних, хтось житло, роботу, звичне життя. Вони переїхали в пошуках безпечного місця, і зараз у багатьох українців постають питання, як екологічно говорити з незнайомими чи малознайомими людьми, які пережили травматичні події. Такі розмови можуть випадково починатися в кав'ярнях, держустановах, лікарнях тощо.

### **Якими мають бути правила комунікації в таких ситуаціях?**

Ми не знаємо, на якому етапі проживання події людина перед нами – в гострому чи хронічному стресі, втраті, травмі тощо. Від цього, звісно, залежать і особливості комунікації. В будь-якому випадку будьте щирими (це відчувається), чіткими в своїх словах, прямими. Краще уникати двозначних фраз. Якщо бачите, що людина в ступорі чи вас не зрозуміла – перепитайте, чи все їй зрозуміло. Конкретика та реалістичність – найкращі друзі в цьому.

Якщо людина почала розказувати про свій досвід, слухайте стільки, скільки можливо. Ймовірно, вона хоче виговоритися і бути поміченою – це теж одна зі спроб адаптації до нового середовища, спосіб знайти собі місце. Однак варто пам'ятати: така розмова може забрати багато сил. Прислухайтеся до себе, чи готові продовжувати, чи маєте ресурси на неї.

### **Як себе поводити?**

Будьте такими, як ви є. Якщо вам незручно, страшно, ви губитесь – так і скажіть.

- ✓ Уникайте категоричних суджень та висновків, які можуть додати людині сорому, страху чи вини: *«А чого ж ви раніше не виїхали?»*, *«А як же ж ви там батьків залишили?»*, *«І ви не боїтеся за свій дім?»* тощо.
- ✓ Не варто використовувати фрази типу *«Не жалійтеся»*, *«Не перебільшуйте»*, *«Ну он там людям ще гірше було»*, *«Ви маєте бути сильним/ою заради дітей, чоловіка, батьків»*, *«Я вас розумію»*, *«Нічого так реагувати»*, *«Все буде добре»* тощо.

Такі висловлювання люди сприймають знецінюючими, недоречними та неправдивими. Будьте в контакті стільки, скільки вам добре. Якщо хочете завершити розмову, скажіть про це. Буває, страшно слухати про досвід людини, чи ви проживаєте емоційно складний день, чи просто не маєте ресурсу – цілком ок зупинити те, що вам не подобається (тим паче, контакт у такому стані і «видушування» з себе чуйності, співчуття чи підтримки може зашкодити і вам, і людині поруч).

Якщо від вас очікують продовження розмови, можете вибачитися і сказати, як є: *«Я не можу з вами розділити це, мені страшно»*, *«Я дуже виснажений/а, ця розмова забирає в мене багато сил, я не можу її більше продовжувати»*, *«Мені б хотілося вам допомогти, проте зараз я не маю на це сил»* тощо. Важко передбачити тут реакцію людини – імовірно, вона може бути негативною. Втім, і ми спочатку турбуємося про себе, а потім про іншого – це одне з правил збереження адекватної особистості.

### Що краще не питати?

- ✓ Не питайте про емоції: *«А вам було страшно?»*, *«А ви думали, що помрете?»*, *«А вам було шкода залишати дім?»* тощо. Це момент, у якому легко провалитися в травмуючі переживання.
- ✓ Не розпитуйте про деталі минулих подій, деталі виїзду, не зупиняйтеся на особливо чутливих ситуаціях – це все можуть бути тригери минулих переживань, з якими можете не впоратися. Це робота фахівця за запитом клієнта.
- ✓ Не питайте про плани на майбутнє – людина може бути в підвішеному стані, це недоречно.

### Як підтримати?

Підтримати можна словами *«Я з вами тут, я поруч»*, *«Ви робите достатньо»*, *«Мені прикро, що вам зараз боляче»*, *«Я вам співчую»*, *«Ви робите найкраще з можливого»*, *«Усе колись закінчується, і навіть цьому прийде кінець»*, *«Я вас підтримую»*.

!!!Якщо раптом захочете обійняти людину, **обов'язково** спитайте дозволу. Також поцікавтеся, чим можете допомогти людині, якщо у вас виникає таке бажання. Не обіцяйте допомоги, якщо не плануєте її надавати.

### Як реагувати, коли людина розповідає про втрати?

Не розпитувати деталі. Прислухайтеся до себе і віднайдіть доречні слова (можливо, *«Я співчую, що так сталося»*, *«Це складні переживання для мене»*, *«Мені шкода, що вам довелося це пережити»* тощо).

Якщо відчуваєте, що людина емоційно «провалюється» та ситуація неконтрольована, переключіть її на конкретні дії: попросіть щось подати, описати, що є навколо, назвати своє ім'я тощо. Так ви переключите її мозок з емоційного на раціональне.

Варто не залишати людину в переживаннях, якщо ви завершуєте розмову. Необхідно повернути в реальність: *«Зараз ви тут (у кав'ярні, поліклініці,*

*парку)», «Ви вже в безпеці», «Чи є у вас у місті хтось знайомий?», «Де ви живете?», «Що ви тут вже бачили?».*

### **Що робити, якщо розповідають, що почувають себе погано?**

Ми можемо стикатися з дуже різними реакціями людей на появу переселенців: співчуття, агресія, підтримка, страх, розпач тощо. Усе це – нормальні реакції на ненормальні події. Можна уточнити, де саме людину не приймають (імовірно, що це якісь конкретні контакти). Наголосіть на тому, що це – не все місто, є інші люди. Якщо ви говорите з людиною, ви теж частина цього міста і вам, наприклад, ок бути з нею в контакті.

Щоб знизити почуття страху, тривожності на новому місці, людині добре інтегруватися в якісь групи. Спитайте, де б людина могла себе реалізувати, поки є тут – за інтересами, діяльністю тощо (якщо знаєте конкретні, розкажіть про це). Але важливо не примушувати людину до дій, якщо вона не готова.

Якщо співбесідник/ця говорить, що йому/їй тут погано, пам'ятайте, що навряд чи є хороше місце, якщо ти втратив свій дім чи не можеш туди повернутися. Ми не знаємо, коли ситуація зміниться. Якщо людина помічає тільки погане, спитайте, що в її житті зараз є хорошого. Якщо вона губиться з відповіддю, можете сказати, що людина – жива, у відносній безпеці – це вже хороше.