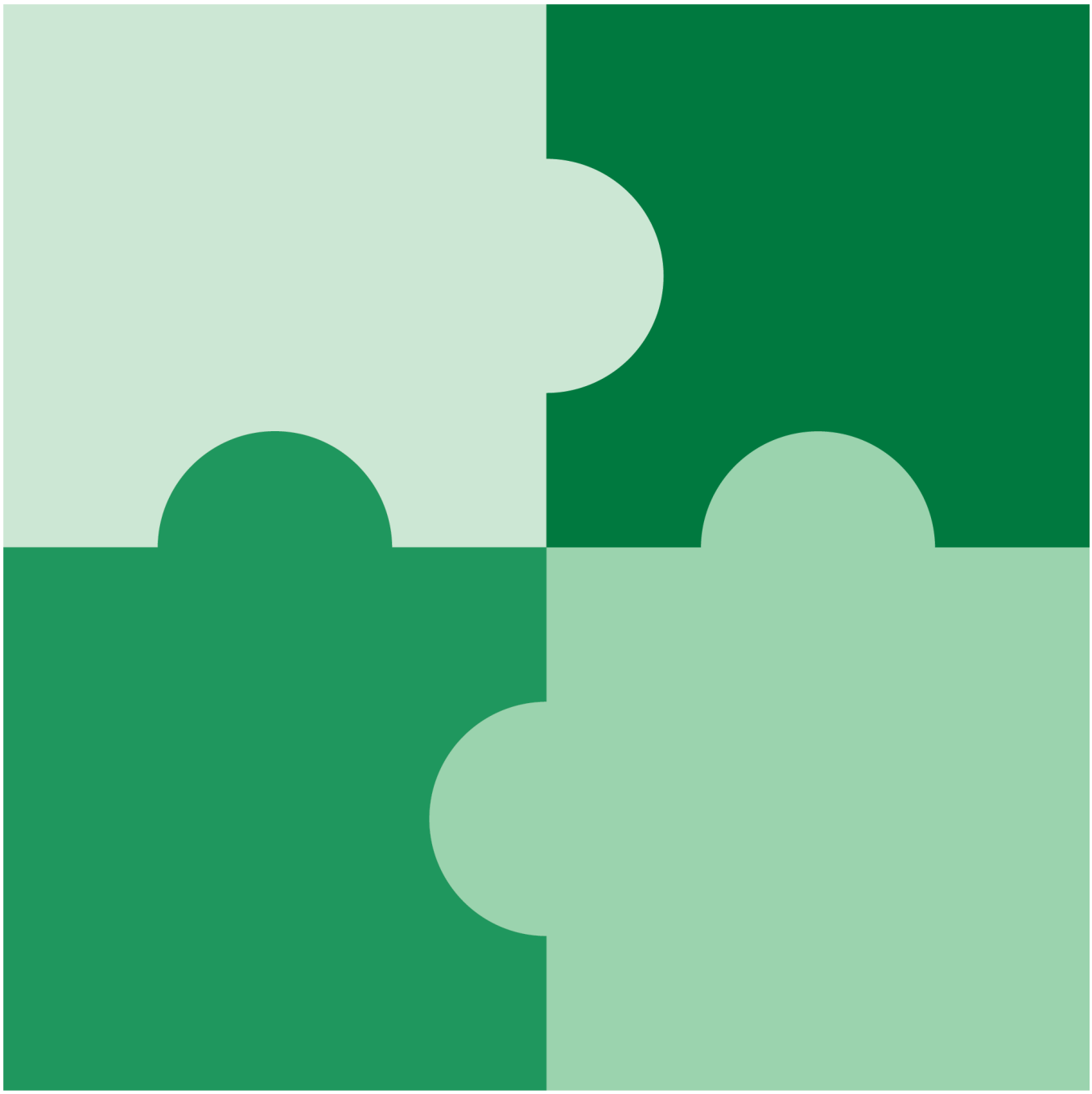


Посібник для соціальних фахівців

Особливості супроводу ветеранів та цивільних, які пережили полон та тортури, та членів їх родин

Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України
IREX
Український Фонд Швидкого Реагування
РЕСУРСНИЙ ЦЕНТР ЛІСОВА ПОЛЯНА
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
вільний step

Посібник створено в рамках проєкту «Підвищення якості та доступності послуг з психосоціальної підтримки для людей, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення», який реалізується за ініціативи Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України, завдяки програмі «Український фонд швидкого реагування», яку втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

Вміст є виключною відповідальністю громадської організації «Ресурсний центр «Лісова Поляна» і не обов'язково відображає погляди IREX або Державного департаменту США.

Зміст

Розділ 1: Особливості цільової групи 7

1.1. Хто належить до категорії осіб, які були незаконно позбавлені особистої свободи у зв'язку зі збройною агресією росії проти України 8

1.2. Психосоціальні наслідки полону та тортур 11

1.3. Специфічні реакції в поведінці 16

1.4. Вплив на сім'ї та близьке оточення 18

Розділ 2: Соціальні послуги для звільнених з полону людей 25

2.1. Соціальні послуги на різних етапах відновлення 26

2.2. Алгоритм надання соціальних послуг військовослужбовцям звільненим з полону 32

Розділ 3: Соціальний супровід 42

3.1. Принципи супроводу осіб, які пережили незаконне позбавлення свободи 43

3.2. Травмоінформований підхід в роботі соціального фахівця з особами, які були незаконно позбавлені особистої свободи та членами їх родин 46

Розділ 4: Етична комунікація зі звільненими з полону особами та членами їх родин 53

4.1. Особливості комунікації з людьми, що мають досвід полону... 54

4.2. Співпраця з родинами у процесі супроводу 63

4.3. Рекомендації від ветерана, щодо підтримки тих, хто пережив полон 68

Розділ 5: Підтримка фахівців 80

5.1. Попередження вторинної травматизації 81

5.2. Саморегуляція для фахівців, в роботі з людьми, які пережили полон, тортури та членами їх родин. 84

Додатки 86

Вступ

Збройна агресія росії проти України призвела до безпрецедентної кількості випадків незаконного позбавлення волі, тортур, жорстокого поводження та сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом. Незаконне позбавлення особистої свободи, примусова ізоляція, тортури стають для людини досвідом, що має значний вплив на її подальше життя та життя її близького оточення. **Повернення з полону — це не завершення травматичного досвіду, а початок тривалого шляху відновлення, що вимагає скоординованої підтримки з боку різних фахівців.**

Водночас, випробування переживають і члени родини. Вони живуть у стані невизначеності під час зникнення близької людини, а після звільнення — часто стикаються з труднощами у відновленні стосунків, адаптації до змін у поведінці та потребах свого рідного, а також із власним виснаженням і вторинною травматизацією. Ефективна реінтеграція звільнених з полону неможлива без підтримки родини, яка є центральною ланкою у процесі відновлення.

Цей посібник створено для соціальних фахівців, які працюють із людьми, що пережили полон, тортури, а також із членами їхніх родин. Він ґрунтується на сучасних міжнародних стандартах, національних нормативно — правових актах, практичному досвіді українських фахівців та міждисциплінарному підході.

Мета посібника — надати фахівцям систематизовані практичні рекомендації щодо оцінки потреб, комунікації, кризового втручання, планування маршруту допомоги, особливостей супроводу на різних етапах відновлення, а також принципів взаємодії з родинами звільнених. Особлива увага приділена етичним аспектам роботи, недопущенню повторної травматизації, дотриманню прав людини та забезпеченню безпечного, поважного й гідного ставлення до кожного, хто пережив насильство чи позбавлення свободи.

Посібник покликаний посилити професійні компетенції спеціалістів, які працюють у системі соціального захисту, реабілітаційних центрах, громадських організаціях, органах місцевого самоврядування та інших структурах. Він має стати інструментом для створення індивідуалізованих та ефективних планів допомоги, спрямованих на відновлення цілісності людини та її повернення до безпечного, автономного та повноцінного життя, та орієнтований на врахування сили та стійкості, якої людина набула під час перебування в полоні.

Термінологія

«Тортури» (катування) означає будь-яку дію, якою будь-якій особі навмисне заподіюється сильний біль або страждання, фізичне чи моральне, з метою отримання від неї або від третьої особи відомостей чи зізнання, покарання її за дію, яку вчинила вона або третя особа чи у вчиненні яких вона підозрюється, а також залякування чи примушення її або третьої особи, або з будь-якої причини, заснованої на дискримінації будь-якого характеру, якщо біль або страждання заподіюються державними посадовими особами чи іншою особою, що виступає в офіційній якості, чи через їхнє підбурювання, чи з їхнього відома або мовчазної згоди." (Конвенція ООН проти катувань)

Полон — обмеження свободи особи, що брала участь у військових діях, з метою недопущення його до подальшої участі в них.

Особи, що потрапили в полон, називаються:

→ **військовополонені** — особи, які внаслідок збройної агресії російської федерації проти України потрапили в полон і мають право на статус військовополоненого відповідно до статті 4 Женевської конвенції про поводження з військовополоненими від 12 серпня 1949 р. та статті 44 Додаткового протоколу до Женевських конвенцій від 12 серпня 1949 р., що стосується захисту жертв міжнародних збройних конфліктів (Протокол I), від 8 червня 1977 року;

→ **заручники** — громадяни України, які не беруть участі в бойових діях, перебувають під захистом Женевської конвенції про захист цивільного населення під час війни від 12 серпня 1949 р. та позбавлені свободи окупаційними силами російської федерації або незаконними органами (окупаційними адміністраціями російської федерації) внаслідок збройної агресії російської федерації проти України;

→ **особи, позбавлені свободи з політичних мотивів** — громадяни України, позбавлені свободи державою-агресором, її органами, підрозділами і формуваннями, іншими утвореннями у зв'язку із вираженням такими особами поглядів, громадською або політичною діяльністю, що спрямовані на відстоювання територіальної цілісності, державного суверенітету та національної єдності України, а також якщо таке позбавлення свободи вчинено з порушенням свободи думки, совісті та релігії, свободи слова та інформації, права на збори та об'єднання.

Сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом (СНПК), стосується окремих випадків або типових проявів практики сексуального насильства, тобто зґвалтування, сексуального рабства, примусової проституції, примусової вагітності, примусової стерилізації або будь-якої іншої форми сексуального насильства порівняної тяжкості, скоєних проти жінок, чоловіків, дівчат чи хлопців. Такі окремі випадки або типові прояви виникають у конфліктних або постконфліктних ситуаціях або інших небезпечних ситуаціях (наприклад, політичне протистояння). Вони також мають безпосередній або непрямий зв'язок з самим конфліктом або політичним протистоянням, тобто часовий, географічний та/або причинно-наслідковий зв'язок. Крім міжнародного характеру ймовірних злочинів (що, залежно від обставин, можуть являти собою воєнні злочини, злочини проти людяності, акти катувань або геноциду), зв'язок з конфліктом може бути очевидним зважаючи на профіль та мотивацію кривдника, профілю жертви, атмосфери безкарності/ослабленої спроможності держави, транскордонних аспектів та/або того факту, що вони порушують умови угоди про припинення вогню.

Стамбульський протокол — керівництво з ефективного розслідування та документування тортур та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання, більш відомий як Стамбульський протокол, є першим набором міжнародних рекомендацій з документування катувань та його наслідків. У Стамбульському протоколі зібрана низка керівних принципів для оцінки заяв про катування та жорстоке поводження, для розслідування справ про катування та повідомлення про зафіксовані випадки катувань судовій владі або іншим органам.

https://ukraine.un.org/sites/default/files/2021-06/Istanbul%20Protocol%20in%20Ukrainian.pdf

Жертвами тортур є особи, які окремо або разом постраждали від завданої їм шкоди, включаючи фізичні або душевні травми, емоційні страждання, економічний збиток або суттєве обмеження їхніх основних прав, у результаті дій або бездіяльності, що становлять порушення положень Конвенції ООН проти катувань. Особа повинна визнаватися жертвою незалежно від того, чи був встановлений, затриманий, підданий переслідуванню або визнаний винним той, хто вчинив порушення, незалежно від наявності родинних або інших зв'язків між жертвою й особою, що вчинила порушення. Поняття «жертва» включає і найближчих родичів або утриманців жертви та осіб, яким було завдано шкоди при втручанні з метою надати допомогу жертвам або запобігти віктимізації.

Розділ 1

Особливості цільової групи

1.1. Хто належить до категорії осіб, які були незаконно позбавлені особистої свободи у зв'язку зі збройною агресією росії проти України

До осіб, незаконно позбавлених особистої свободи відповідно до Закону України № 2010-IX від 26.01.2022, належать:

→ Особи, щодо яких Міжвідомча комісія встановила факт позбавлення свободи внаслідок збройної агресії рф.

→ Особи, які були свавільно затримані, викрадені або утримувані без законних підстав.

→ Цивільні особи, які перебували в місцях несвободи на тимчасово окупованих територіях.

→ Військовослужбовці, які були взяті в полон у порушення норм міжнародного гуманітарного права.

Порядок встановлення факту позбавлення свободи:

→ Факт позбавлення свободи встановлюється Міжвідомчою комісією при Міністерстві розвитку громад та територій України.

→ Заявником може бути особа, родич або законний представник.

→ Комісія враховує документи, свідчення, дані міжнародних організацій, правозахисників.

Соціальний і правовий захист таких осіб відповідно до Закону України № 2010-IX від 26.01.2022:

→ Право на медичну та психологічну допомогу.

→ Право на правову допомогу.

→ Право на державну грошову підтримку.

→ Право на забезпечення житлом за визначених умов.

→ Поновлення документів, сприяння працевлаштуванню, соціальна адаптація.

Катування заборонені:

→ Конституцією України (ст. 28).

→ Конвенцією ООН проти катувань.

→ Європейською конвенцією з прав людини.

→ Кримінальним Кодексом України (ст. 127 – катування; ст. 438 – воєнні злочини).

Особа належить до категорії постраждалих від катувань, якщо:

→ під час незаконного утримання зазнала фізичного чи психічного насильства;

→ поводження з нею було жорстоким, нелюдським або принижувало гідність.

Соціальний захист осіб, які зазнали катувань

→ Право на реабілітацію відповідно до Закону України “Про реабілітацію осіб з обмеженням життєдіяльності”.

→ Право на компенсацію моральної шкоди (ст. 23 ЦКУ).

→ Підтримка у фіксації воєнних злочинів, юридичний супровід.

→ Спеціальні програми медичної та психосоціальної допомоги.

Особи, які були в полоні, але не визнані комісією

Навіть якщо комісія не встановила факт позбавлення свободи, такі особи мають право:

→ звернутися на повторний розгляд;

→ отримувати допомогу від Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

→ документувати порушення для подальшого визнання статусу;

→ отримувати психологічну та гуманітарну допомогу згідно з іншими державними програмами;

→ бути визнаними потерпілими у кримінальному провадженні за ст. 438 ККУ.

Посилання на нормативні акти:

- https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2010-20
- https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text
- https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_085
- https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004
- https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14

Сексуальне насильство, пов'язане зі збройним конфліктом (СНПК)

→ Сексуальне насильство, пов'язане зі збройним конфліктом, є тяжким порушенням міжнародного гуманітарного та міжнародного кримінального права.

→ Відповідно до Резолюції Ради Безпеки ООН 1820 (2008) та Резолюції № 2467 (2019), сексуальне насильство під час війни визнається методом ведення війни та формою переслідування цивільного населення.

Українське законодавство передбачає відповідальність за такі дії:

→ Кримінальний кодекс України: ст. 152–156 (злочини проти статевої свободи), ст. 438 (порушення законів і звичаїв війни).

Особи, які стали жертвами сексуального насильства в умовах війни, мають право на:

→ медичну допомогу та лікування;

→ психологічну підтримку та довгострокову реабілітацію;

→ безоплатну правову допомогу;

→ захист персональних даних та конфіденційність;

→ включення до програм державної підтримки постраждалих від воєнних злочинів.

Держава зобов'язана документувати факти СНПК, забезпечувати доступ до правосуддя та підтримувати постраждалих відповідно до міжнародних стандартів.

Нормативно-правові акти щодо сексуального насильства, пов'язаного зі збройним конфліктом (СНПК)

- Резолюція Ради Безпеки ООН 1820 (2008)
- Резолюція Ради Безпеки ООН 2467 (2019)
- Римський статут Міжнародного кримінального суду (статті 7 та 8)
- Конвенція ООН проти катувань
- Європейська конвенція з прав людини
- Кримінальний кодекс України — статті 152–156, 438
- Закон України "Про правовий і соціальний захист осіб, постраждалих від сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією Російської Федерації проти України, та надання їм невідкладних проміжних репарацій"

1.2. Психосоціальні наслідки полону та тортур

Утримання в неволі і примусова ізоляція це сам по собі не природній і достатньо травматичний досвід для людини, який може мати певну ланку психотравмуючих наслідків. Однак, перебування саме в російському полоні, зазвичай, окрім безпосередньо примусової ізоляції, обтяжене жорстоким і нелюдським поводженням та тортурами, і тому може мати складні наслідки і потребувати іноді довготривалої підтримки і реабілітації та реінтеграції.

Головне завдання людини в полоні – **вижити**. Проте, багато хто з тих, кому вдалось повернутись з полону, знаходили для себе додаткові сенси в іноді доволі неочікуваних способах чинити опір. Люди, які пережили полон, також являються надважливими свідками воєнних злочинів, вплив яких їм довелося пережити. Наслідки перебування в полоні, пережитих тортур можуть бути дуже різними, адже відрізняється ситуація того, як люди потрапили в полон, що саме вони там пережили, якими були терміни та умови їх утримання. Для кожної людини і наслідки, і процес відновлення будуть унікальними, проте, є певні закономірності, на які варто звертати увагу фахівцям, що працюють з військовими, ветеранами та цивільними людьми, які пережили полон.

Наслідки полону і тортур умовно можна розділити на фізичні, психічні та соціальні

Сам по собі факт перебування в полоні для військових і цивільних пов'язаний з багатьма ризиками і тотальною втратою контролю над своїм життям, що створює можливість для довготривалої, повторюваної в часі травми. Навіть якщо людині дають можливість вибору, або ж проявляють до неї поблажливість. Як правило, це зовсім не залежить від особистості та її поведінки, а швидше є частиною стратегії впливу на людину, з метою змусити її в подальшому до якихось конкретних дій.

Для того щоб мати безмежний вплив на полонену людину, поневолювачі прагнуть максимально позбавити її відчуття власної автономії. Забираючи в людини право вибору, обмеживши свободу, мучитель намагається вивчити найболючіші місця і взяти під максимальний контроль тіло полоненого, загнати людину в такий стан, коли вона не здатна контролювати реакції свого тіла. Досягають цього через нелюдські умови, позбавлення можливості задовольнити базові потреби організму, за допомогою тортур.

Працюючи з військовослужбовцями, ветеранами або ж цивільними особами, які мають досвід полону, ви можете зустріти у них наступні фізичні наслідки:

→ **видимі сліди тортур (доказові):** шрами, синці, набряки, пошкодження кісток, ампутації частин тіла, наслідки черепно-мозкових травм, пошкодження зубів, пошкодження м'язів, інфекційні захворювання, що передаються статевим шляхом, вагітність, як результат зґвалтування, пошкодження геніталій; ушкодження спричинені застосуванням холодної або вогнепальної зброї, предметами військової форми одягу чи екіпірування, а також у формі знаків чи символів військового або воєнного значення, наприклад «Z», «V» ; сліди від опіків (цигаркою, предметами військової форми одягу чи екіпірування), обливання гарячою водою.

