

Особливості комунікації під час війни

Війна торкнулася кожного українця, викликаючи різні емоційні реакції та зміни в поведінці. Тому спілкування під час війни потребує більшої чутливості та обережності, особливо коли йдеться про людей, які перебували в зоні активних бойових дій. Спілкування — це процес обміну інформацією, емоціями та підтримкою, який може стати як джерелом сили, так і додатковим стресом.

Види спілкування — це різні способи обміну інформацією, думками та емоціями між людьми, включаючи вербальне, невербальне, емпатичне, групове та спілкування через цифрові платформи.

Вербальне спілкування

Передбачає всі форми комунікації за допомогою слів. Воно може бути усним або письмовим.

Усне спілкування — телефонні дзвінки, відеоконференції, розмови вічна-віч. Під час війни важливо підтримувати живий зв'язок з близькими, ділитися новинами, переживаннями та підтримкою.

Письмове спілкування — листування через електронну пошту, соціальні мережі, текстові повідомлення. Письмова комунікація під час війни дозволяє обдуманно висловити свої думки і почуття, що може бути корисним у стресових ситуаціях.

Невербальне

Воно охоплює всі форми комунікації без використання слів. Це може бути міміка, жести, рухи та інші невербальні знаки.

Жести та міміка — емоції, передані через вираз обличчя та жести, можуть значно вплинути на сприйняття повідомлення. Під час війни невербальні сигнали є важливим індикатором емоційного стану людини.

Контакт очей — важливий елемент спілкування, який може показати увагу, зацікавленість або навпаки уникнення. У складних ситуаціях за його допомогою можна висловити підтримку і розуміння.

Емпатичне

Воно передбачає глибоке розуміння і співчуття до почуттів та переживань іншої людини. Це надзвичайно важливий вид спілкування під час війни, коли люди особливо потребують підтримки.

Активне слухання — воно спрямоване на повне зосередження на співрозмовнику, зворотний зв'язок з ним. Це допомагає людині відчувати, що їїчують і розуміють.

Відкрите спілкування — створення безпечного простору для висловлення своїх почуттів і думок без страху бути засудженим. Це сприяє зміцненню довіри і підтримки у взаєминах.

Соціальні мережі та цифрові платформи

Під час війни онлайн-сервіси стали важливим інструментом для підтримки зв'язку, розповсюдження інформації та організації допомоги.

Соціальні мережі Facebook, Instagram, Twitter та інші дозволяють швидко обмінюватися новинами, підтримувати зв'язок з рідними та друзями, організовувати волонтерську допомогу.

Месенджери Telegram, WhatsApp, Viber та інші застосунки для миттєвого обміну повідомленнями надають можливість оперативно комунікувати, створювати групи для обговорення важливих питань та координації дій.

- Не робіть вибір за іншого. Людина, яка пережила насильство або відчуває безпорадність, потребує можливості самостійно обирати. Це повертає відчуття контролю над життям. Перш ніж змінювати плани чи обставини іншого, обов'язково отримайте згоду.

- Поважайте особисті кордони. Кожен має право на свої переконання, цінності та бачення ситуації. Спроба «допомогти» може сприйматися як насильство. Варто запитати, чи потрібна допомога, а вже потім діяти.
- Не інтерпретуйте поведінку самотійно. Перебування у зоні бойових дій може значно вплинути на людину. Краще запитати про те, що вас турбує, ніж робити власні висновки.
- Не жалійте, а співпереживайте. Жалість позбавляє людину сили. Співчуття та підтримка більш доречні. Не варто говорити, що ви розумієте людину, адже ви не були на її місці.
- Створюйте умови для позитивних емоцій. Не вимагайте від людини відчувати те, що ви очікуєте. Важливо дозволити її висловлювати власні почуття.
- Не знецінюйте почуття людини і не порівнюйте з іншими. Кожен має право на свої хвилювання та потребує часу, щоб впоратися з ними.
- Вчіться витримувати емоції інших. Якщо людині потрібно розповісти свою історію, поділитися власними страхами та думками, надайте їй цю можливість. Це сприяє зціленню душевних ран.

Особливості спілкування з військовими

Спілкування з військовими має свої особливості. Важливо пам'ятати, що вони, як і всі інші люди, мають свої емоції та потреби. Проте контекст життя на війні значно відрізняється від мирного. Тому врахуйте таке:

- Спокійний дружній тон. Емоційність і тембр голосу мають значення. Якщо ви схвилювані, спершу подбайте про власну стабілізацію, щоб не передати своє занепокоєння військовому.
- Більше розуміння — менше звинувачень. Зараз саме час згладжувати гострі кути розмови та уникати звинувачень. Уся енергія

військового має бути спрямована на виконання бойових завдань та виживання.