→ **хронічні захворювання**, пов'язані з неналежними умовами утримання та відсутністю кваліфікованої медичної допомоги, надмірними стресами: неврологічні захворювання, хвороби шлунково-кишкового тракту, запальні процеси в організмі, геморой, діабет, мігрені, захворювання нирок, захворювання легень, артрити, подагра, дерматологічні захворювання, туберкульоз, хронічні болі в різних частинах тіла, онкологічні захворювання, серцево-судинні захворювання та низка інших захворювань.

→ **виснаження та втрата маси тіла** через погане харчування. Більшість осіб, які повертаються з полону, перебувають у стані вираженого фізичного виснаження. Організм після тривалого голодування або недостатнього харчування перебудовується на «режим виживання»: змінюються обмінні процеси, зменшується м'язова маса, виснажуються жирові запаси, розвивається дефіцит білків, вітамінів і мікроелементів. Це може призводити до низької маси тіла, сухої шкіри, ламкості волосся, слабкості, головокружіння, порушення терморегуляції, серцевої аритмії.

Після звільнення з полону, організм далеко не завжди здатний одразу прийняти звичні обсяги їжі. Різке збільшення калорійності **може викликати**

рефідинг-синдром — небезпечний стан, коли через швидке надходження поживних речовин розвиваються порушення електролітного балансу, серцеві ускладнення, набряки, шлунково-кишкові розлади. Тому відновлення харчування має бути поступовим і контрольованим медичними фахівцями, із поступовим введенням білкових продуктів, вітамінних комплексів, достатньої кількості рідини.

Для фахівців соціальної сфери важливо знати, що фізичне виснаження поєднується з емоційною вразливістю, дратівливістю, апатією, зниженням концентрації уваги. Людина може водночас відчувати сильний голод і страх перед їжею, швидке насичення, нудоту або біль після прийому їжі. Підтримка в цей період має бути делікатною: допомога в організації безпечного побуту, м'який контроль за режимом харчування, координація з медичними працівниками та психологами, які супроводжують процес відновлення.

Психологічні наслідки полону і тортур

Досвід полону і тортур дуже впливає на психологічний стан особистості, глибоко змінює його. Проте це не означає, що людина стала кращою чи гіршою. Це швидше говорить про те, що такий глибокий досвід полону значно змінив світобачення людини.

Працюючи з людьми, які мають такий досвід, фахівці можуть зустрічатись з наслідками двох впливів: наслідки примусової ізоляції та наслідки безпосередньо тортур.

Примусова ізоляція — один із надскладних чинників, який формує досвід полону. Вона поєднує фізичне обмеження свободи, сенсорну, емоційну та поведінкову депривацію (активності), значне або повне обмеження соціальної взаємодії, невизначеність щодо майбутнього та постійну загрозу для життя. В контексті російсько-української війни така ізоляція триває зазвичай довго. Сьогодні Україна повертає оборонців та цивільних людей, які перебували в полоні десятки місяців, два, три і навіть сім років.

Будь-яка форма ізоляції супроводжується повною втратою контролю над власним тілом, простором і часом, позбавленням звичайної побутової рутини, здатності приймати рішення у власному житті, планувати свої справи та інше.

У ізоляції люди могли бути позбавлені звичних стимулів — світла, звуку, інформації. І вихід з цього стану може перенавантажувати нервову систему. Коли людина опиняється в ситуації тортур, то вона зустрічається практично з найбільшим злом у світі. Адже тортури – це **НАВМИСНО** ТА **ЗАПЛАНОВАНО** заподіяні біль та страждання, людьми які наділені владою, до інших людей з конкретною метою. Як правило, такі жорстокі дії відбуваються у близькому контакті з катом, що дуже впливає на сприйняття контакту «людина-людина».

У тих, хто пережив катування, може втрачатися відчуття базової довіри до світу, довіри до інших людей, порушуватись віра в себе. І щоб

в подальшому знову відновити здатність довіряти, може знадобитись тривалий час та багато підтримки близьких людей.

Якщо перебування людини в полоні було довготривалим, це може вплинути на сприйняття часу і простору. Особливо в найближчий час після звільнення, часові рамки можуть бути викривлені, минуле плутається з майбутнім, важко розрахувати час і співвідносити відстань.

Надзвичайно порушені відчуття кордонів: психологічних, тілесних. Це створює відчуття втрати власної цілісності та цінності. Такі люди дуже чутливі до власних кордонів або ж, навпаки, можуть їх не відчувати і не відслідковувати кордонів інших людей. У тих, хто пережив тортури, довгий час може зберігатися відчуття абсолютної вразливості та незахищеності. Наприклад: «В мене таке відчуття, що в мене немає шкіри».

В контакті з людьми, які пережили полон, дуже важливо уважно ставитись до кордонів (психологічних, тілесних, дотримуватись часових рамок).

Внаслідок довготривалої травматизації, можуть розвиватись симптоми депресії, тривожність, надмірний страх смерті, панічні атаки, посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), психоз. Також часто виникають проблеми з пам'яттю, увагою, можуть розвиватись травматичні амнезії, схильність до завдавання собі шкоди, суїцидальні нахили, зловживання психоактивними речовинами задля уникання травматичних спогадів, труднощі з регуляцією емоцій, болючі спогади, кошмари.

Емоційний біль часто переходить в тіло і проявляється в різноманітних психосоматичних захворюваннях.

Вплив полону на соціальну сферу

Досвід полону – це в першу чергу досвід, який пов'язаний з повною втратою контролю над власним життям, позбавленням права вибору та можливістю впливати на свій побут, приймати будь які рішення в щоденній рутині, нерідко це про ситуації, коли людину доводять до стану де вона не здатна керувати своїм тілом. Людина не може обирати де і коли їй спати, з ким спілкуватись, чим займатись. Цей досвід дуже часто пов'язаний з доволі інтенсивною депривацією активності та браком інформації, інформаційним вакуумом, а нерідко й агресивної дезінформації та пропаганди. Людина, яка провела в полоні тривалий час (а сьогодні мова йде про місяці, або навіть роки) після звільнення зустрічається з наслідками втраченого часу, який не можливо повернути. Проте інформаційний вакуум важливо заповнити поступово знайомлячись зі змінами, які відбулись в суспільстві, країні, родині.

Для прикладу: «Згадайте яким наше життя було в 2022 році? Те-

пер задумайтесь над тим як воно змінилось? Які ціни на продукти були тоді й тепер? Що для нас було орієнтиром в безпекових питаннях? Які цифрові рішення в державних установах з'явились? Як змінились настрої в суспільстві?»

Коли такі зміни приходять поступово – це відбувається для громадян малопомітно. Проте, коли людина була виключена з цього процесу, після полону вона ще деякий час може сприймати суспільство та його тенденції, оцінюючи з точки до потрапляння в полон. В полоні людина дуже змінилась, але і її оточення змінилось, змінились загалом люди в суспільстві. І потрібен час, терпляче та чуйне ставлення, для того щоб заповнити ті прогалини в інформації, які сформувались завдяки примусовій ізоляції.

Перебування в полону впливає і на базові соціальні ролі, і на самоідентифікацію людини. Нерідко, те що було важливим до полону, може втрачати цінність, але формуються інші цінності. Для багатьох військових дуже важливо зберегти свою ідентичність Захисника, саме тому, для них реінтеграція у військо може бути дуже хорошим, або навіть найкращим рішенням. Ті, хто вижив в полоні, часто стають так званими «експертами з виживання». Адже для того, щоб вижити в полоні, їм знадобилось багато ресурсу та нові стратегії для виживання.

Досвід полону і тортур впливає не лише на постраждалих, але й на їхні родини, найближче оточення, змінюються соціальні ролі, та й загалом, це має вплив на суспільство в цілому. Довготривала ізоляція призводить до розриву взаємозв'язків із сім'єю, зміну соціальних ролей та може спричинити дезадаптацію в суспільстві. Важливо, щоб повернення до життя у суспільстві відбувалося поступово. Адже після різкої зміни обставин (від надзвичайного тиску і контролю до повної свободи) може виникати ефект так званої кесонної хвороби. Кесонна хвороба – це стан, що виникає в організмі під час раптової зміни атмосферного тиску. Наразі ж мова йде про тиск психологічний.

Людина, яка пережила тортури, втрачає базову довіру до світу, тому, повернувшись до соціуму, може почуватись самотньою і безпорадною.

Можуть виникати труднощі в стосунках із дружиною/чоловіком/партнером/партнеркою, дітьми. Поки людина перебувала в полоні, рідні чекали, боролися за звільнення і вони теж дуже виснажені. Фактично партнерам доводиться знайомитись заново.

Гострим стає питання про соціальну самореалізацію: чи зможе людина повернутися до попередньої професії і виконувати свої обов'язки за станом здоров'я, повернутися до служби в армії.

Надзвичайно важливим є забезпечення права на правосуддя. Людина не може зцілитись від травм, пережитих у полоні, якщо не відбулося

покарання винних. Тому правовий супровід звільненого з полону, документування фактів тортур має бути здійснено.

Люди, які пережили полон – це люди надзвичайної сили та волі. Це люди, які є «експертами з виживання» та носіями надзвичайно цінних знань, навичок та інформації, яка ймовірно може стати в нагоді для того, щоб врятувати життя багатьох з тих, хто є досі в полоні.

1.3. Специфічні реакції в поведінці

Перебування в полоні – це дуже специфічний досвід, який пов'язаний з тривалою ізоляцією, вимушеною депривацією активності, інформаційним вакуумом, перебуванням в тривалому стані невизначеності, втрати контролю та нерідко досвідом тортур. Адаптація до виживання в таких умовах відбувається по-різному, проте існує декілька специфічних реакцій в поведінці військовослужбовців, ветеранів та цивільних людей, які пережили полон, що розвиваються доволі часто. Для фахівців дуже важливо вміти розпізнавати такі специфічні реакції та знати як на них реагувати.

Парадокс контролю

Люди, які пережили полон, можуть бути схильні тримати все під контролем: свої емоції, дії, симптоми та реакції, контролювати своїх близьких, навколишній простір. Коли вони перебували у полоні, це можливо була навичка, яка допомогла їм вижити. Але ця стратегія не завжди є ефективною в житті після полону. Контроль спочатку може мати адаптивну роль: допомагає людині керувати власними емоціями, думками, поведінкою. Але, вона стає дезадаптивною тоді, коли більше не виконує захисну функцію. Наприклад, іноді для того, щоб контролювати свій гнів, звільнені з полону уникають спогадів та стримують прояви почуттів. Згодом емоційний контейнер переповнюється, і емоції виходять з-під контролю, а гнів може проявитись у зовсім невідповідній ситуації. Переживання дуже сильні і їх необхідно прожити, але на це може не бути внутрішнього ресурсу.

Парадокс полягає у тому, що люди з досвідом полону намагаються тримати під контролем все і всіх, але, як правило, мають надзвичайну нетерпимість до контролю з боку інших. Зовнішній контроль може сприйматись як загроза втрати власної автономії, а людина, від якої йде контроль, може ідентифікуватись як кат.

Контроль може спрацювати як тригер та викликати спалахи гніву або ж бажання розірвати контакт. Саме тому в контакті з людьми, що мають досвід полону фахівцям рекомендується, давати місце для того,

щоб людина відчувала контроль та поступово залучати її до різних активностей, де людина буде поступово брати на себе більше відповідальності за власне життя.

Парадокс взаємозв'язку з іншими людьми

Багато хто, повернувшись з полону, може намагатися замкнутися у собі, щоб уникнути додаткового болю, який виникає як наслідок контактів з іншими людьми. Проте, кожній людині, яка пережила важкий досвід, необхідна присутність іншої доброї людини, що співчуває (психолога, лікаря, соціального фахівця, членів родини, друзів) для того, щоб повернутися до нормального стану і зцілити душевні рани. Катування – це злочин, що свідомо здійснюється одними людьми над іншими. Саме тому, наслідки таких травмівних досвідів неможливо зцілити залишаючись наодинці.

Важливо бути емпатичними свідками, бути поруч, бути стабільними, проте не тиснути і не примушувати до контакту, якщо людина відмовляється.

Парадокс болю

Люди, які мають досвід полону, часто вдаються до поведінки, яка підсилює біль. Наприклад, уникання роботи з психологом, відтермінування медичних процедур та обстеження, лікування та діагностичних процедур. Це зумовлено, з одного боку, тим, що для виживання у полоні людині потрібно було відсторонитись від тілесного дискомфорту та розвинути високу толерантність до постійно присутнього болю. З іншого боку – тіло несе в собі пам'ять про пережиті тортури, і контакт з ним може викликати неприємні спогади та посилювати емоційний біль. Як наслідок тортур, формується дуже стійкий зв'язок болю: психологічний біль переходить в соматику, таким чином мігрує в тіло, а тілесні шрами та рани не дають забути та психологічно опрацювати травматичний досвід. Спроби зменшити біль, уникаючи його, ненавмисно призводять до появи хронічного болю, до ще більших емоційних страждань.

Парадоксальним чином, єдиним способом згодом знизити рівень болю є зустріч з болем в «тут і тепер», життя з болем. Продуктивний вплив матиме усвідомлення і переживання болю замість його уникання.

Дилема вибору

У військових та цивільних, які зазнали катувань, нерідко формується **«дилема вибору бранця»**, коли за будь-якою їхньою дією, що вони ви-

рішують зробити, слідувало покарання, або ж виникав новий вид катувань, і тоді яке б рішення людина не прийняла, вона все одно отримувала покарання. Таким чином, люди, які зазнали тортур, у подальшому житті можуть накладати на себе обмеження і уникають активних дій. Як наслідок «дилеми вибору» прийняття звичайного рішення в побуті може бути надважким завданням, адже в полоні ветерани засвоїли те, що вони не мають права на помилку. А ціна такої помилки могла вартувати дуже багато, можливо навіть чиєсь життя.

В роботі з людьми, які мали досвід полону та тортур важливо **ЗАВЖДИ** давати людині вибір і обов'язково час, щоб людина **УСВІДОМЛЕНО** його зробила.

Гіпертрофоване почуття провини та сорому

Забрати у людини відчуття гідності, порушити її самоцінність – одна з найрозповсюдженіших цілей тортур. Більшість людей в полоні піддавалися фізичним, психологічним та сексуальним тортурам. Тому для них може бути звичним переживати сором, відчуття власної нікчемності, що пов'язане з таким досвідом.

У гуманному суспільстві найвищою цінністю є людське життя. Ніхто не має права засуджувати реакції та вчинки людини, адже ми не знаємо, як би самі реагували в подібній ситуації.

Якщо людині вдалося вижити у полоні – вона вже **переможець**.

Ті, кого остаточно перемогли, на жаль, нам вже нічого не розкажуть, адже їх вбили.

Люди ж яким вдалося вціліти – це експерти з виживання, це люди які зустрілись з найпотаємнішими проявами власної внутрішньої сили, а значить у них точно є ресурс, щоб впоратись з наслідками. Просто наразі цей ресурс може бути недоступним.

Завдання ж фахівців – допомогти людині інтегрувати власний досвід, повернути собі доступ до ресурсів та власної гідності.

1.4. Вплив на сім'ї та близьке оточення

Під час перебування людини в полоні, її родина та близьке оточення переживає важкий стрес. Зникнення близької людини, вимагає від родини, перебудувати сімейну рутину, перерозподілити обов'язки членів родини. По суті вся сімейна система адаптується до нових умов, рідні вчаться жити без фізичної присутності людини, яка перебуває в полоні. В той же час, весь період перебування в полоні, члени родини

досить часто фокусуються на боротьбі за звільнення близької людини. Таким чином формується ефект фізичної відсутності, але психологічної присутності людини в сім'ї.

Психічний стан родин полонених під час очікування, можна охарактеризувати, як стан боротьби в ситуації болісної невизначеності. Стан в якому не має місця для зупинки і відпочинку. Цьому стану притаманні:

→ **Активний пошук,** який може приводити до фізичного і психічного виснаження. І в цьому процесі, будь яка дія, яка не пов'язана з пошуком і боротьбою, може суб'єктивно сприйматися родиною, як зрада їх полоненого родича.

→ **Відмова від сприйняття порад про турботу про себе.** Відмова від сприйняття, будь якої інформації, яка може похитнути віру в успішні пошуки та швидке звільнення. Відмова від спілкування з оточуючим середовищем, яке не живе в стані активної боротьби за звільнення з полону близької людини.

→ **Тривожне очікування,** яке проявляється постійними думками про близьку людину. Думки ніби ходять по колу і часто можуть заважати зосередитися на чомусь іншому чи заснути. В деяких випадках така ситуація, може приводити до стану хронічного безсоння.

→ **Коливання між надією та відчаєм.** Між вірою, в те, що скоро їх боротьба дасть результат і страхом, що результату може не бути чи він може бути відкладений в часі.

→ **Амбівалентність почуттів, щодо близької людини.** Під час очікування члени родин можуть мати протилежні почуття: з одного боку, рідні живуть спогадами про те, якою була близька людина до потрапляння в полон, фактично, ніби ставлячи плинність часу в цьому спогаді на паузу; з іншого боку, рідні можуть уявляти страждання і травмуючі події, які переживає їх близька людина в полоні, формуючи таким чином образ сильно травмованих рідних, які будуть потребувати багато ресурсу на відновлення. Тобто фактично, в їх уяві одночасно стикаються два образи, один – статичний, на який не впливає час та інший — сповнений болю, травми, лякаючи тим, що родина ніби може не впоратись чи не знати, як допомогти.

→ **Емоційна відчуженість та втрата інтересу до інших сфер життя** у членів родини полонених, є розповсюдженим явищем. Рідні ніби залишаються в полі страждання і боротьби та ставлять всі інші аспекти життя на паузу, «до звільнення з полону». Участь у будь-якій іншій діяльності, що приносить задоволення, або знайомства та відносини з новими людьми можуть відчуватися як зрада людини, яка знаходиться в неволі.

Одночасно, з усіма вище зазначеними явищами, фізична відсутність близької людини, спонукає сім'ї до адаптації і перерозподілу обов'язків між членами родини. Ця зміна може також стосуватися прийняття важливих сімейних рішень, питань про вимушені переїзди чи виховання дітей.

Таким чином, сім'я ніби живе поміж двох векторів, з одного боку постійними думками про близьку людину, яка знаходиться в полоні. З іншого боку, на побутовому рівні, сім'я адаптується до фізичної відсутності близької людини.

Саме тому, на момент звільнення з полону, члени родини, які боролися і чекали, можуть **відчувати себе виснаженими, потребувати підтримки і відновлення, але не дозволяти собі такі думки,** мотивуючи заборону на самодопомогу, тим, що їх рідний людині в полоні гірше і тому вони мають під час очікування, якщо не страждати активно, то принаймні не жити повноцінно, й точно не отримувати задоволення.

Безпосередньо етап звільнення з полону не завжди супроводжується гармонійним возз'єднанням та швидким поверненням до звичного укладу сімейної системи. Є певні фактори, які можуть ускладнювати зустріч після звільнення:

По-перше, як родини під час очікування так і їх близькі, які знаходяться в полоні, рідко в своїх думках одне про одного враховують зміни, притаманні природньому плину часу. Дуже часто очікування можуть не співпадати з реальністю. Якщо полон був довготривалим, то всі члени родини за цей час зазнають змін, як фізичних, так і психоемоційних. І не завжди під час першої зустрічі рідні одразу можуть скласти в єдине образ людини зі своїх спогадів, з реальною людиною, яку вони зустрічають.

По-друге, під час розлуки, всі члени родини стикаються з різними стресовими і психотравмуючими факторами, які можуть сформувати нові стратегії поведінки чи навіть вплинути на світогляд людей. Тому, після звільнення, особливо після довготривалої розлуки, часто потрібен час, на прийняття нових якостей одне одного і знайомство з життєвим досвідом, прожитим в розлуці.

По-третє, якщо в родині є неповнолітні діти, то їх зміни як фізичні, так і психоемоційні, будуть найбільш помітні і можуть у звільнених з полону, викликати почуття суму й провини, за "втрачений" час та не можливість бути поряд у моменти дорослішання дітей. Водночас інші члени родини можуть сприймати цей сум, як те, що людина після розлуки, ніби втратила почуття.

По-четверте, саме повернення додому, може бути не завжди абсолютно легким і ресурсним, так як після довготривалої відсутності це може бути дім, в якому навчились жити без людини, яка була в полоні. І навіть на побутовому рівні, її полички в шафі можуть бути зайняті, а важливі інструменти чи особисті речі, перекладені. Часто це не очевидно для родин, які чекали, чому після повернення додому, побут не стає таким, як був раніше.

Окремим викликом може бути повернення до родини, яка під час перебування близької людини в полоні, була вимушена переїхати в інше місце. В такому випадку це буде не повернення додому, а ще один переїзд в "чуже", принаймні на перший час, помешкання.

По-п'яте, не завжди рідні розуміють, як краще підтримувати людей, які пережили психотравмуючі події, або вони можуть відчувати тривогу через ймовірні наслідки психотравмуючих подій. Оскільки досі відсутня системна робота по психологічній освіті для членів сімей, чиї рідні мають досвід полону, то тривога від нерозуміння станів одне одного і того, яка допомога буде найкращою, може суттєво впливати на комфортне і легке возз'єднання родин.

Також одним з неоднозначних факторів, які впливають на психоемоційний стан рідних, які нарешті дочекалися свою близьку людину з полону, може бути – їх близьке оточення, ті люди, з якими вони разом переживали біль очікування, боролися, ділилися страхами, а саме: спільнота інших родин, тих, чиї рідні досі не повернулись з полону.

Звільнення з полону – це радісний момент для тих хто дочекався, але водночас чутливий момент для тих, хто досі чекає. В перші хвилини після звільнення спільнота родин радіє і вітає тих, хто дочекався. Але, в подальшому, наступає певний етап сепарації від спільноти. Ті, хто дочекався відчувають суміш різних почуттів, радість, тривогу за майбутнє, страх невідомих поки що складнощів, про можливо більш вагомі зміни, ніж вони уявляли. Не завжди родини розуміють, як спілкуватися з рідними, які повернулись з полону, про що розпитувати, що і як розказувати, тощо...

В той самий час, рідні тих, кого не повернули, продовжують свій шлях боротьби. Їм може бути складно усвідомити, які виклики мають члени їх спільноти, і тому буває важко надати необхідну підтримку. Це один з викликів для рідних, якщо вони були в спільноті з іншими родинами, оскільки ніби втрачається зв'язок з тими, хто був поряд в найважчий час. Втрачається можливість отримати підтримку від тих, хто був опорою весь час боротьби.

З іншого боку, родини тих, хто досі чекає, активно просять показати фото, та дізнатись хоч якусь інформацію про долю їх близьких. Таких

звернень може бути надзвичайно багато, які починають надходити фактично з перших днів після обміну. І тоді, рідні звільнених часто беруть на себе функцію уявного щита, між світом болю, страху і боротьби, в якому живуть родини, тих хто ще не повернувся та людиною, яка повернулась з полону. Функція цього так званого щита достатньо не проста, бо ніби змушує обирати серед дуже важливих людей. Або обрати турботу про свого рідного, який повернувся після полону, розуміючи, що він вже дав всі необхідні свідчення для звільнення побратимів і зараз потребує часу на адаптацію, на усвідомлення змін, які відбулись за час його ізоляції та на знайомство з новим досвідом, який набула його родина, на усвідомлення і прийняття змін в собі. Або ж, на іншому боці цього вибору стоять люди, біль яких такий знайомий, такий відчутий кожною клітиною тіла, і важливо, що це люди, які можливо весь час очікування були найближчим оточенням і найважливішою підтримкою.

І так, як ми бачимо, звільнення з полону це ніби абсолютно радісна подія. Це шок, щастя, ейфорія... але в той же час — тривоги, страхи, втома – все, що накопичилось під час очікування в рідних нікуди не поділось. Також можуть додаватися нові виклики і нові турботи. І тому підтримка родин звільнених з полону дуже важлива. Допомога родинам має бути системною та починатись з моменту потрапляння людини в полон. Після ж звільнення з полону, коли самі звільнені проходять перше медичне обстеження і лікування, рідним важливо надати всю інформацію про те, як проходить реабілітація, як підтримувати людей, які мають досвід полону і про те, як підтримувати себе. Це буде надавати їм відчуття контролю над ситуацією і разом з тим, знижувати рівень їх тривоги.

Після звільнення близької людини, родинам важливо дати змогу відчути опору на фахівців, на себе, на державу, яка надасть їм відчуття кола підтримки в перспективі.

Не менш важливо повідомити родини, що після звільнення їх близької людини, вони все ще мають можливість і право звертатися за психологічною підтримкою. Що відчуття неоднозначної радості, якої від них очікує оточення – це нормально. Взагалі, будь-які емоції є нормальними.

В суспільстві є не промовлене уявлення про сім'ї людей, які знаходяться в полоні, чи про сім'ї тих, хто вже звільнився – що вони мають виконувати певні функції. Тобто замість того, щоб бачити людей з їх проблемами, труднощами стражданнями, ми бачимо функцію «дружина\мати\батько, які борються за звільнення», або що рідні це «ресурс на який спираються після звільнення з полону», або це «коло підтримки» тощо. Тому досить часто самі рідні починають сприймати себе як функції «він\вона захищав мене, тепер я маю боротися за нього/неї», «я маю його\її витягнути», «я маю його\її вилікувати», «я маю бути сильною/им», « я маю....» І цих обов'язків по виконанню функцій

нараховується дуже багато. Водночас зовсім мало, можливо тільки від найближчих друзів, є дійсно справжнього бачення в членах родини не функцій, які вони виконують, чи мають виконувати, а людей які не тільки «зобов'язані щось робити», але і мають права. Право на сум, на розпач, на турботу і підтримку, на визнання своїх заслуг, на те, щоб їх труднощі були видимі, врешті решт, на виснаження та неоднозначну втрату. Адже вони хотіли зустріти знову людину такою, як вона була колись. Проте за час полону змінилася і людина, яка його пережила і ті хто чекали. Це може викликати сум, адже виникає відчуття фізичної присутності, але психологічної відсутності. Коли тілом людина вже повернулась, але в своїх думках і спогадах – вона відчужена, нерідко подумки багато часу все ще проводить «в полоні». І на те, щоб вони самі були видимі, значущі і важливі.

І говорячи про те, як підтримати рідних, які дочекалися своїх близьких з полону, хотілось би в першу чергу наголосити, що їх потрібно бачити, чути і приймати.

І все ж чого точно не варто робити і що варто при роботі з членами родин звільнених з полону людей:

→ **Не варто** в перші дні просити їх дати інтерв'ю, розпитувати про стан людини, яка повернулась, просити рідних показати фото чи розпитати кого їх близька людина бачила в полоні.

→ Натомість **варто** привітати з поверненням і запитати в рідних, «як саме вони себе почувають». Якщо вони не захочуть говорити про себе, то не потрібно наполягати на розмові. **Варто** зазначити, у разі, якщо їм буде потрібна допомога, ви готові її надати, таким чином ви дасте відчуття, опори.

→ **Не варто** знецінювати тривоги чи складні емоції рідних, які дочекалися. Не говоріть «не варто переживати, головне дочекалась...». Натомість варто сказати «я чую, що вам тривожно і страшно, я готова/ий бути поряд з вами і надати допомогу чи знайти тих, хто в цьому розуміється краще».

→ **Не варто** очікувати від родини радості. Натомість варто допомогти усвідомити, що відчувати складні почуття нормально. Під час розлуки рідні багато втратили, і це нормально відчувати сум, безпорадність, страх та інші не завжди очевидні почуття...

→ **Не варто** нав'язуватися в гості чи намагатися напроситися на розмову зі звільненим з полону другом чи родичем. Натомість варто зазначити, що ви раді, що звільнення відбулось. Ви поруч і хотіли б бути корисним/ою, якщо і коли це буде доречно. Можна залишити свої контакти і попросити їх передати, щоб людина, коли захоче, зв'язалась з вами.

→ **Не варто одразу**, як тільки відбулось звільнення, збирати гроші для родини на лікування, реабілітацію, психологів тощо... Іноді, родину можуть лякати перспективи, рідні не завжди можуть оцінити реальну ситуацію і почати робити збори, виносячи на загал якісь жахливі чи лякаючи подробиці полону, які, можливо, в подальшому, вони б не хотіли робити видимими для великої кількості людей. Важливо допомогти людині стабілізуватися, запропонувати їй взяти паузу, й дочекатися роз'яснення плану підтримки та лікування від лікарів і фахівців реінтеграції. Велика кількість потреб родини буде закрита за рахунок державних програм і систем підтримки в перші місяці після звільнення.

→ Якщо ви знаєте про якусь особливу ситуацію в родині, наприклад, якщо дружині не має з ким залишити дітей чи батькам не має з ким залишити тварин чи худобу, **варто запропонувати** саме таку специфічну допомогу чи озвучити власну готовність взяти на себе обов'язки про турботу за тих, кому вона потрібна, щоб дорослі члени родини мали в свою чергу підтримати під час лікування близьку людину, яку звільнили з полону, якщо є потреба в тривалому медичному відновлені та супроводі.

→ Родинам, які досі шукають і чекають своїх близьких, **не варто** звинувачувати тих, хто дочекався в нечуйності до їх біди. Всі звільнені з полону в першу чергу дають свідчення правоохоронним органам про всіх побратимів, доля яких їм відома. Але не завжди під час подальшої реабілітації і відновлення вони мають змогу переглядати сотні і тисячі фото. Багато хто зі звільнених з полону знаходить сили поспілкуватися з іншими родинами тих, хто чекає і про рідних яких їм щось відомо, але не завжди в них є на це сили в перші дні, тижні, і навіть місяці після звільнення. Тим не менш, вони абсолютно точно, навіть якщо безпосередньо не зв'язуються з рідними, але при цьому дають свідчення правоохоронним органам про всіх кого знають.

Взагалі, в більшості випадків, при наданні якісної підтримки важливо не гадати, не намагатися придумати за людину, що їй потрібно, а **заявити про готовність надати допомогу і запитати, яка саме допомога потрібна**.

Розділ 2

Соціальні послуги для звільнених з полону людей

2.1. Соціальні послуги на різних етапах відновлення

Соціальні послуги звільненим особам та/або членам їх сімей можуть надаватися за місцем проживання (перебування)/звернення, можуть надаватися екстрено — кризово. Надання послуг здійснюється відповідно до Порядку організації надання послуг, затвердженого постановою КМУ від 1 червня 2020 р. № 587 «Про організацію надання соціальних послуг». Надається психологічна підтримка за індивідуальною чи груповою формою (в тому числі групи взаємодопомоги); інформаційна, консультативна підтримка, представництво інтересів з метою оформлення відповідних документів; сприяння отримання правничої допомоги (переадресація до центрів надання безоплатної допомоги); допомога у встановлені/відновлені зв'язку особи із сім'єю. Всі послуги надаються у відповідності до існуючих державних стандартів з надання соціальних послуг.

Послуги надаються: звільненим особам, членам сімей звільнених осіб, дітям звільнених осіб (у тому числі повнолітнім), сім'ям полонених, незаконно позбавлених волі осіб, які продовжують перебувати в місцях несвободи.

З метою прийняття узгоджених дій та рішень в інтересах звільнених осіб та членів їх сімей може бути залучена міждисциплінарна команда із числа органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема структурних підрозділів районних, районних в м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад, сільських, селищних рад об'єднаних територіальних громад з питань охорони здоров'я, освіти, зайнятості, соціального захисту населення, правничої допомоги, житлової політики, житлово-комунального господарства.

Надання соціальних послуг адміністративно-територіальної одиниці, на території якої розташовано центр реінтеграції або заклад охорони здоров'я, забезпечує:

1. Розгляд всіх повідомлень про звільнених осіб, які проходять заходи відновлення в центрі реінтеграції або закладі охорони здоров'я.

2. Направлення соціального менеджера/фахівця із соціальної роботи/соціального працівника (у разі потреби із залученням психолога) до центру реінтеграції або закладу охорони здоров'я, де перебувають звільнені з полону, для встановлення контакту та організації надання соціальних послуг.

3. Залучення соціального менеджера/фахівця із соціальної роботи/соціального працівника до участі у складанні та виконанні індивідуального плану надання соціальних послуг (відповідно до державних стандартів) особі, звільненій з ізоляції, як члена міждисциплінарної команди.

4. Організація надання соціальних послуг відповідно до потреб.

5. Інформування структурних підрозділів соціального захисту населення уповноваженого органу за місцем майбутнього проживання (перебування) такої особи для організації надання соціальних послуг (у разі надання особою інформації про місце свого проживання/перебування).

Що входить в перелік надання послуг соціального менеджера/фахівця із соціальної роботи/соціального працівника:

→ Підготовка звільнених осіб до зустрічі з членами сімей (у разі потреб за згодою таких осіб).

→ Інформування звільнених осіб з питань соціального захисту населення, у тому числі щодо соціальних послуг, умов їх отримання.

→ Проведення оцінки потреб звільнених осіб відповідно до наказу Міністерства соціальної політики № 1005 від 13.07.2018 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 16 серпня 2018 р. за № 943/32395.

→ Сприяння звільненим особам у встановленні/відновленні сімейних та/або соціальних зв'язків (за згодою таких осіб).

→ Участь в роботі міждисциплінарної команди (у разі її залучення).

→ Сприяння в отриманні звільненими особами психологічної підтримки.

Алгоритм дій надавача соціальних послуг у разі перебування звільненої особі у ЦР або закладі ОЗ

Керівник центру або закладу

Інформування надавача соціальних послуг за місцем проживання (перебування) у разі надання особою відповідної інформації

- інформування з питань соціального захисту населення
- сприяння у встановленні/відновленні сімейних/соціальних зв'язків (за згодою осіб)
- участь в роботі міждисциплінарної команди (у разі її залучення)
- сприяння отриманню психосоціальної підтримки

Інформування надавача соціальних послуг за місцем розташування ЦР або закладу ОЗ

Розглядає повідомлення про звільнених осіб, які проходять заходи з відновлення в ЦР або закладі ОЗ

Направляє соціального менеджера/ФСР/соціального працівника (при потребі психолога) до ЦР або закладу ОЗ для встановлення контакту та організації надання соціальних послуг

Оцінює потреби звільнених осіб у соціальних послугах

Надає соціальні послуги, здійснює заходи з відновлення у рамках комплексної підтримки

Інформує надавача соціальних послуг за місцем проживання (перебування) про надані послуги, здійснені заходи

Алгоритм дій надавача соціальних послуг за місцем проживання/перебування/звернення звільненої особи

У разі надходження інформації від координаційного штабу, або ж самозвернення звільненої з полону людини, структурний підрозділ з питань соціального захисту **(у триденний строк)** визначає надавача соціальних послуг. Надсилає запит до ДП «Український національний центр розбудови миру» для перевірки інформації про належність особи до звільнених з полону. Представник надавача послуг **у п'ятиденний строк** здійснює оцінку потреб шляхом складання акту оцінки потреб сім'ї/особи.

Не пізніше наступного дня результат оцінювання надсилають структурним підрозділам районної або міської адміністрації — управління соціальної та ветеранської політики. На цьому етапі відбувається допомога в оформлені заяви про надання соціальних послуг та організація виїзного обслуговування мобільних адміністраторів ЦНАПу. Рішення про надання/відмову у наданні послуг надходить звільненій особі не пізніше 3-х робочих днів з дати прийняття.

При відсутності документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство, рішення про надання послуг та/або необхідність здійснення заходів з підтримки приймається без подання таких документів, за заявою.

Правовий статус та соціальний захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей регулюється:

→ Законом України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» № 2011-XII від 20 грудня 1991 р.

→ Законом України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей» № 2010-IX від 26 січня 2022 р.

→ Постановою Кабінету Міністрів України «Питання деяких виплат військовослужбовцям, особам рядового і начальницького складу, поліцейським та їх сім'ям під час дії воєнного стану» від 28 лютого 2022 р. № 168

→ Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання здійснення першочергових заходів із забезпечення соціального захисту звільнених осіб» від 28 жовтня 2022 р. № 1210

Оформлення статусу особи, позбавленої особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України

1. **Заява для встановлення статусу** подається звільненою особою, членом його родини або законним представником до Міністерства розвитку громад та територій України.

До заяви додаються наступні документи:

- Довідка про перебування в місцях несвободи із зазначенням строку або документ про участь у добровольчому формуванні.
- Витяг з Єдиного державного реєстру досудових розслідувань (за наявності кримінального провадження стосовно особи).
- Повідомлення органів Сил безпеки та оборони України стосовно особи.

2. Розгляд наданих матеріалів та прийняття рішення про надання відповідного статусу приймає **Спеціальна Комісія.**

3. **Дані вносяться у Єдиний реєстр осіб**, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

Гарантії соціального захисту та пільги для осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України:

Охорона здоров'я, реабілітація та реінтеграція

1. Організація зустрічі звільнених осіб та забезпечення їх супроводу до закладів охорони здоров'я

2. Надання медичної допомоги

3. Психологічна реабілітація, соціальна та професійна адаптація за місцем проживання (перебування)

4. Пільгове забезпечення санаторно-курортним лікуванням або компенсація його вартості

5. Надання соціальних послуг

Матеріальна підтримка і житло

1. Забезпечення речами для задоволення основних потреб звільнених осіб

2. Виплата одноразової грошової допомоги у розмірі 100 тисяч гривень

3. Щорічна державна грошова допомога у розмірі 100 тисяч гривень за кожен рік перебування в місцях несвободи

4. Звільнення від фінансових зобов'язань та штрафів на період полону і протягом 6-ти місяців після звільнення з можливістю реструктуризації боргів

5. Першочергове право на забезпечення жилими приміщеннями з фондів тимчасового проживання

Гарантії соціального захисту та пільги для осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України:

Документи та правова підтримка

1. Оформлення та видача документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України

2. Надання безоплатної правової допомоги (первинна і вторинна)

Освіта та зайнятість

1. Право на одноразове отримання ваучера для перекваліфікації або підвищення кваліфікації

2. Цільова підтримка для здобуття освіти у державних та комунальних закладах освіти та збереження місця роботи протягом усього періоду перебування в полоні, а також протягом шести місяців після звільнення

Військова служба та грошове забезпечення військовослужбовців

За військовослужбовцями, захопленими в полон, зберігається виплата грошового забезпечення і додаткова відпустка терміном 90 днів без поділу на частини із забезпеченням грошового забезпечення, якщо вони висловили бажання продовжувати військову службу, або право на звільнення з військової служби (демобіліза-

цію), якщо вони не висловили бажання продовжувати військову службу.