- Ваша ініціатива. Будьте готові розповідати більше про свої справи. Військові не можуть ділитися деталями своєї роботи, тому розповідайте про те, що у вас відбувається.
- Без порад щодо війни. Не потрібно навчати або критикувати дії військового чи командування. Краще залишити свої думки при собі.
- Будьте другом. Це велике випробування невідомістю. Підтримуйте себе, щоб бути опорою для близьких.
- Запитуйте про бажану турботу. Це допоможе будувати міцніші стосунки.
- Будьте поруч. Слухайте та підтримуйте, навіть якщо це вже третя розповідь однієї історії.

Спілкування під час війни потребує від нас чутливості, розуміння та поваги до емоцій і кордонів інших людей. Це допоможе зберегти не лише взаєморозуміння, але й психічне здоров'я кожного з нас.

Ретравматизація

Через повномасштабну військову агресію Росії переважна більшість жителів України отримала складний травматичний досвід. Чимало українців стали свідками або безпосередньо постраждали від насильства, пов'язаного з бойовими діями. Вони уже залучені до розслідувань та судових процесів щодо скоєних агресором злочинів. На сьогодні це понад 80 тисяч проваджень. На жаль, війна триває і це число зростатиме.

Інтенсивність пережитих трагедій та участь у складних ситуаціях можуть суттєво впливати на бажання та здатність людей точно відтворювати факти. Окрім того, людину можуть допитувати кілька разів, що викликає так звану "втому свідка".

Кримінальний процесуальний кодекс не передбачає окремих механізмів для роботи з такими учасниками судового процесу, а більше зосереджується на захисті прав підозрюваного. Однак в Україні все більшу увагу звертають на потребу впровадження сервісів для вразливих свідків та потерпілих. Через військову агресію ця потреба зросла в рази.

Директива ЄС 2012/29/EU встановлює стандарти щодо прав, підтримки і захисту жертв злочинів. Адже вони потребують коректного та професійного ставлення, яке допоможе уникнути дискримінації та повторної травматизації потерпілих. Окрім того, Директива передбачає право на доступ до підтримки якнайшвидше, відповідно до індивідуальних потреб та незалежно від характеру злочину.

Вплив злочину на постраждалих і свідків

Будь-який злочин може мати руйнівний вплив на життя потерпілого чи свідка (навіть злочин, який спершу виглядає нетяжким). Такі люди уже зазнали фізичної або психологічної шкоди.

Відповідно до стандартів ЄС, перед тим, як розпочинати роботу з потерпілими, необхідно проводити індивідуальну оцінку їхніх потреб. Така оцінка допоможе визначити ступінь вразливості людини під час кримінального провадження. При цьому особлива увага приділяється забезпеченню конфіденційності потерпілих та захисту дітей-потерпілих.

Наслідки можуть бути:

економічними (витрати через пошкодження або втрату майна);

фізичними (травми через насильницьку злочинність);

психологічними (відчуття втрати контролю, безпорадність, гнів, почуття провини в тому, що сталося, страх повторної віктимізації, соціальне відчуження, самопошкодження, зловживання наркотичними речовинами, суїцидальні ідеї, посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) тощо.

Усі ці наслідки можуть відчути не лише постраждалі, але і їхня родина та близькі люди.

Якщо ж потерпілий не отримує належної підтримки після злочину, це може призвести до вторинної віктимізації, коли людина отримує додаткову травму не як прямий наслідок злочину, а через дії органів системи правосуддя або її представників.

Вторинну віктимізацію можуть спровокувати, зокрема, дії пов'язані зі слідством та судом. Наприклад, проводити допит неделікатно; звинувачувати жертву в тому, що сталося; примушувати потерпілого проходити складні та тривалі процедури для отримання компенсації. Результат може бути руйнівний для психіки людини, яка постраждала.

Під час спілкування з потерпілими та свідками насильства, пов'язаного з війною, існують наступні правила:

Потерпілих ніколи не варто змушувати "забувати" про травму. Натомість заохочення висловити свої почуття допомагає людині краще впоратись із наслідками. При цьому страждання жертв не можна розглядати як патологію.

Варто пам'ятати, що через травматичний досвід людина може не пам'ятати фактів злочину або не хотіти їх згадувати. Тому потрібно виділити достатньо часу, щоб уважно вислухати постраждалу особу. Водночас варто з розумінням поставитися, якщо потерпілі можуть вирішити не брати участі в провадженні.

Потрібно врахувати, що особа може не мати досвіду взаємодії із судовою системою. Все, що пов'язане із судовим засіданням, буде незвичним для неї. Тому людину потрібно поінформувати щодо можливих подальших кроків. Водночас постраждалі можуть хотіти відповідати "очікуванням" судді. Важливо пояснити людині, що не знати відповіді на запитання – це нормально.

Важливо надати інформацію щодо сервісів ("гарячих ліній", державних центрів та громадських організацій), де постраждала особа може отримати правову, психологічну, інформаційну та іншу допомогу і підтримку.

Необхідно врахувати вік, стать жертв злочину, соціальне становище, можливу інвалідність.