2.2. Алгоритм надання соціальних послуг військовослужбовцям звільненим з полону

Військовослужбовці, які повернулися з російського полону або досі перебувають у ньому, мають право на комплексну державну підтримку. Законодавство України забезпечує таким особам широкий спектр соціальних гарантій та пільг.

Правовий статус та соціальний захист військовополонених та членів їхніх сімей регулюється Законом України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей».

Особи, щодо яких встановлено факт перебування у полоні, мають право на такі пільги та соціальні гарантії:

→ Одноразова державна грошова допомога

→ Щорічна державна грошова допомога – також може надаватися членам його сім'ї під час перебування в полоні

→ Медична, реабілітаційна, психологічна допомога, соціальна та професійна адаптація

→ Соціальні послуги

→ Пільгове забезпечення санаторно-курортним лікуванням або компенсація його вартості

→ Першочергове право на забезпечення жилими приміщеннями з фондів тимчасового проживання

→ Збереження місця роботи протягом усього періоду перебування в полоні, а також протягом шести місяців після звільнення

→ Право на одноразове отримання ваучера для перекваліфікації або підвищення кваліфікації

→ Звільнення від фінансових зобов'язань та штрафів на період полону і протягом шести місяців після звільнення з можливістю реструктуризації боргів

→ Цільова підтримка для здобуття освіти у державних та комунальних закладах освіти

Крім цього, за військовослужбовцями, захопленими в полон, зберігається виплата грошового забезпечення. Військовий може заздалегідь скласти у письмовій довільній формі особисте розпорядження про його виплату конкретним особам. Якщо такого розпорядження немає, грошове забезпечення виплачується подружжю, законним представникам дітей або батькам.

На військовополонених, які є військовослужбовцями або ветеранами війни також поширюються соціальні гарантії і пільги, передбачені законами України **«Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»** та **«Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»**.

Слід зауважити, що зазначений перелік не є вичерпним. Умови їхньої реалізації конкретизуються постановами Кабінету Міністрів України та наказами профільних міністерств.

Як оформити статус та отримати допомогу

Щоб скористатися передбаченими пільгами, необхідно спочатку оформити офіційний статус особи, позбавленої особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України. Для цього військовослужбовець, член його родини або законний представник має подати заяву до Міністерства розвитку громад та територій України.

До заяви треба додати наступні документи:

- Довідку про перебування в місцях несвободи із зазначенням строку або документ про участь у добровольчому формуванні
- Витяг з Єдиного державного реєстру досудових розслідувань (за наявності кримінального провадження стосовно особи)
- Повідомлення органів Сил безпеки та оборони України стосовно особи

Спеціальна Комісія розглядає надані матеріали та приймає рішення про надання відповідного статусу. Після цього дані вносяться у Єдиний реєстр осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

Зразок заяви, встановлений наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 21 січня 2025 року № 76, доступний за покликанням. Детальна процедура визначена статтями 3 та 4 Закону та постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання виконання Закону України “Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено

факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей"» від 15 листопада 2022 року № 1281.

Якщо людина звільнена з полону втратила документи, варто розпочати процес відновлення втрачених документів – паспорта, військового квитка/посвідчення офіцера, посвідчення УБД, банківської картки. Це дуже важливо, адже людині це допоможе, зокрема, отримати передбачені законодавством виплати та гарантії.

Паспорт

Якщо паспорт було втрачено під час полону, радимо першочергово відновити саме його, оскільки він знадобиться для відновлення решти документів: **військового квитка, посвідчення офіцера та УБД**. Відновлення відбувається безоплатно, термін – 10 робочих днів.

Для цього потрібно допомогти людині звернутись до ЦНАП чи територіального органу ДМС із заявою про відновлення паспорта.

До заяви потрібно буде додати довідку про перебування громадянина України у місцях несвободи внаслідок збройної агресії проти України (з приміткою: для оформлення паспорта громадянина України).

Довідку про перебування громадянина України у місцях несвободи внаслідок збройної агресії проти України після обміну видають співробітники СБУ під час звільнення з полону. Якщо ж у людини, яка звернулась за послугами такої довідки нема, скеруйте людину звернутися до Об'єднаного центру при СБУ з відповідною заявою або до НІБ.

До заяви потрібно буде додати один із цих документів:

- Копію документа, який посвідчує особу (може бути ідентифікаційний код) та підтверджує громадянство України;
- Копію документа, який посвідчує особу та підтверджує її спеціальний статус;
- єДокумент або довідку про подання документів для оформлення паспорта громадянина України, видану ЦНАП, державним підприємством, що належить до сфери управління ДМС, і його відокремленим підрозділом, територіальним органом або територіальним підрозділом ДМС.

Військовий квиток/посвідчення офіцера

За фактом втрати військового квитка/посвідчення офіцера під час полону військова частина призначає службове розслідування. Воно

також може бути ініційоване за рапортом звільненого з полону або рапортом командира. Службове розслідування може тривати до 1-2 місяців. Зазначаємо, що за результатами розслідування звільнену з полону особу не можуть притягнути до відповідальності за втрату військово-облікового документа, оскільки причиною його втрати є факт потрапляння у полон.

Рекомендуйте військовослужбовцю звільненому з полону подати рапорт командиру, у якому буде зазначено про причини втрати військово-облікового документа. По факту розгляду рапорта розпочнуть службове розслідування. **Після його завершення до рапорта військовій частині потрібно надати такі документи:**

- Паспорт;
- Матове фото 3×4 см без куточка;
- Витяг з наказу про результати службового розслідування (якщо документ втрачено).

Коли військова частина збере необхідні документи, вона подає їх до ТЦК та СП для відновлення військового квитка або посвідчення офіцера. Його мають замінити протягом п'яти робочих днів з дати реєстрації заяви в районному (міському) ТЦК та СП.

Детальніше: Роз'яснення Міністерства юстиції

Посвідчення УБД

Документи для відновлення посвідчення учасника бойових дій збирає військова частина. Далі вона направляє їх до уповноваженого органу для повторної видачі (за допомогою Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ) та/або відомчої комісії).

Якщо на момент потрапляння до полону військовослужбовець/ця не отримав/ла статус УБД, то військова частина має у п'ятиденний термін внести відомості до ЄДРВВ для присвоєння людині цього статусу.

Для відновлення посвідчення УБД через відомчу комісію людині потрібно зібрати такі документи:

1) Заява про заміну втраченого посвідчення з уточненням причин втрати (в ній обов'язково має бути вказано контактний номер телефону особи, яка подає заяву);

2) Оголошення в газету про втрату документа із зазначенням ПІБ, які на ньому вказані (за можливості);

3) Копія втраченого посвідчення (за наявності) або зазначення номеру, серії посвідчення та дати видачі;

4) Копії 1,2, 11,12 сторінок паспорту (якщо паспорт у вигляді ID картки – з обох боків) та довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;

5) Світлини розміром 3Х4 – 2 шт;

6) Витяг щодо втрати документа з Єдиного реєстру досудових розслідувань.

Довідка про обставини травми

Довідка про обставини травми (поранення, контузії, каліцтва) – один із найважливіших документів, адже саме в ній зазначаються умови отримання поранення (під час захисту Батьківщини, виконання обов'язків військової служби чи проходження військової служби), місце (населений пункт, область), час отримання поранення, а також інша необхідна інформація.

Зверніть увагу, що отримання довідки повинен ініціювати військовий/ва після звільнення з полону. Для цього він/вона має подати рапорт, в якому треба зазначити про поранення/травму, отримані при бойовому завданні чи в полоні.

Для видачі цієї довідки проводити розслідування не обов'язково, однак воно може здійснюватися за рішенням командира.

На основі змісту цієї довідки здійснюється виплата додаткової винагороди під час лікування поранень, травм, контузій (це не стосується захворювань), а також ВЛК приймає рішення про прив'язку травм до захисту Батьківщини.

Після лікування та реабілітації військовослужбовець/ця маєте пройти ВЛК із обов'язковим оглядом лікаря-психіатра (з метою врахування стану здоров'я під час прийняття постанови ВЛК).

Направлення на ВЛК видає лікуючий лікар (під час перебування на лікуванні) або військова частина.

Якщо у людини є захворювання, поранення, травми, каліцтва, які він/вона отримали під час перебування в полоні, ВЧ визначає їх як отримані під час захисту Батьківщини, з урахуванням того факту, що полон – продовження виконання бойового розпорядження (за відсутності факту добровільної здачі в полон).

Під час проходження ВЛК та в разі наявності поранень, травм, каліцтва важливо мати довідку про обставини травми (Форма 5), а у разі захворювання – свідоцтво про хворобу.

Постанова КМУ від 15 березня 2024 № 296 **«Про затвердження Порядку проведення відновлювальних (постізоляційних, реінтеграційних) заходів, заходів з адаптації, підтримки (супроводу) осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення»**

Заходи з відновлення звільнених осіб (далі — заходи з відновлення) здійснюються з метою сприяння ефективній постізоляційній адаптації звільнених осіб, відновленню їх фізичного і психічного здоров'я, повернення військовослужбовців до виконання їх службових обов'язків. Також заходи з постізоляційного відновлення спрямовані на надання допомоги звільненим особам у прийнятті власного досвіду перебування в ізоляції, визначення їх внутрішнього ресурсу для відновлення контролю над власним життям, відновлення соціальних і родинних зв'язків; забезпечення надання психосоціальної підтримки під час проходження служби звільненими оборонцями України.

Реінтеграційні заходи та постізоляційний супровід здійснюються:

→ Міноборони, МВС, СБУ (за згодою), Управлінням державної охорони (за згодою) та Службою зовнішньої розвідки (за згодою) щодо звільнених оборонців України в обов'язковому порядку;

→ МОЗ, Мінсоцполітики, МВС, СБУ (за згодою) щодо звільнених цивільних осіб за їх згодою.

З метою здійснення реінтеграційних заходів та постізоляційного супроводу:

→ Міноборони, МВС, СБУ (за згодою), Управлінням державної охорони (за згодою), Службою зовнішньої розвідки (за згодою) **визначаються центри для надання медичної, реабілітаційної та психологічної допомоги та проведення реінтеграційних заходів та заходів з відновлення звільнених оборонців України;**

→ МОЗ **визначаються заклади охорони здоров'я для надання медичної, реабілітаційної та психологічної допомоги звільненим цивільним особам;**

→ Мінсоцполітики **визначаються надавачі соціальних послуг для задоволення потреб звільнених осіб у соціальних послугах;**

→ Міноборони **затверджуються єдині типові протоколи реінтеграційних заходів, декомпресії (постізоляційної).**

Згідно з п. 35 постанови КМУ від 15 березня 2024 №296: Центри реінтеграції співпрацюють з надавачами соціальних послуг та підрозділами (установами, організаціями), відповідальними за ко-

ординацію або організацію здійснення реінтеграційних заходів та постізоляційного супроводу, з метою організації забезпечення соціальної та професійної адаптації звільнених оборонців України після їх виписки. Організація задоволення потреб звільнених осіб у соціальних послугах за їх місцем проживання (перебування)/звернення здійснюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, районними, районними в м. Києві держадміністраціями чи районними, районними в м. Києві військовими адміністраціями (у разі їх утворення) (далі — уповноважені органи).

Контроль, координація та методичне забезпечення щодо здійснення заходів із захисту і забезпечення прав та інтересів звільнених осіб у частині надання таким особам соціальних послуг здійснюються Нацсоцслужбою.

А. Структурний підрозділ з питань соціального захисту населення уповноваженого органу протягом п'яти робочих днів після отримання повідомлення про прибуття звільнених осіб вивчає питання, зокрема, щодо належності зазначених осіб та членів їх сімей до отримувачів соціальних послуг, державної соціальної допомоги, пільг тощо, у тому числі шляхом обміну інформацією з Пенсійним фондом України.

Б. У разі коли звільнена особа та/або члени її сім'ї не є отримувачами соціальних послуг, структурний підрозділ з питань соціального захисту населення уповноваженого органу протягом одного робочого дня визначає надавача соціальних послуг для проведення соціальним менеджером/фахівцем із соціальної роботи/соціальним працівником (у разі, коли звільнена особа та/або члени її сім'ї є отримувачами соціальних послуг, — фахівцем із соціальної роботи/соціальним працівником надавача соціальних послуг) **оцінювання потреб такої особи та/або членів її сім'ї у соціальних послугах**.

Оцінювання потреб звільнених осіб та членів їх сімей у соціальних послугах здійснюється протягом п'яти робочих днів з дня одержання відповідної інформації від структурного підрозділу з питань соціального захисту населення уповноваженого органу.

За результатами оцінювання потреб у соціальних послугах працівник надавача соціальних послуг (у разі, коли звільнена особа та/або члени її сім'ї є отримувачами соціальних послуг — фахівець із соціальної роботи/соціальний працівник надавача соціальних послуг) складає акт оцінки потреб звільнених осіб та/або членів їх сімей (у паперовій або електронній формі), який не пізніше наступного робочого дня **подається до структурного підрозділу з питань соціального захисту насе-**

лення уповноваженого органу для прийняття рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг.

У разі потреби (якщо особа через похилий вік, інвалідність, стан здоров'я, догляд за дитиною або інші обставини не може особисто подати заяву і пакет документів) соціальний працівник надавача соціальних послуг надає особі та/або членам її сім'ї допомогу в оформленні заяви про надання соціальних послуг і пакета документів, а також передає заяву і документи структурному підрозділу з питань соціального захисту населення уповноваженого органу разом з актом, складеним за результатами оцінювання потреб у соціальних послугах особи та/або членів її сім'ї для прийняття рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг. У разі відсутності у звільненої особи, яка потребує надання соціальних послуг та/або заходів з підтримки, документів, що посвідчують її особу та підтверджують громадянство України, рішення про надання соціальних послуг та/або необхідність здійснення заходів з підтримки приймається без подання таких документів за заявою, зокрема про здійснення заходів з підтримки, звільненої особи та/або члена її сім'ї.

Для надання консультації або допомоги в оформленні необхідних документів та/або інших адміністративних послуг особі та/або членам її сім'ї, які перебувають у центрі реінтеграції або закладі охорони здоров'я, можуть бути залучені мобільні адміністратори центрів надання адміністративних послуг, фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб для забезпечення виїзного обслуговування до місця перебування такої особи та/або членів її сім'ї згідно з графіком, погодженим з центром реінтеграції або закладом охорони здоров'я, органом, що утворив центр надання адміністративних послуг, та установою, закладом, підприємством, де працевлаштований фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Заходи з підтримки звільнених осіб та/або членів їх сімей здійснюються відповідно до Порядку забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 2 серпня 2024 р. № 881.

Виїзд працівника територіального органу/територіального підрозділу ДМС, адміністратора центру надання адміністративних послуг до осіб, які перебувають у центрі реінтеграції або закладі охорони здоров'я, у разі необхідності прийняття документів для оформлення паспорта громадянина України та/або паспорта громадянина України для виїзду за кордон здійснюється в установленому законодавством порядку.

Сім'ям полонених, незаконно позбавлених волі осіб, які продовжують перебувати в місцях несвободи, відповідно до потреб у соціальних послугах може надаватися:

1. **Психологічна підтримка** за індивідуальною чи груповою формою (в тому числі у групах взаємодопомоги);

2. **Інформаційна, консультативна підтримка**, представництво інтересів з метою оформлення необхідних документів;

3. Сприяння в отриманні **правничої допомоги** (перенаправлення до центрів з надання безоплатної правничої допомоги);

4. Допомога у **встановленні/відновлені зв'язку** особи із сім'єю.

Членам сімей звільнених осіб надається комплексна підтримка, яка передбачає постійний або періодичний супровід звільнених осіб та/або членів їх сімей для подолання складних життєвих обставин та мінімізації їх наслідків. З метою прийняття узгоджених дій та рішень в інтересах звільнених осіб та членів їх сімей може бути залучена міждисциплінарна команда із числа органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема структурних підрозділів районних, районних у м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад, сільських, селищних рад об'єднаних територіальних громад з питань охорони здоров'я, освіти, зайнятості, соціального захисту населення, правничої допомоги, житлової політики, житлово-комунального господарства.

Надавач соціальних послуг адміністративно-територіальної одиниці, на території якої розташований центр реінтеграції або заклад охорони здоров'я, забезпечує:

→ Розгляд всіх повідомлень про звільнених осіб, які проходять заходи з відновлення в центрі реінтеграції або закладі охорони здоров'я;

→ Направлення соціального менеджера/фахівця із соціальної роботи/соціального працівника (у разі потреби із залученням психолога) до центру реінтеграції або закладу охорони здоров'я, де перебувають звільнені особи, для встановлення контакту та організації надання соціальних послуг;

→ Залучення соціального менеджера/фахівця із соціальної роботи/соціального працівника до участі у складенні та виконанні індивідуального плану надання соціальних послуг особі, звільненій з ізоляції, як члена міждисциплінарної команди;

→ Організацію надання соціальних послуг відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587;

→ Надання соціальних послуг відповідно до потреб;

→ Інформування структурного підрозділу з питань соціального захисту населення уповноваженого органу за місцем майбутнього проживання (перебування) такої особи для організації надання соціальних послуг (у разі надання особою інформації про місце свого проживання (перебування).

Соціальний менеджер/фахівець із соціальної роботи/соціальний працівник надавача соціальних послуг за місцем розташування центру реінтеграції або закладу охорони здоров'я забезпечують:

→ Підготовку звільнених осіб до зустрічі з членами їх сімей (у разі потреби за згодою таких осіб);

→ Інформування звільнених осіб з питань соціального захисту населення, у тому числі щодо соціальних послуг, умов їх отримання;

→ Оцінювання потреб звільнених осіб у соціальних послугах;

→ Сприяння звільненим особам у встановленні/відновленні сімейних та/або соціальних зв'язків (за згодою таких осіб);

→ Участь в роботі міждисциплінарної команди (у разі її залучення);

→ Сприяння в отриманні звільненими особами психосоціальної підтримки.

Військовослужбовці, які повернулися з російського полону або досі перебувають у ньому, мають право на комплексну державну підтримку. Законодавство України забезпечує таким особам широкий спектр соціальних гарантій та пільг.

Правовий статус та соціальний захист військовополонених та членів їхніх сімей регулюється Законом України **«Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей».**

Розділ 3

Соціальний супровід

3.1. Принципи супроводу осіб, які пережили незаконне позбавлення свободи

Надання соціальних послуг звільненим особам передбачає надання екстреної допомоги, індивідуальне оцінювання потреб, розробку плану супроводу, комплексну підтримку та залучення міжсекторальної співпраці. Основними завданнями реінтеграційних центрів є організація системи задоволення потреб осіб, які пройшли через позбавлення свободи, та членів їх сімей, а також надання їм комплексної підтримки на основі індивідуального підходу. Принципами такої підтримки є надання екстреної послуги, налагодження взаємодії, міждисциплінарність, робота в команді та індивідуальний підхід до кожної особи.

Основні завдання та принципи комплексної підтримки:

Екстрене реагування:

Здатність швидко надавати соціальні послуги особам та членам їх сімей, які потребують негайної допомоги.

Індивідуальний підхід:

Оцінка потреб кожної особи та членів її сім'ї та розробка індивідуального плану супроводу.

Комплексна підтримка:

З якого би питання до вас не звернулися люди, які мають досвід полону, важливо пам'ятати, що ефективною буде комплексна підтримка. **Потреби взаємопов'язані між собою, і часом буває так, що людина звертається з одним запитом, але щоб задовольнити дану потребу, потрібно спочатку вирішити низку інших питань.** Варто зробити хоча б коротку оцінку потреб. Кожен фахівець повинен займатись своєю справою, має бути створений діючий ланцюжок перенаправлень в рамках мультидисциплінарної команди. Але у випадку з людьми, які пережили полон, завжди є ризик втрати контакту.

У ситуації перенаправлення до іншого спеціаліста важливо не лише дати людині контакти та зорієнтувати, як туди дістатись, а ще й пересвідчитися, чи прибула вона до місця призначення та чи склався контакт з іншим фахівцем.

Надання всебічної допомоги, що включає як соціальні, так і психологічні, медичні та інші послуги.

Міждисциплінарність і команда:

Налагодження співпраці між фахівцями з різних галузей для забезпечення комплексного підходу до вирішення проблем.

До такої команди входять фахівці медичних закладів, психологи, соціальні фахівці, юристи, а також представники правоохоронних органів та громадського сектору підтримки.

Взаємодія та партнерство:

Здатність налагоджувати співпрацю з іншими установами та організаціями для задоволення потреб клієнтів.

Організація системи задоволення потреб:

Ефективне управління ресурсами для забезпечення постійного задоволення потреб осіб, які потребують підтримки.

Складові комплексної підтримки:

Оцінка потреб:

Комплексна оцінка фізичного, психологічного та соціального стану особи для визначення її потреб.

Розробка індивідуального плану супроводу:

Створення персоналізованого плану дій для досягнення цілей відновлення та реінтеграції.

Надання екстрених послуг:

Забезпечення негайної допомоги, яка включає, наприклад, медичну допомогу, психологічну підтримку, тимчасове житло.

Налагодження міжсекторальної взаємодії:

Координація зусиль з державними органами, громадськими організаціями, медичними закладами та іншими соціальними партнерами.

Представництво інтересів:

Допомога у захисті прав та інтересів осіб, які потребують підтримки, у взаємодії з різними інституціями.

Залучення ресурсів:

Пошук та мобілізація необхідних ресурсів для забезпечення ефективної допомоги.

Пошук нових підходів:

Здатність аналізувати ситуацію та приймати творчі рішення для подолання складних проблем.

Принципи допомоги

Будь-який фахівець, що працює з людьми звільненими з полону, має діяти відповідно до наступних принципів:
Не нашкодити!
Дотримуватись конфіденційності.
Інформувати людину про подальші дії, плани та їхні цілі.
Залучати до співпраці, але не тиснути!
Підтримувати відчуття безпеки.
Підтримувати спокій і бути стабільним.
Не впадати в емоційні стани бенефіціара.
Бути емпатичним свідком.
Підтримувати контакт з реальністю, проводити місточок між минулим, теперішнім і майбутнім.

3.2. Травмоінформований підхід в роботі соціального фахівця з особами, які були незаконно позбавлені особистої свободи та членами їх родин

Люди, які пережили полон, тортури, примусову ізоляцію чи інші форми незаконного позбавлення свободи, стикаються з комплексним травматичним досвідом, що впливає на їхнє фізичне, психічне, емоційне та соціальне функціонування. Не менш значний вплив переживають і їхні родини — через невідомість, тривале очікування, інформаційний вакуум, страх за життя близької людини та подальший процес адаптації після повернення.

Соціальні фахівці є першими, хто зустрічає звільнених та їхніх близьких у системі підтримки, тому саме їхня робота має бути побудована на принципах травмаінформованого підходу — безпеки, поваги, гідності, чутливості та партнерства.

Сутність травмоінформованого підходу

Травмоінформований підхід — це цілісна рамка, що враховує глибокий вплив травматичного досвіду на поведінку, емоції, потреби й реакції людини.

Основна ідея підходу:

«Не що з людиною не так, а що з нею трапилося і що їй потрібно для відновлення».

Для осіб, які пережили полон, важливо розуміти, що поведінка, яка може виглядати «складно» чи «неприйнятно», є наслідком довготривалого перебування у середовищі насильства, втрати контролю та загрози.

Основні принципи травмоінформованого підходу:

Безпека

Після досвіду ізоляції ключовим є створення простору, де людина відчуває контроль, передбачуваність і шанобливе ставлення.

Прозорість та передбачуваність

Пояснення кожного кроку, процедур і процесів зменшує тривожність.

Підтримка автономії та контролю

Надання вибору й наголошення на добровільності будь-якої дії повертає людині відчуття сили.

Чутливість до тригерів

Фахівець має враховувати, що звуки, простір, запитання чи ситуації можуть викликати реакції дистресу.

Повага до темпу відновлення

Людина має право говорити або не говорити про свій досвід.

Визнання сили та гідності

Люди, які вижили в полоні, — експерти з виживання. Визнання їхньої стійкості підсилює процес відновлення.

Для того, щоб краще засвоїти навички травмоінформованого підходу давайте більше детально ознайомимось з тим, що таке травма та як вона впливає на людину.

На сьогодні ми живемо в суспільстві, де люди, які мають досвід полону, піддавались тортурам та сексуальному насильству пов'язаному з конфліктом зіткнулись з великою кількістю та інтенсивністю психотравмівних подій. **Психологічна травма** – це реакція тіла та психіки людини на травмуючу подію.

Які ж події можуть бути травмуючими?

Психотравмувальними називають екстремальні події, що становлять загрозу життю, несуть безпосереднє зіткнення зі смертю, становлять загрозу серйозного ушкодження або сексуального насильства, або ж сприймаються людиною як такі. Зазнати впливу такої події людина може в кілька способів: безпосереднє переживання травматичної події, перебування свідком подій, які трапились з іншими, знання того, що травматична подія трапилась із членом сім'ї чи близьким другом; переживання багаторазового зіткнення з нестерпними деталями травмуючих подій (наприклад, фахівці які збирають людські останки).

Такі події викликають у людей крайні прояви відчуття безпорадності, жаху, втрати контролю та знищення. Це може бути сексуальне та фізичне скривдження в дитинстві, масштабні транспортні аварії, стихійні лиха, пожежі й опіки, ДТП, зґвалтування та сексуальне насильство, катування, війна, перебування свідком вбивства чи самогубства іншої людини, або ж бути свідком того, як застосовують насильство щодо ді-

тей. Проте не кожна психотравмувальна подія стане для людини психологічною травмою.

Психологічна травма виникає тоді, коли інтенсивність події перевищує здатність організму з нею справлятися.

Зазвичай такі події визначаються трьома характерними рисами:

- → 1. Наш організм відчуває суттєву загрозу.
- → 2. Ми почуваємося безпорадними.
- → 3. Поруч немає тих, хто міг би нас підтримати.

Психологічна травма — це відбиток минулої психотравмувальної ситуації.

Якщо реакція виживання людини на подію, що перевантажує її, залишається незавершеною, а енергія виживання нерозряджена, то в тілі залишається відбиток. Цей відбиток ми називаємо «травмою». Він відрізняється від стресу: під час стресу нервова система людини зазнає великих труднощів і, можливо, їй ледве вистачає ресурсів, щоби впоратись. Але, зрештою, вона справляється. Стрес знаходиться на цій межі перевантаження та подолання. Травма знаходиться за цією межею — коли людська система більше не здатна впоратися.

Важливо пам'ятати, що психологічною травмою є не сама подія, **а реакція людини на цю подію**.

Війна несе в собі багато великих психотравмувальних подій, які створюють загрозу для життя та здоров'я людини. Якщо ж в своїй роботі ви маєте справу з людиною, яка постраждала або ж була свідком тортур, сексуального насильства пов'язаного з конфліктом – вплив травми тут може бути доволі інтенсивним.

Чим небезпечні великі травмуючі події?

Оскільки такі події несуть в собі загрозу для життя, вони можуть призводити до розвитку певних асоційованих зі стресом розладів.

В найближчі дві доби та протягом одного місяця після травмівної події, в людини може розвинутись **гостра реакція на стрес**.

Гострий стресовий розлад — тимчасовий розлад, який розвивається у людини у відповідь на надзвичайний стрес (такий, що сприймається людиною як загроза реальної смерті, серйозна травма або сексуальне насильство).

З часом, якщо ресурсів людини та підтримки її оточення не вистачає, щоб впоратись з впливом травматичних подій та симптомами, що виникли в результаті, в постраждалої особи може розвинутись посттравматичний стресовий розлад. В роботі з людьми, які звільнені з полону та членами їх родин ви частіше будете мати вже з проявами посттравматичного стресового розладу.

Посттравматичний стресовий розлад – важкий психічний стан, різновид тривожного розладу, який виникає в результаті одиничної або повторюваних психотравмувальних ситуацій.

ГСР та ПТСР виявляють у людей, які зазнали впливу надзвичайних подій (чи серії подій), що сприймались людиною, як загроза смерті чи каліцтва, та, як наслідок, привели до характерних порушень внутрішньої рівноваги. Симптоми даних розладів схожі, проте гостра реакція на стрес проявляється одразу після події та може тривати до одного місяця. Якщо ж симптоми з часом не зменшуються, а часто вони навіть погіршуються, то у людини може розвинутись посттравматичний стресовий розлад.

У класичній медицині та психології виділяють три категорії симптомів, що характеризують даний розлад:

→ **1. Нав'язливі спогади**, які вриваються та супроводжуються складними емоційними та фізіологічними реакціями, які можуть бути ідентичними до того, що людина відчувала під час травматичної події (наприклад, під час тортур).

→ **2. Прагнення уникати всього, що нагадує про травму** (наприклад, місця події, люди, предмети, звуки та інше). Прагнення уникати думок, почуттів та розмов, що пов'язані з травмою (зокрема, небажання розповідати фахівцю, що турбує або не згадувати про подію, яка призвела до будь-якого порушення в житті людини).

→ **3. Підвищена тривожність і емоційне збудження**, постійна настороженість, підозріливість. Людина з ПТСР ніколи не почувається в безпеці і ввесь час очікує що щось станеться погане.

До додаткових ознак ПТСР відносять такі симптоми:
Гнів і дратівливість;
Почуття провини, сорому або самозвинувачення;
Зловживання психоактивними речовинами;
Почуття недовіри й зради, а також «несправедливості долі»;
Депресія і почуття безвихідності;
Суїцидальні думки;
Відчуття відчуженості;
Хронічні болі в тілі;
Підвищення артеріального тиску під час стресових ситуацій;
Поверхневий і неспокійний сон, жахливі сновидіння;
Здригання при дзвінках, оплесках та інших буденних звуках;
Нездатність згадати цілі епізоди пережитої травми;
Відчуття, що людині «не судилося» знайти роботу, створити сім'ю, одужати тощо.

Окремої уваги потребує розкриття **симптому повторних переживань**, адже це пов'язано, безпосередньо, зі згадуванням травмівної події, що само по собі може бути необхідним при з'ясуванні природи певних симптомів або ж захворювань.

Симптом повторних переживань може проявлятись в різних формах. Це можуть бути мимовільні нав'язливі спогади, інтрузії, флешбеки та сновидіння.

Інтрузії (або інтрузивні спогади) — це неконтрольовані, нав'язливі спогади про травматичні або дуже негативні події, які людина пережила. Під час інтрузивного спогаду людина фізично, тілесно та ментально почувається, так само як в травмуючій ситуації, або наближено до того. Проте, все ж людина в цей момент знаходиться в контакті з реальністю. Інтрузії як правило тривають недовго,

проте самопочуття людини, відчуття страху та тривоги можуть виникати і турбувати людину ще деякий час.

Флешбеки — це яскраві, мимовільні, болючі спогади, що можуть бути неймовірно яскравими та включати повторне переживання емоцій, звуків та запахів, тілесних відчуттів, які були присутні під час травмівної події. Спогади можуть виглядати настільки правдоподібними, що людина, яка переживає спалах, може тимчасово відчути, що вона фізично повернулася до моменту трамівної події. Часто людина, яка переживає флешбек, може поводитись так, ніби повернулася до травматичної події. І в такі моменти вона не усвідомлює, в якій реальності зараз знаходиться та може реагувати не відповідно до наявної ситуації. **Наприклад, якщо флешбек пов'язаний з тортурами, то людина може реагувати так, ніби її знову катують, хоча в реальності вона знаходиться в достатньо безпечному місці.**

В процесі консультації дуже важливо вміти розпізнати такі симптоми, але якщо людина знаходиться в такому стані, це може зашкодити не лише ефективності консультації, але й значно погіршити психічне здоров'я людини.

Пам'ятайте про те, що людина в якої посттравматичний стресовий розлад:

→ За її внутрішніми відчуттями, вона **так і не залишила травмівну подію**, а реакції, які не вдалося завершити, продовжують функціонувати в її тілі. Це обумовлює її поведінку та сприйняття світу.

→ **Застрягла в минулому**, а точніше в спогадах про минуле, які знову і знову сприймаються як реальність.

→ Продовжує залишатись в **«режимі виживання»**, її реальність — травматична ситуація, а справжня реальність залишається ніби ілюзією.

Вплив травми на звільнену з полону особу під час взаємодії з фахівцями соціальної сфери

Необхідність постійно взаємодіяти з лікарями, правовою системою, соціальними фахівцями, потреба документувати наслідки заподіяного та переповідати травмівну історію багато разів може призвести до постійного стресу та емоційного напруження. Кожна взаємодія з фахівцем може слугувати повторним тригером, посилюючи емоційний вплив первинної травми.

Тригер — це так званий пусковий механізм, що повертає людину назад до пережитих подій. Небезпечними є травматичні тригери, які раптово викликають страх, паніку, апатію та запускають ланцюжок гарячих спогадів.

Важливо пам'ятати, що не кожна людина, яка пережила полон ймовірно буде мати ПТСР чи інший асоційований зі стресом розлад. Сила і стійкість до відновлення у людей з досвідом полону — це доволі розповсюджене явище. Тому дуже важливо не «очікувати», що у людини обов'язково проявляться якісь симптоми. Соціальний фахівець не діагностує психічні розлади, але може розпізнати тривожні ознаки та забезпечити доступ до фахової допомоги.

Концентрація має бути на:
Оцінці потреб людини;
Доступі до послуг (медичних, юридичних, психологічних);
Створенні безпечного середовища;
Відновленні соціальних ролей;
Підтримці реінтеграції в громаду;
Зменшенні стигми та нормалізації

Повідомлення, що сприяють нормалізації:
ПТСР чи інший розлад — **це можлива, але не обов'язкова** реакція.
Багато реакцій після полону є **природніми** у відповідь на ненормальні обставини пережитого.
Люди мають різні темпи відновлення і це також нормально.
Досвід полону не визначає всю особистість, він є дуже значимим досвідом.
Звернення по психологічну допомогу — це не ознака слабкості, а відповідальний крок до відновлення.

Розділ 4

Етична комунікація зі звільненими з полону особами та членами їх родин

4.1. Особливості комунікації з людьми, що мають досвід полону

Ефективна комунікація зі звільненими з полону ґрунтується на повазі, передбачуваності та чутливості до їхнього досвіду.

Досвід полону – це не лише вервечка травмівних подій чи надзвичайно радісний привід, це важлива, але болісна частина життєвого досвіду людини. Повертаючись з полону, людина повертається у такий бажаний для неї світ, який був для неї тривалий час недосяжний і який наразі дуже відрізняється від того середовища, в якому людина перебувала тривалий час. І цей світ буде переповнений для неї надмірної кількості стимулів, він може бути для неї і радісний, і болісний одночасно. Людина, яка пережила полон, може реагувати різко, замкнуто, недовірливо або, навпаки, надмірно емоційно, нерідко ейфорично — це природні наслідки екстремального досвіду.

Завдання фахівця — створити умови, у яких людина повертає собі відчуття безпеки та поступово бере під контроль своє життя, повертає собі відчуття власної спроможності, можливості опиратись на себе, правове поле, мати право щось хотіти, відмовлятись від чогось.

Після полону з людьми важливо говорити спокійно, без поспіху та без тиску. Не ставити нав'язливих чи деталізованих запитань про полон, не вимагати розповідей чи уточнень. Краще використовувати відкриті, **підтримувальні формулювання**:

«Як я можу вам допомогти зараз?»,
«Чи зручно вам тут?»,
«Ви можете сказати стільки, скільки хочете,
і лише тоді, коли будете готові».

Повага до меж — ключовий компонент комунікації. Варто попереджати про будь-які дії (навіть дрібні), уникати різких рухів, говорити на зрозумілій мові та в простих формулюваннях. Невербальні сигнали — м'який тон, достатня дистанція, відсутність поспіху — допомагають знизити напругу.

Підтримка автономії — важлива частина відновлення. Пропонуйте вибір там, де це можливо: час зустрічі, місце сидіння, тривалість розмови. Це повертає людині відчуття контролю, яке було втрачено в полоні.

Ефективна комунікація — це не лише слова. Це спосіб показати

людині, що вона уже в безпечному середовищі, де її гідність та досвід поважають.

Нерідко після звільнення з полону в людини можуть виникати **складні емоційні реакції**, адже під час незаконного позбавлення особистої свободи, людина вимушена була надмірно стримувати свої емоції. Нервова система від цього перенавантажена, тому опинившись в більш безпечному місці вона може розвантажуватись за рахунок надмірної емоційності.

Як реагувати при складних емоційних станах

Важливо знати як і вміти спілкуватися з людиною, яка знаходиться в стані дистресу. Люди, які пережили кризову подію, можуть перебувати в пригніченому стані, відчувати тривогу або сум'яття. Деякі звинувачують себе у тому, що сталося. Зберігаючи спокій і проявляючи розуміння, треба допомагати людині пережити стрес, відчути себе в безпеці, відчути, що ви їй не ворог, поважаєте її і піклуєтесь про неї належним чином. Важливо вміти слухати людей, щоб зрозуміти становище, в яке вони потрапили, їхні потреби, щоб допомогти їм заспокоїтися і надати необхідну допомогу. Коли розмовляєте з людиною, важливо слухати: очима, демонструючи пильну увагу; вухами, щоб дійсно почути, що саме турбує людину; серцем, із співчуттям і повагою.

Звертаючись до людей, які, можливо, потребують підтримки:

→ Звертайтеся з повагою і відповідно до їх культури.

→ Створіть елементарні комфортні умови (наприклад, дайте води, забезпечте доступ до продуктів харчування).

→ Намагайтеся забезпечити безпеку для людини в кризовому стані: спробуйте захистити людину від зайвої уваги, захищаючи її право на приватне життя і гідність; якщо людина пригнічена, спробуйте не залишати її наодинці.

→ Будьте поруч.

→ Підтримуйте зоровий контакт з людиною під час розмови.

Складні емоційні стани з якими ви можете зустрічатись при роботі з людьми, які мають досвід полону

Дуже важливо, щоб фахівці супроводжували осіб, які пережили полон або катування **з розумінням травми та емпатією**.

Створення безпечного та сприятливого середовища, визнання емоційних складнощів та застосування відповідних заходів може допомогти подолати ці складні емоційні стани та сприяти ефективній комунікації, ставлячи на перше місце добробут особи, яка повернулась з полону. Також бажано співпрацювати з фахівцями з психічного здоров'я впродовж усього процесу соціального супроводу.

Розпізнавання ознак травми має вирішальне значення. Травма може проявлятися по-різному: від тривоги і страху, до гніву і замкнутості, плачу. Розвиток навичок розпізнавання цих ознак дозволяє вам адаптувати свій підхід, гарантуючи, що особа відчуває підтримку, а не повторну травму. Саме тут підхід з урахуванням травми стає неоціненним. Розуміння потенційного впливу травми на психіку людини допомагає створити середовище, яке сприяє зціленню та співпраці.

Розвиток навичок реагування на складні емоції вимагає багатогранного підходу, який охоплює емпатію, активне слухання та культурну чутливість.

Базові правила при всіх складних емоційних реакціях

→ Слухати що говорить людина.

→ Спостерігати як вона поводиться, які рухи робить.

→ Спрямовувати її до конструктиву.

→ Повертати людину в реальність (тут і тепер, де вона зараз знаходиться).

→ Бути стабільним самому.

→ Не впадати в почуття клієнта.

Як реагувати при конкретних емоційних проявах

Сильний страх

• Дихайте глибоко і рівно. Ні в якому разі не приєднуйтесь до стану людини з якою працюєте.

• Якщо людина говорить, то слухайте її, виявляйте зацікавленість, розуміння, співчуття.

• Найчастіше страх людини пов'язаний з її спогадами, тому варто повертати її в теперішній час простими фразами: **"Зараз вам це**

вже не загрожує”, “Ви знаходитесь в досить безпечному місці”, “Саме зараз вам нічого не загрожує”, “Я поруч з вами”.

Плач

- Не залишайте людину, що плаче наодинці.
- Дайте відчути, що ви поряд.
- Застосовуйте прийоми активного слухання: періодично вимовляйте **«ага»**, **«так»**, **кивайте головою**, повторюйте за людиною уривки фраз, говоріть про свої почуття.
- Запропонуйте склянку води, серветку, але не нав’язуйте.
- Не намагайтеся заспокоїти. Дайте йому/їй можливість виплакатися і виговоритися.

Скажіть людині: «Сльози – це природній спосіб нервової системи знімати зайву напругу. Тому це нормально, що ви плачете. Я бачу що вам сумно, але через сльози ваша нервова система розвантажується».

Істерика

- Попросіть сторонніх глядачів покинути приміщення, створіть спокійне становище. Необхідно залишитися з людиною наодинці, якщо це є безпечним для вас.
- Несподівано вчиніть дію, яка може здивувати (наприклад у відповідь на те, що людина розмовляє дуже емоційно і гучно, навпаки говоріть дуже тихо, і повільно).
- Говоріть короткими фразами, впевненим тоном **(«Випий води», «Умийся»)**.
- Після істерики настає занепад сил. Може виникнути необхідність відпочинку.

Панічна атака

- Попросіть людину сісти, опустити голову та впертись ногами в підлогу.
- Попросіть зосередитися на диханні і дихати повільно, але не різко і швидко, інакше панічна атака посилиться.
- **Переключіть увагу**. Попросіть людину розповісти про те, що вона бачить і чує саме зараз.

Нервове тремтіння

• Після екстремальної ситуації з'являється неконтрольоване нервове тремтіння (людина не може за власним бажанням припинити цю реакцію).

Як допомогти?

• Поясніть людині, що це **природна реакція на сильний стрес**. Запропонуйте посилити тремтіння. Це допоможе швидше завершити таку тілесну реакцію.

• **Не можна:** обіймати чи притискати людину, що тремтить до себе; укривати чимось теплим; заспокоювати, говорити, щоб він/вона взяв/взяла себе в руки.

Агресія

• Зведіть до мінімуму кількість оточуючих.

• Дайте людині вивільнити емоції.

• Дихайте рівно, спокійно.

• Залишайтесь стабільними.

• Ні в якому разі не відповідайте агресією на агресію.

• **Пам'ятайте, що така реакція є відповіддю людини на її відчуття небезпеки** і дуже часто не має безпосередньо до вас ніякого стосунку.

Не варто при сильних емоційних реакціях говорити людині: "Заспокойтеся". Пам'ятайте — людина емоційно реагує не тому, що вона так хоче, або не знає що треба заспокоїтись. Надмірні емоції — це спосіб нервової системи людини здійснити розрядку надмірного напруження. Будьте поруч, будьте стабільні. Це допоможе людині стабілізуватись.

Також не рекомендовано використовувати формулювання по типу: "Все добре?", "Все нормально", "Все гаразд". Це буде вступати в дисонанс з тим, як почувається людина.

Також не буде підтримуючим меседж: "Я вас розумію", — бо ви насправді не можете достеменно розуміти, як почувається людина, якщо ви не мали схожого досвіду.

Натомість можна говорити:

“Я бачу як вам складно”, “Я чую, як вам боляче”, “Мені дуже прикро, що з вами це зробили/це сталося”, “Зараз я поруч з вами, ви вже не самі”, “Ця ситуація вже завершилась, ви зараз тут, поруч зі мною...”.

Безумовно процес відновлення людини, яка пережила полон та тортури буде супроводжуватись різної інтенсивності спогадами про травмуючи досвіди. Якщо ж в людини розвинувся або розвивається посттравматичний стресовий розлад, процес опрацювання спогадів про травму буде заблокований. Чим більше страху, або навіть жаху відчуває людина, тим менше шансів, що вона може пригадати болючі моменти. Проте час від часу травматична пам’ять може давати про себе знати в найбільш неочікувані моменти.

Якщо ви бачите, що людина говорить і реагує дуже гостро та емоційно, це може сигналізувати про те, що в неї активувались **гарячі спогади**.

Гарячі спогади — це прояв травматичної пам’яті. Як правило, вони прив’язані до часу, в якому відбулася травмуюча подія. Дії людини, її емоції, думки, сенси яких вона надає цим переживанням та тілесні відчуття в такий момент будуть прив’язані до моменту травми. Гарячі спогади відчуваються людиною так, ніби це відбувається “тут і тепер”. Людина в прямому сенсі може говорити про ці спогади в теперішньому часі. Наприклад: “Людина яка згадує гарячий момент її утримання в холодному, темному підвалі може раптово збліднути, почати закутуватись в одяг так, ніби в приміщенні де ви комунікуєте раптово стало холодно”. Звільнена особа також може говорити про факт, який відбувся під час травмуючої ситуації так, ніби це може ось-ось статись або відбувається саме зараз. “Я відчуваю, що в мене потекла кров. Я відчуваю запах крові. Ми напевно всі тут загинемо”. Ці спогади є неконтрольованими, і викликають в людині дуже багато болю і жаху, вони можуть стати основою для флешбеків.

Що важливо знати про гарячі спогади?

Ці спогади не завжди є критичним. Людина перебуває в такому стані, що не може об’єктивно оцінювати реальність і такі спогади можуть з одного боку бути дуже детальними, але водночас, через сильний страх можуть бути викривлені, перебільшені та завдавати значної шкоди самопочуттю, а нерідко і погіршувати стан психічного здоров’я, через повторну травматизацію.

В таких ситуаціях важливо:

Слухати, спостерігати, спрямовувати.
Поставити запитання, які повертають в теперішній час

«Що ви бачите?»

«Що ви чуєте?»

«Які смаки відчуваєте?»

«Де ви знаходитесь?»

«Який сьогодні день?»

«Які відчуття в тілі?»

Як варто завершити вихід з «гарячих» спогадів?

Після **«гарячої точки»** знайдіть точку безпеки, на якій можна завершити : **«Коли ви зрозуміли, що все завершилося?» «Де ви були? Що ви тоді бачили? Хто був з вами поруч?»...**

Зосередьтеся на відчутті безпеки!

Поверніться у сьогодення: **«Як ви дістанетеся додому? Які у вас плани на сьогодні? «Що ви зробите одразу, коли вийдете з цього приміщення?»**

Ніколи не завершуйте комунікацію повністю в момент гарячого спогаду

Що може відчувати людина в перші тижні після звільнення з полону?

Одразу після звільнення людина може стикатися з різними психологічними та тілесними реакціями. Це природна відповідь на пережите — тіло і психіка адаптуються до нової реальності після травматичного досвіду. Важливо знати про ці прояви, щоб підтримати себе або близьку людину з розумінням і терпінням.

Люди, які пережили полон – це ті, хто пережив той досвід, якого б не мало існувати в сучасній історії. На жаль, наш ворог, не тільки не дотримується норм Міжнародного гуманітарного права в питаннях утримання військовополонених та цивільних, але й більше – наш ворог відчуває особливу лють до всього, що свідчить про те, що ми – Українці.

Сам по собі досвід полону, вже є достатньо травматичним для людини і може мати низку певних психологічних наслідків. Але, в ситуації з

нашим ворогом, ми розуміємо, що майже завжди, досвід утримання в полоні, ще обтяжений жорстоким поводженням і катуваннями. Люди, які пережили полон — це люди, які вимушені були стати експертами з виживання. Це люди надзвичайної сили та волі. Проте перебування в полоні — це дуже виснажливий та травмівний досвід. Тому, фізичне і психічне відновлення і повернення до комфортного для людини стану може займати певний час. Втім не варто недооцінювати внутрішні ресурси людини і вважати, що всі, неодмінно будуть потребувати фахового втручання фахівців психічного здоров'я. Дехто, після звільнення достатньо швидко відновлюється і прагне якомога швидше повернутись у стрій, іншим може знадобитись більше часу та підтримки для відновлення. Проте кожен темп відновлення є природним і цінним.

Люди, які пережили полон, після звільнення можуть протягом перших декількох днів відчувати сильне фізичне і психічне перезбудження. Перші день-два, можуть бути проблеми зі сном, або взагалі відсутність сну. Тому що процес звільнення також є стресовою реакцією, хоч і позитивною, але тим не менш, можуть спостерігатися стани, притаманні переживанню сильного стресу.

Перші місяці після звільнення можуть спостерігатися наступні симптоми:

→ **Проблеми з концентрацією уваги.** Важко довго слухати співрозмовника, запам'ятовувати, навіть важливу інформацію, утримувати в пам'яті необхідні плани і запам'ятовувати людей, з якими спілкувалися після звільнення.

→ **Проблеми з орієнтацією в часі і просторі.** В полоні не було необхідності планувати свій час, а простір був вкрай обмеженим, тому після звільнення певний час може зайняти відновлення даних навичок. Також окремим викликом можуть стати перші виходи на вулицю чи в магазин, через те, що мозок під час утримання в полоні відвик обробляти таку велику кількість різноманітних звуків і подразників.

→ Може спостерігатися **підвищена дратівливість** на ряду з більш притаманною до полону вразливістю і чутливістю. Навіть натяк на зневагу чи просто нерозуміння співрозмовника можуть викликати або відчуття підвищеної вразливості, або навпаки агресивне бажання захищатися.

→ **Можуть спостерігатися більш яскраві реакції на дотики.** Або навпаки відсутність реакцій, навіть при дотиках рідних людей.

→ Може спостерігатися **небажання спілкуватися** з іншими людьми, навіть з коханою людиною, батьками чи дітьми, але залишається здатність витримувати недовге спілкування.

→ Може бути **важко робити навіть прості вибори** в житті, наприклад – чого хочеться їсти чи що вдягнути.

На цьому етапі, важливо орієнтувати людину, яка пережила полон прислухатися до себе, давати собі час на відновлення і намагатися не уникати спілкування з найближчими членами родини, друзями і побратимами. Якщо ці симптоми зберігаються понад 3 місяців і починають впливати на якість життя і нести дискомфорт, то варто скеровувати людину звернутися за підтримкою до психолога.

Психологічні симптоми, з якими варто запропонувати звертатись до психолога після звільнення з полону

1. Симптоми депресії

Присутність надзвичайного відчуття туги, смутку, депресії, втрата інтересу до життя, проблеми з відчуттям позитивних емоцій, фізична слабкість, надмірна втомлюваність, низька продуктивна діяльність, втрата інтересу до того, що раніше приносило задоволення, відсутність бажань.

2. Тривожність

Відчуття напруженості, неспроможність розслабитися, страх, нав'язливі думки, нав'язливі повторювані дії, безпідставне відчуття, що щось жахливе може статись, відчуття кому в горлі, тиску в грудях, тремор, раптове почуття паніки.

3. Емоційна нестабільність

Дратівливість або спалахи гніву, агресія, надмірні полохливі реакції, апатія, байдужість, роздратування, підвищена конфліктність, імпульсивність, плаксивість, чергується почуття надмірної радості, задоволення життя з відчуттям смутку, туги.

4. Порушення сну, жахливі сни

Складнощі із засинанням, уривчастий сон (часті нічні пробудження, після яких людина довго не може заснути), відчуття поверхневого неглибокого сну, ранні ранкові пробудження, відчуття незадоволеності сном, безсоння, тривале безсоння, нічні жахіття, кошмари.

5. Надмірний страх смерті, панічні атаки

Раптове відчуття того, що зараз людина може померти, відчуття раптових фізіологічних реакцій, таких як: посилене серцебиття, посилена пітливість, тремор всього тіла, жар, прискорене поверхневе дихання або неможливість вдихнути.

6. Посттравматичний стресовий розлад

Немотивована пильність, нав'язливі думки та спогади про травматичну подію, порушення сну, повторне переживання травматичної події у снах, флешбеки (почуття наче травматична подія відбувається знову), уникнення думок і спогадів, уникнення людей, місць, дій, що можуть нагадати про травматичну подію, надмірні полохливі реакції на гучні звуки, різкі дії, спалахи світла.

7. Порушення когнітивної сфери

Проблеми з пам'яттю, часті помилки, неуважність, труднощі із концентрацією уваги, уповільнення думок, утруднення самоорганізованості, неможливість довести справу до кінця, можуть розвиватись амнезії, порушення логіки, порушення абстрактного мислення, труднощі у прийнятті рішень.

8. Соціальна самоізоляція

Проблеми взаємодії, труднощі спілкування з сім'єю та друзями, відчуття самотності, відчуття віддаленості або відокремленості від інших людей, бажання усамітнитися на тривалий час, відчуття сильного дискомфорту в людних місцях.

9. Думки про завдавання собі шкоди, суїцидальні думки

Втрата сенсу життя, відчуття непотрібності, бажання завдати собі шкоди, немотивована схильність до ризику, вчинки, які можуть завдати шкоди, бажання позбавити себе життя, наявність суїцидальних думок, наявність плану нашкодити собі.

10. Зловживання психоактивними речовинами

4.2. Співпраця з родинами у процесі супроводу

Родини відіграють ключову роль у відновленні звільненої з полону людини, проте вони самі часто перебувають у стані виснаження, тривалого стресу та емоційного виснаження. Соціальний фахівець має допомогти родині адаптуватися до нових обставин, знизити рівень напруги та сформувати реалістичні очікування щодо темпу відновлення близької людини. Важливо пояснювати, що реакції звільненого можуть бути непередбачуваними або незвичними, і це не свідчить про погіршення стосунків чи небажання взаємодіяти, а є природними наслідками екстремального досвіду.

Соціальний фахівець має підтримати родину у встановленні безпечного простору для відновлення. Це означає повагу до меж, часу та стану звільненого, а також уникання надмірних розпитувань про події поло-

ну. Родини потребують інформації про те, як реагувати на тривогу, нічні пробудження, дратівливість чи замкнутість — не з позиції контролю чи «виправлення», а з позиції підтримки та прийняття.

Важливо працювати і з емоційним станом родини. Після звільнення вони можуть відчувати **радість, полегшення, страх, образу чи розгубленість одночасно**. Соціальний фахівець може допомогти членам родини висловити ці почуття без провини та зрозуміти, що відновлення — це процес не лише для звільненої людини, а й для всіх близьких. Сім'я теж потребує підтримки, відпочинку та доступу до послуг.

Співпраця з родинами передбачає також навчання навичкам ефективної комунікації. Це включає використання спокійного тону, повагу до темпу звільненої людини, пропонування вибору, **уникання фраз** на кшталт «тобі потрібно рухатися далі» або «все вже позаду».

Натомість важливо підтримувати відчуття безпеки: «я поруч», «ми зробимо це разом», «ти можеш сказати стільки, скільки захочеш». Такий підхід допомагає родині стати ресурсним середовищем, а не додатковим джерелом стресу.

Успішна співпраця між соціальним фахівцем, звільненою особою та родиною створює умови, у яких відновлення відбувається природніше, м'якше та з повагою до гідності кожного учасника процесу.

Після звільнення близької людини, родинам важливо дати змогу відчути опору на фахівців, на себе, на державу, яка надасть їм відчуття кола підтримки в перспективі.

Доволі часто члени родин звертаються за рекомендацією щодо того, як їм краще підтримати близьку людину, яка повернулась з полону. Нижче даємо рекомендації для родин, які соціальні фахівці можуть використовувати в таких запитах.

Як родині підтримати людину, яка повернулась з полону

Після повернення з полону людині може бути непросто одразу адаптуватися до звичного середовища.

Реакції можуть бути різними — мовчання, роздратування, уникання спілкування. **Це нормальна реакція на ненормальні події.**

Підтримка рідних, спокій і розуміння здатні стати тим самим фундаментом, з якого починається шлях до відновлення.

1. Будьте стабільні та терплячі

→ **Не поспішайте з питаннями**, навіть, якщо вам дуже хочеться дізнатись деталі.

→ **Дайте людині час адаптуватись.** Мовчання — теж форма реакції.

→ **Не змушуйте розповідати про пережите**, але вислухайте якщо людина хоче говорити.

2. Слухайте, не перебиваючи

→ Якщо людина ділиться — **просто слухайте, не оцінюйте**.

→ **Уникайте фраз:** «Ти сильний, забудь усе це», «Могло бути й гірше», «Треба триматися». Вони можуть лише посилити відчуття самотності.

→ Натомість підтримуючим буде: **“Я тебе чую”, “Я бачу як тобі складно”, “Мені прикро, що тобі довелось це пережити”, “Я поруч з тобою”, “Те що ти пережив, у мене викликає до тебе повагу”**.

3. Поступово надавайте інформацію про те, що відбувалось

→ **Розкажіть про події**, які відбулись в родині.

→ Поділіться тим, як ви переживали цей досвід.

→ Дозовано давайте інформацію про те, як змінилось життя в суспільстві.

4. Поважайте особистий простір

→ Людина може уникати контактів, зустрічей з близькими людьми, бути дратівливою або замкнутою — це відповідна реакція на те, що людина пережила. **Дотримуйтеся кордонів людини та не сприймайте це особисто**.

→ Обов’язково подбайте про те, щоб у людини був **особистий простір**, місце де вона може побути на самоті.

→ Не чіпайте без дозволу речі людини, не заходьте в кімнату без стуку.

5. Створіть атмосферу безпеки

→ **Зробіть простір передбачуваним і спокійним:** без різких звуків, зайвих шумів, запахів, які можуть бути тригерами.

→ Підтримуйте сталість розпорядку дня та поступово залучайте людину до сімейної рутини.

→ Залучайте людину до прийняття рішень та ставтесь з повагою до її рішень.

→ **Давайте більше місця для вибору** — це додає відчуття безпеки та контролю.

6. Чого робити не варто

→ Не варто розпитувати про те, що людина пережила в полоні

→ Давати непрохані поради

→ Знецінювати або порівнювати досвід людини з іншими

→ Робити все за людину та надмірно опікати

→ Надмірно героїзувати

7. Заохочуйте звертатися до фахівців, але не тисніть

→ Психолог — це не ознака слабкості, а **допомога в поверненні до себе**.

→ Психолог — це фахівець, який може допомогти подолати нав'язливі спогади, нічні жахіття, безсоння та інші психологічні наслідки полону, які турбують людину.

→ Важливо просто інформувати: **«Є хороші спеціалісти, які працюють саме з людьми, які мають досвід полону. Якщо захочеш звернутись — я можу допомогти з пошуком фахівця»**.

Як правильно скерувати звільнену з полону людину до фахівця з психічного здоров'я:

Щоб допомогти людині, звільненій з полону, отримати психологічну допомогу, важливо **створити безпечне середовище**, проявити повагу та не нав'язувати допомогу, не тиснути і не знецінювати, а запропонувати її як варіант.

Перші кроки у спілкуванні:

• **Нормалізуйте сприйняття симптомів:** «Те що з тобою відбувається (те що ти відчуваєш) це природня реакція на те, що ти пережив».

• **Не знецінюйте досвід:** «Я бачу що тобі складно», «Мені прикро що ти це відчуваєш, переживаєш».

• **Інформування:** «Я знаю, що багато людей з подібним до твого досвідом також переживають подібні симптоми або труднощі. Це може бути наслідком психотравмуючих подій. Але також я знаю, що це можна і потрібно лікувати. Я знаю, що такими питаннями займаються психологи».

• **Не тисніть:** «Якщо ти захочеш звернутись по допомогу, я зможу дати тобі контакт».

Робота з упередженнями

Якщо людина моє багато пересторог та упереджень, щодо роботи з психологом можете також їй **пояснити наступне:**

→ Психолог мене не зрозуміє, бо він такого не пережив —

Ти дійсно правий, людина яка такого не пережила не може тебе зрозуміти. Проте завдання психолога допомогти ТОБІ зрозуміти, що відбувається з тобою, розібратись в самому собі. А також психолог може допомогти подолати тобі конкретні симптоми (безсоння, спогади, тривогу...)

→ ПТСР не лікується, це на все життя —

Це невірна інформація. Дослідження говорять що 70% ПТСР може бути вилікувано. ПТСР – це те що можна і потрібно лікувати. Наразі в Україні є багато досвідчених фахівців, які використовують сучасні ефективні методи. І я буду дуже рада/радий якщо ти спробуєш скористатись цим для себе.

4.3. Рекомендації від ветерана, щодо підтримки тих, хто пережив полон

В даному розділі пропонуємо ознайомитись з рекомендаціями від **Вільгельма Вітюка** — ветерана, оборонця Маріуполя, який пережив полон, наразі вивчає психологію та ділиться власним досвідом, що може допомогти людині яка повернулась з полону.

Створення безпечного простору: Підготовка дому до повернення

Цей розділ фокусується на конкретних діях зі створення фізично та емоційно безпечного середовища вдома.

Підготовка дому

1. Фізична безпека (Основа):

Відновлення відчуття контролю над фізичним простором.

→ **Замки та безпека:**

Перевірка справності всіх замків є мінімально необхідним кроком. Для людини, яка пережила безпорадність і втрату контролю, надійні замки символізують безпеку та приватність. Розглянути можливість встановлення додаткових засобів (засув, сигналізація), але робити це після обговорення або як пропозицію, а не нав'язування, щоб не посилити відчуття контролю з боку інших.

→ **Освітлення:**

Гарне освітлення (особливо біля входу, у дворі) зменшує тривогу, пов'язану з темрявою, яка може асоціюватися з небезпекою чи невідомістю. Датчики руху можуть додати відчуття захищеності.

→ **Усунення небезпек:**

Прибрати все, що може спричинити фізичну шкоду (слизька підлога, дроти під ногами, несправна техніка). Це створює відчуття порядку та передбачуваності середовища.

2. Сенсорний комфорт (зменшення стресу):

Мінімізація подразників, які можуть бути тригерами.

→ **Звуки:**

Полон часто пов'язаний з гучними, різкими, неконтрольованими звуками. Вдома слід створити максимально спокійну акустичну атмосферу. Тимчасово відключити дзвінок (замінити на стукіт/дзвінок на телефон), мінімізувати шум від побутової техніки, уникати гучної музики чи телевізора без згоди людини. Попереджати про можливі гучні звуки (ремонт у сусідів, феєрверки).

→ **Запахи:**

Сильні, різкі запахи (парфуми, освіжувачі повітря, агресивна побутова хімія, деякі квіти) можуть викликати неприємні асоціації або просто дратувати загострені відчуття. Важливо використовувати нейтральні засоби, добре провітрювати, уникати готування їжі з сильним запахом без попередньої згоди.

→ **Світло:**

Яскраве, мерехтливе (особливо люмінесцентне) світло може викликати роздратування та напругу. Краще забезпечити м'яке, розсіяне світло (торшери, настільні лампи), використовувати щільні штори або жалюзі для регулювання денного світла, розглянути лампи з димером (регулятором яскравості).

→ **Температура:**

Підтримувати комфортний мікроклімат. Запитати у людини, яка температура для неї є оптимальною, оскільки перебування в некомфортних температурних умовах могло бути частиною досвіду полону.

3. Емоційний комфорт (створення атмосфери):

Наповнення простору відчуттям спокою, прийняття та повернення до нормальності.

→ **Чистота та порядок:**

Після можливого перебування в антисанітарних умовах, чистота і порядок вдома символізують повернення до гідного, нормального життя, надають відчуття контролю над оточенням.

→ **Особисті речі:**

Повернення знайомих, улюблених речей (книги, фото, одяг) допомагає відновити зв'язок зі своєю ідентичністю, своїм минулим життям до полону. Однак, важливо бути обережним, оскільки деякі речі можуть стати тригерами болючих спогадів. Варто запитати або діяти дуже делікатно.

→ **Затишок:**

Створення атмосфери дому за допомогою м'яких текстур (пледи, подушки), знайомих предметів інтер'єру, кімнатних рослин (якщо вони не викликають негативних асоціацій). Мета – щоб простір відчувався як безпечний притулок.

→ **Їжа:**

Пропонувати просту, знайому, можливо, улюблену раніше їжу. Уникати екзотики чи страв, що можуть нагадувати тюремну їжу. Головне – не тиснути і не змушувати їсти, поважати апетит та вибір людини.

→ **Місце для усамітнення:**

Обов'язково передбачити можливість для людини побути на самоті, коли їй це потрібно. Це може бути окрема кімната, куточок, відокремлений ширмою, або просто домовленість не турбувати у певний час. Це важливо для відновлення особистих кордонів та можливості побути зі своїми думками та почуттями без зовнішнього тиску.

Спілкування та підтримка (для близьких):

Чого слід уникати:

- **Розпитування про деталі полону.**
- **Порівняння з іншими.**
- **Непрохані поради.**
- **Знецінення переживань.**

На чому слід наголошувати:

- **Підтримка** (словами, діями, невербально).

• **Прийняття** (безумовне, без засудження).

• **Повага** (особистих кордонів, приватності, автономії).

• **Надання людині відчуття контролю** (через надання вибору, повагу до рішень).

Як надавати допомогу:

• **Практична допомога** (побутові справи, документи, фінанси, транспорт).

• **Сприяння соціальній адаптації** (відновлення зв'язків, хобі, соціальна активність).

• **Заохочення до звернення до фахівців** (психолог, психотерапевт, психіатр, інші).

• **Створення умов для відновлення** (спокій, харчування, сон, фізична активність).

1. Розпитування про деталі полону

Проблема:

Після повернення близької людини з полону виникає природне бажання дізнатися, що саме їй довелося пережити. Однак, надмірні або некоректні розпитування про деталі полону можуть завдати значної психологічної травми людині, яка щойно повернулася.

Чому це шкідливо:

→ **Повторна травматизація:**

Змушування знову переживати жахливі події може призвести до ретравматизації, посилення посттравматичного стресового розладу (ПТСР), тривожності та депресії.

→ **Відчуття недовіри та тиску:**

Людина може відчувати, що її змушують ділитися тим, до чого вона ще не готова, або що її не розуміють, якщо вона не надає «достатньо» деталей.

→ **Порушення процесу відновлення:**

Занадто раннє занурення в травматичні спогади може уповільнити процес адаптації до нормального життя.

→ **Почуття провини та сорому:**

Деякі аспекти полону можуть бути дуже особистими або викликати у людини почуття провини чи сорому, якими вона не захоче ділитися.

Поради для родин:

→ **Будьте терплячими:**

Дайте близькій людині час і простір, щоб самостійно вирішити, коли і чим вона захоче поділитися. Не наполягайте та не тисніть.

→ **Створіть безпечну та підтримуючу атмосферу:**

Покажіть свою любов, розуміння та готовність вислухати, коли людина буде готова говорити.

→ **Слухайте, а не розпитуйте:**

Коли людина починає говорити, уважно слухайте, не перебивайте та не ставте навідних питань. Дайте їй можливість контролювати розмову.

→ **Зосередьтеся на сьогоденні та майбутньому:**

Замість розпитувань про минуле, запитуйте про її потреби зараз, про те, як ви можете допомогти їй адаптуватися.

→ **Зверніться за професійною допомогою:**

Психологічна підтримка є надзвичайно важливою після полону. Заохочуйте близьку людину звернутися до психолога або психотерапевта, який має досвід роботи з травмами. Родина також може отримати консультації щодо того, як правильно підтримувати близьку людину.

→ **Поважайте приватність:**

Уникайте розпитувань у присутності інших людей, якщо ваша близька людина цього не хоче. Не поширюйте інформацію, якою вона з вами поділилася, без її згоди.

2. Порівняння з іншими

Проблема:

Порівняння досвіду вашої близької людини, яка повернулася з полону, з досвідом інших людей, які також були в полоні або пережили інші травматичні події, є дуже шкідливим і може призвести до відчуття знецінення її власних переживань.

Чому це шкідливо:

→ **Унікальність досвіду:**

Кожна людина переживає полон по-різному. Умови утримання, ставлення, тривалість полону та індивідуальні особливості людини впливають на її психологічний стан. Порівняння ігнорує цю унікальність.

→ **Знецінення страждань:**

Порівняння може створити враження, що чиїсь страждання були «гіршими» або «легшими», що знецінює біль та травму вашої близької людини.

→ **Відчуття провини та неадекватності:**

Людина може відчувати провину за те, що її досвід «недостатньо жахливий» або, навпаки, «занадто важкий» порівняно з іншими.

→ **Перешкоджання зціленню:**

Порівняння відволікає від власних переживань та потреб людини, ускладнюючи процес відновлення.

Поради для родин:

→ **Уникайте будь-яких порівнянь:**

Зосередьтеся виключно на переживаннях вашої близької людини та її потребах.

→ **Визнайте індивідуальність:**

Підкресліть, що ви розумієте, що її досвід є унікальним і важливим.

→ **Проявляйте емпатію:**

Намагайтеся зрозуміти її емоційний стан, не оцінюючи та не порівнюючи його з іншими.

→ **Підтримуйте її почуття:**

Дайте їй знати, що її почуття є валідними, незалежно від того, що пережили інші.

→ **Зосередьтеся на підтримці:**

Надайте практичну та емоційну підтримку, яка потрібна саме їй.

3. Непрохані поради

Проблема:

Надання непроханих порад людині, яка повернулася з полону, навіть з найкращих намірів, може бути сприйняте як знецінення її досвіду та нерозуміння її поточного стану.

Чому це шкідливо:

→ **Відчуття некомпетентності:**

Непрохані поради можуть створити враження, що ви вважаєте людину нездатною самостійно приймати рішення або справлятися зі своїми емоціями.

→ **Ігнорування індивідуальних потреб:**

Кожна людина відновлюється по-різному. Універсальні поради можуть бути недоречними або навіть шкідливими.

→ **Додатковий тиск:**

Людина, яка щойно повернулася з полону, і так відчуває значний стрес. Непрохані поради можуть додати відчуття обов'язку робити щось певним чином.

→ **Порушення довіри:**

Людина може відчути, що її не розуміють і не довіряють її власному процесу зцілення.

Поради для родин:

→ **Спитайте, чи потрібна порада:**

Перш ніж щось радити, запитайте, чи людина хоче почути вашу думку або потребує поради.

→ **Пропонуйте допомогу, а не рішення:**

Замість того, щоб говорити «Тобі потрібно...», запитайте «Чим я можу тобі допомогти?» або «Чи є щось, що я можу для тебе зробити?».

→ **Слухайте більше, ніж говоріть:**

Дайте людині можливість висловитися та самостійно прийти до певних висновків.

→ **Зосередьтеся на підтримці та розумінні:**

Ваша головна роль – бути поруч, підтримувати та розуміти, а не нав'язувати свої рішення.

→ **Довіртеся професіоналам:**

Якщо ви вважаєте, що потрібна конкретна допомога (наприклад, медична або психологічна), обережно запропонуйте звернутися до фахівця, але не наполягайте.

4. Знецінення переживань

Проблема:

Знецінення переживань людини, яка повернулася з полону, є одним з найболючіших і найшкідливіших проявів нерозуміння. Це може включати мінімізацію її страждань, сумнів у правдивості її розповідей або порівняння її досвіду з менш травматичними подіями.

Чому це шкідливо:

→ **Відчуття нерозуміння та самотності:**

Людина може відчути, що її біль не визнають і що ніхто не може зрозуміти, через що вона може замкнутися в собі.

→ **Посилення травми:**

Знецінення може підірвати віру людини у власні почуття та спогади, що ускладнює процес зцілення.

→ **Втрата довіри:**

Людина може перестати довіряти тим, хто знецінює її переживання, що руйнує близькі стосунки.

→ **Почуття сорому та провини:**

Людина може почати сумніватися у власній реакції на травму, відчувати сором за свої емоції або провину за те, що «не змогла впоратися краще».

Поради для родин:

→ **Вірте в те, що вам розповідають:**

Навіть якщо вам важко уявити жахи полону, довіряйте словам вашої близької людини. Її досвід є реальним і важливим.

→ **Визнайте її біль:**

Скажіть щось на кшталт: «Я розумію, що ти пережив жахливі речі», «Мені шкода, що тобі довелося через це пройти», «Твої почуття є важливими».

→ **Уникайте фраз, що знецінюють:**

Не кажіть: «Іншим було ще гірше», «Це вже минуло, треба жити далі», «Не перебільшуй», «Ти повинен бути сильним».

→ **Проявляйте емпатію та співчуття:**

Намагайтеся поставити себе на місце близької людини та зрозуміти її емоційний стан.

→ **Створіть простір для вираження емоцій:**

Дозвольте людині плакати, злитися, боятися – будь-які емоції є нормальними після пережитого.

→ **Зверніться за професійною підтримкою:**

Психолог може допомогти як людині, яка повернулася з полону, так і її родині впоратися з наслідками травми та налагодити здорову комунікацію.

1. Практична допомога (побутові справи, документи, фінанси, транспорт)

Для людини, яка повернулася з полону:

Побутові справи:
Після повернення навіть прості побутові завдання можуть здаватися складними або виснажливими. Запропонуйте допомогу з прибиранням, приготуванням їжі, пранням, покупками. Не нав'язуйте свою допомогу, але будьте готові взяти на себе ці обов'язки на початковому етапі.

Документи:
Можуть виникнути проблеми з відновленням документів (паспорт, ідентифікаційний код, водійське посвідчення тощо). Допоможіть зі збором необхідної інформації, відвідуванням відповідних установ, заповненням заяв. Юридична підтримка також може бути необхідною.

Фінанси:
Фінансове становище людини та її родини могло погіршитися за час полону. Допоможіть з оформленням соціальних виплат, пошуком фінансової підтримки від держави чи громадських організацій, складанням бюджету. Можливо, знадобиться допомога у пошуку роботи або відновленні попередньої зайнятості.

Транспорт:
На перших порах людині може бути важко самостійно пересуватися. Запропонуйте допомогу з поїздками до лікарів, на зустрічі, для вирішення адміністративних питань. Забезпечте зручний та безпечний транспорт.

2. Сприяння соціальній адаптації (відновлення зв'язків, хобі, соціальна активність)

Для людини, яка повернулася з полону:

Відновлення соціальних зв'язків:

Допоможіть відновити контакти з друзями, родичами, колегами. Організовуйте невеликі зустрічі у комфортній обстановці, але не тисніть на людину щодо інтенсивності спілкування. Будьте терплячими, якщо спілкування на перших порах буде складним.

Хобі:

Заохочуйте повернення до улюблених занять або пошук нових хобі. Підтримайте його/її інтереси, забезпечте необхідні ресурси або можливості для цього. Хобі можуть стати важливим способом зняття стресу та відновлення емоційного балансу.

Соціальна активність:

Поступово залучайте людину до соціальних активностей, але враховуйте її стан та бажання. Це можуть бути прогулянки, відвідування культурних заходів, волонтерство, участь у групах підтримки. Не квапте події, дозвольте їй самій визначати свій рівень соціальної активності.

3. Фахова підтримка (психолог, психотерапевт, психіатр, інші)

Для людини, яка повернулася з полону:

Психологічна підтримка є критично важливою після пережитого полону. Обережно та тактовно заохочуйте людину звернутися до психолога або психотерапевта, який має досвід роботи з травмами. **Поясніть, що це не ознака слабкості, а необхідний крок на шляху до відновлення.**

У деяких випадках може знадобитися консультація психіатра, особливо якщо є ознаки серйозних психічних розладів (ПТСР, депресія, тривожні розлади). Будьте готові допомогти з пошуком кваліфікованого фахівця та супроводжувати на перші зустрічі, якщо це необхідно.

Можуть знадобитися консультації інших фахівців, таких як **реабілітологи** (для відновлення фізичного здоров'я), **юристи** (для вирішення правових питань), **соціальні працівники** (для допомоги з соціальною адаптацією). **Допоможіть знайти та отримати доступ до цих послуг.**

4. Створення умов для відновлення (спокій, харчування, сон, фізична активність)

Для людини, яка повернулася з полону:

→ **Спокій:**

Забезпечте спокійну та безпечну обстановку вдома. Уникайте зайвого шуму, стресових ситуацій, конфліктів. Дайте людині можливість відпочивати стільки, скільки їй потрібно.

→ **Харчування:**

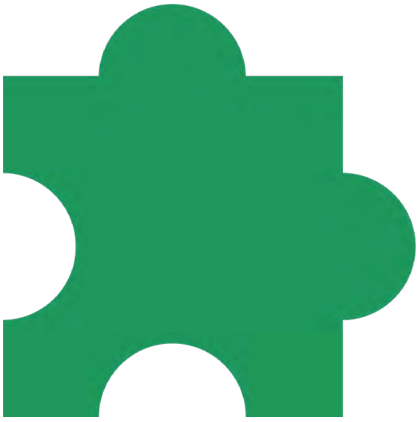
Забезпечте повноцінне та збалансоване харчування. Враховуйте можливі проблеми зі здоров'ям, пов'язані з умовами утримання. Пропонуйте різноманітну та смачну їжу, але не змушуйте їсти, якщо людина не голодна.

→ **Сон:**

Налагодження здорового сну є надзвичайно важливим для фізичного та психічного відновлення. Створіть комфортні умови для сну, дотримуйтеся режиму дня, обмежте вплив подразників перед сном.

→ **Фізична активність:**

Заохочуйте помірну фізичну активність, якщо немає протипоказань за станом здоров'я. Прогулянки на свіжому повітрі, легкі вправи можуть допомогти відновити фізичну форму та покращити емоційний стан. Однак, не наполягайте, якщо людина ще не готова до цього.



Розділ 5

Підтримка фахівців

5.1. Попередження вторинної травматизації

Робота фахівців допомогаючих професій, а особливо в часи війни, завжди була в зоні підвищеного ризику вторинної травматизації та професійного вигорання.

Вікарна (вторинна) травматизація – це так звана втома від співчуття. Проявляється вона в тому, що інколи у фахівців виникають такі ж симптоми, як і у людей, з якими вони працюють. Фахівці, допомагаючих професій, можуть відчувати надмірне збудження, потребу в усамітненості й віддаленні. Після історій або присутності під час травматичних переживань людей, які пережили полон, членів їх родин можуть виникати нав'язливі спогади, образи, або нічні жахіття. Навіть одна історія може призвести до появи нав'язливих образів.

Синдром професійного вигорання – особливий стан людини, який виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, пов'язаних з професійною діяльністю. Найчастіше та найбільш яскраво цей синдром проявляється в допомагаючих людино-орієнтованих професіях, які пов'язані з надмірним навантаженням та сильним стресом.

Основні ознаки професійного вигорання:

→ Втрачається енергійність, з'являється відчуття виснаження;

→ Підвищується психологічне дистанціювання від роботи, негативні й песимістичні думки про роботу;

→ Знижується професійна ефективність та втрачається інтерес до роботи або загалом до роду діяльності;

→ Знижується емпатія;

→ Виникає дратівливість, погіршується сон, зникає будь який інтерес до роботи;

На сьогодні ризик виникнення синдрому професійного вигорання та вторинної травматизації може посилюватись і через надмірне стресове навантаження, спричинене побутовими труднощами, високим рівнем небезпеки та великою концентрацією травматичних досвідів, яких зазнає кожен українець унаслідок війни.

Запобігати професійному вигоранню, вторинній травматизації може допомогти психологічна пружність, або резильєнтність.

Резильєнтність — це здатність особистості або системи витримувати труднощі, стрес, адаптуватися до змін і відновлюватися після негативних впливів чи випробувань. Це властивість, яка дозволяє

ефективно подолати труднощі та залишатися функціональним, навіть у стресових ситуаціях. Резильєнтність виявляється в здатності швидко адаптуватися до нових умов, впоратися з невдачами і відновлювати свою психологічну стійкість.

Резильєнтність — це наша пружність, здатність впоратись з щоденними життєвими негараздами. Резильєнтність, як мікс із сили, гнучкості та впевненості, дозволяє вам опановувати складні ситуації та виходити з них навіть сильнішими. Чим більше в нас ресурсів, тим вища наша резильєнтність. Якщо ми не подбаємо про те, щоб регулярно розслаблятися й перезаряджатися, наші ресурси будуть виснажуватись і ми будемо не готові до подолання труднощів.

Нарощування резильєнтності допомагає впоратися з поточними стресовими ситуаціями та з болючими досвідом у минулому. **Ми нарощуємо наші ресурси, коли робимо те, що допомагає нам почуватися в безпеці, заземленими та щасливими.**

Для того, щоб ви могли розвивати в себе більшу резильєнтність, ми познайомимо вас з Моделлю коупінг-стратегій BASICPh

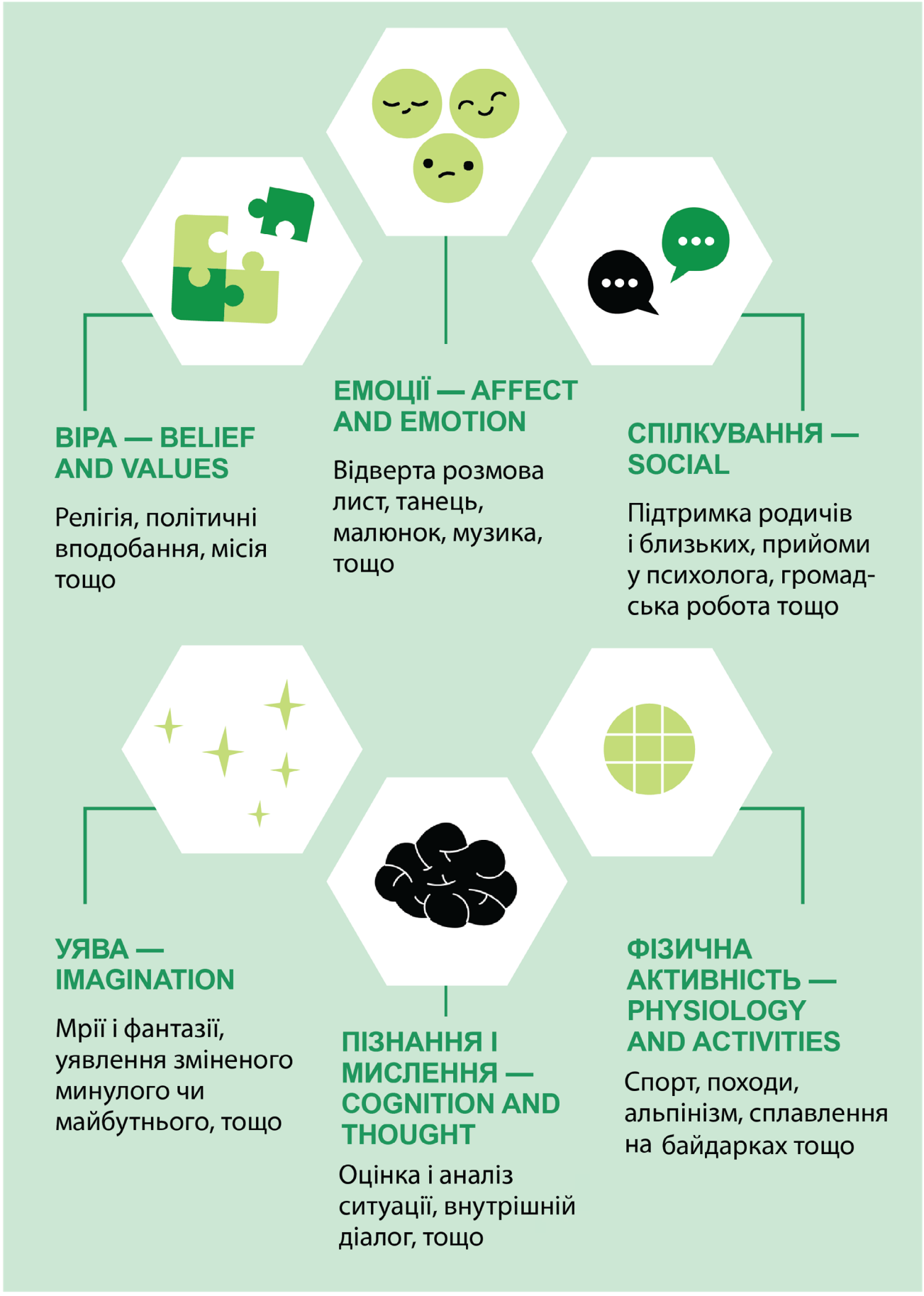
Модель була розроблена ізраїльським психологом-травмотерапевтом Мулі Лаадом у процесі роботи з людьми, що живуть під постійною загрозою життю.

Модель BASICPh виділяє **шість типів** природних коупінгових механізмів. У кожної людини є своя унікальна комбінація ресурсів боротьби з несприятливими обставинами. Що більше з них людина здатна використати, то більше стійкості вона здатна набути, щоб відновити відчуття контролю в жахливій ситуації.

Канали отримання ресурсів для відновлення відповідно до моделі BASICPH

Чим більше каналів ви використовуватимете у вашому житті, тим резильєтнішою буде психіка.

Ресурси, що допомагають подолати психологічні травми і вийти з кризи



5.2. Саморегуляція для фахівців, в роботі з людьми, які пережили полон, тортури та членами їх родин

Робота соціального фахівця з людьми, які пережили полон, тортури та примусову ізоляцію, потребує високої емоційної стійкості та здатності керувати власним станом. **Саморегуляція** є інструментом професійної допомоги та запобігає вторинній травматизації.

Автономна нервова система кожної людини визначає реакції організму на стрес і небезпеку, люди ж які пережили важкі травмуючи події і перебувають в стані дистресу нерідко потрапляють до нас, коли їх нервова система дуже дисрегульована. Розуміння станів нервової системи може допомогти фахівцям усвідомлено керувати своїми емоціями та поведінкою.

Таблиця 1. Стан автономної нервової системи

Стан	Ознаки	У фахівця
Симпатична активація («Боротьба або втеча»)	Тривога, напруга, гіперпильність	Поспіх, різкість, збудження
Дорзальна парасимпатика («Завмирання»)	Апатія, відсторонення, виснаження	Відчуття безсилля, перевтома, фіксація на власній неспроможності, відчуття «я не можу», «я не здатен», «мене немає»
Вентральна парасимпатика («Безпека та взаємодія»)	Спокій, ясність, контактність, відпочинок та наповнення ресурсами	Оптимальна ефективність, врівноваженість

Всі ці стани є частиною здорового функціонування будь якої нервової системи. Проте дисрегуляція відбувається тоді, коли стається фіксація на одному із станів.

Співрегуляція — це здатність нервової системи однієї людини співналаштовуватись з нервовою системою іншої людини. Клієнти після полону часто мають нервову систему, що постійно сканує загрозу та є дисрегульованою. Важливо, щоб фахівець, який надає підтримку, вмів гарно регулювати власну нервову систему, це автоматично знижує рівень напруги клієнта.

Практики саморегуляції

Етап	Методи	Мета
Перед зустріччю	Повільне дихання, пауза, стабільна постава	Стабілізувати. Стишити власний стан
Під час зустрічі	Повільна мова, розслаблені плечі, паузи	Створити безпеку
Після зустрічі	Струшування напруги, глибокі видихи	Відновити баланс

Саморегуляція — це професійний стандарт для соціального фахівця. Стабільність нервової системи спеціаліста створює безпечний простір для клієнта, знижує ризики повторної травматизації та підсилює ефективність допомоги.

Якщо ви прагнете трохи більше дізнатись про саморегуляцію та навчитись добре регулювати власну нервову систему – перейдіть за посланням:

→ Посібник «Невидимі наслідки війни»

→ Посібник «Я можу»

Додатки

Додаток 1

Як говорити — і як не варто. Прості приклади з поясненнями

Як говорити не варто	Чому не можна	Як сказати краще
«Розкажи, що там було»	Може викликати ретравматизацію, тривогу	«Якщо колись захочеш поділитися — я поруч»
«Тобі пощастило, що живий»	Знецінення досвіду, викликає провину	«Ми дуже раді, що ти повернувся»
«Чому тебе взяли в полон?»	Натяк на провину	Краще взагалі не питати
«Було страшно?»	Провокує занурення у травму	«Я тут, якщо хочеш поговорити»
«Ти там схуд/постарів/змінився»	Людина може бути чутлива до змін	«Ти нам дуже дорогий таким, як є»
«Все вже позаду»	Знецінює біль, заперечує травму	«Ти пройшов важкий шлях. Твій досвід викликає повагу»
«Чого мовчиш?»	Тиск, може викликати сором	«Все добре, мовчання — теж нормально»
«Ну, розкажеш потім» (натяком)	Очікування викликає тривогу	«Говори тільки тоді, коли готовий»
«Ми тут теж страждали»	Порівняння болю — знецінення	«Ми сумували за тобою й дуже чекали, боролися за тебе»
«Тобі треба відпустити це»	Вказівка, знецінення переживань	«Ти маєш право проживати все у своєму темпі»
«Ти тепер не такий, як був»	Людина сама це знає — може бути боляче	«Я поруч, навіть якщо все змінилось»

«Ти багато бачив, правда?»	Це сприймається як допит або сенсація. Людина може не бути готова ділитися або не хоче цього взагалі.	«Ти багато пережив, цей досвід викликає повагу»
«А тебе добре годували?», «Було холодно?»	Побутові питання, що звучать буденно, можуть відкривати болючі теми, виглядати знущально або байдуже.	Не варто про це говорити, якщо людина не розповідає сама
«Головне — що ти цілий» / «Немає чого переживати — вже вдома»	Знецінення психологічних і фізичних травм.	«Мені прикро, що тобі довелось це пережити. Чи можу я щось зробити, щоб тебе підтримати?»
«Може, тебе там завербували?» (навіть у жарт)	Дуже болісний удар по довірі та честі. Такі натяки — форма вторинної травматизації.	Категорично не можна так говорити
«Справжні герої не здаються» / «Треба було вириватись»	Формулювання містить осуд і підсвідоме звинувачення, навіть якщо звучить героїчно.	«Найвища цінність — це людське життя, і тобі вдалось його зберегти»
«А з ким ти сидів?» / «Що казали інші?»	Це може викликати страх за безпеку інших або пробудити небажані спогади.	Будь-яке питання, будь-який ваш інтерес до того, що людина пережила повинен мати сенс. Якщо запитуєте — поясніть для чого саме вам потрібна така інформація та як ви її збираєтесь використовувати.

Слова мають значення — вони можуть як підтримати, так і мимоволі завдати болю. Людина після полону особливо чутлива до оцінок, тиску чи знецінення. Ця таблиця допомагає побачити, які фрази краще уникати, і що сказати замість них, щоби залишатись поруч із повагою й турботою. Навіть просте мовчання іноді важливіше за добре наміри безвідповідальних слів.

Додаток 2

ПІП клієнта _____

Відповідальний фахівець _____

Дата заповнення _____

Оцінка потреб та ресурсів клієнта

Потреби	Безпечний	Задовільний	Вразливий	Кризовий
1. Отримання медичної допомоги	1	2	3	4
2. Отримання психологічної допомоги	1	2	3	4
3. Забезпечення базових потреб (їжа, одяг)	1	2	3	4
4. Житло	1	2	3	4
5. Близькі стосунки (родина, друзі)	1	2	3	4
6. Соціальна активність	1	2	3	4
7. Дохід	1	2	3	4
8. Юридичні потреби	1	2	3	4
9. Безпека (історія суїцидальних нахилів)	1	2	3	4
10. Емоційний стан	1	2	3	4

Примітки:

Оцінка потреб та ресурсів клієнта. Ключ.

Потреби	Безпечний	Задовільний	Вразливий	Кризовий
1. Отримання медичної допомоги	Пройшов повне медичне обстеження. Необхідним лікуванням та медикаментами забезпечений.	Отримав медичні консультації. Не має можливості пройти терапевт. курс лікування.	Мав тільки одну невідкладну консультацію	Не отримував медичної допомоги /обстеження після звільнення зі служби.
2. Отримання психологічної допомоги	Має можливість отримати психологічну допомогу у разі потреби.	Отримує постійну психологічну допомогу/ знаходиться у терапевтичному контакті	Мав одну психологічну консультацію/ негативний досвід взаємодії з психологом	Не мав можливості отримати психологічні послуги.
3. Забезпечення базових потреб (їжа, одяг)	Задовольняє базові потреби без сторонньої допомоги.	Задовольняє базові потреби зі сторонньою допомогою.	Частково задовольняє базові потреби/потребує допомоги.	Не має можливості задовільнити базові потреби.
4. Житло	Має власне житло/задовільні умови.	Має можливість винаймати безпечне житло/задовільні умови.	Не має постійного місця проживання. (Проживає у хостелі, небезпечних умовах)	Без певного місця проживання.
5. Близькі стосунки (родина, друзі)	Має підтримку в родині, теплі стосунки з друзями.	Задовільна підтримка родини, друзів.	Відсутність стабільної підтримки.	Відсутність підтримки/родина потребує підтримки клієнта.
6. Соціальна активність	Регулярно задіяний в діяльності значимої спільноти	Час від часу включається в роботу значимої спільноти, спілкується з побратимами.	Соціальні контакти підтримує за необхідністю.	Соціальні контакти не підтримує, комунікує в разі гострої необхідності.
7. Дохід	Дохід, що перевищує потреби.	Стабільний дохід, задовольняє базові потреби.	Не регулярні та не стабільні джерела доходу.	Відсутність джерел доходу.
8. Юридичні потреби	Необхідні юридичні питання вирішені.	Працює з юристом, адвокатом. Документи на стадії підготовки.	Мав юридичні консультації, але справа не в процесі./Не задоволений якістю послуг.	Має не вирішені правові питання/ проблеми з законом.
9. Безпека (історія суїцидальних нахилів)	Немає історії суїцидальної поведінки.	Має історію суїцидальної поведінки, але зараз не має.	Присутні пасивні суїцидальні нахили	Клієнт має план нашкодити собі та іншим.
10. Емоційний стан	Переважає позитивний фон настрою.	Настрій переважно стабільний.	Переважно поганий настрій, сум, печаль.	Затяжна депресія.

Ім’я клієнта: _____

Код клієнта: _____

Дата першого контакту: _____

Позначте: ☐ Перша оцінка ☐ Моніторинг

Спеціаліст: _____

Дата оцінки потреб: _____

1. Отримання медичної допомоги	1	2	3	4
2. Психологічна допомога	1	2	3	4
3. Забезпечення базових потреб	1	2	3	4
4. Житло	1	2	3	4
5. Близькі стосунки	1	2	3	4
6. Соціальна активність	1	2	3	4
7. Дохід	1	2	3	4
8. Юридичні потреби	1	2	3	4
9. Безпека (історія суїцидальних нахилів)	1	2	3	4
10. Емоційний стан	1	2	3	4

Примітки:

Додаток 3

Перелік корисних ресурсів

→ Посібник «Невидимі наслідки війни»

→ Посібник «Рекомендації для медичних працівників щодо особливостей роботи з пацієнтами, які пережили полон та тортури»

→ Академія стійкості

→ Онлайн-курс проекту Mh4U «Психічне здоров'я і права людини»

→ Навчальний посібник «Психічне здоров'я та насильство на гендерному ґрунті — допомога жертвам сексуального насильства в умовах конфлікту»

→ Мережа підтримки для осіб, які пережили полон, тортури та членів їх родин, онлайн-платформа Вільний степ

→ Додаток База

→ Всеукраїнська програма ментального здоров'я Ти як

Список використаних джерел

1. **Апальков В. В.** Психологічні механізми регуляції поведінки військовополонених засобами символічної мімікрії.

2. **Бабкіна О. П., Данильченко С. І., Косован М. І., Бенаісса М. В., Нікоян А. А.** Алгоритм дії лікаря при фіксації сексуального насильства під час збройних конфліктів та воєнного стану в Україні // Український журнал медицини, біології та спорту. – 2022. – Том 7, № 5 (39).

3. **Возніцина К., Сіренко Т.** Рекомендації для фахівців медичної сфери: Особливості роботи з пацієнтами, які пережили полон та тортури, сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом.

4. **Гусак Н. Є.** (уклад.). Кейс-менеджмент внутрішньо переміщених осіб: методичні рекомендації. – Київ, 2015. – 62 с.

5. **Кабінет Міністрів України.** Постанова від 15 березня 2024 р. № 296 «Про затвердження Порядку проведення відновлювальних (постізоляційних, реінтеграційних) заходів, заходів з адаптації, підтримки (супроводу) осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення».

6. Міжнародний протокол із документування та розслідування сексуального насильства в умовах конфлікту. Основні стандарти належної практики щодо документування сексуального насильства як злочину згідно міжнародного права. – Перше видання. – Червень 2014.

7. Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців / За ред. К. Возніциної, Л. Литвиненко. – Київ, 2020. – 192 с.

8. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 3 / За заг. ред. Л. Гридковець. – Київ, 2018. – 236 с.

9. Супровід родичів осіб, зниклих безвісти. Практичний посібник. – Київ, 2019.

Facebook ГО Ресурсний центр «Лісова Поляна»

Facebook Український Фонд Швидкого Реагування

Посібник створено в рамках проєкту «Підвищення якості та доступності послуг з психосоціальної підтримки для людей, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення», який реалізується за ініціативи Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України, завдяки програмі «Український фонд швидкого реагування», яку втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

Вміст є виключною відповідальністю громадської організації «Ресурсний центр «Лісова Поляна» і не обов'язково відображає погляди IREX або Державного департаменту США.

Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України
IREX
Український Фонд Швидкого Реагування
РЕСУРСНИЙ ЦЕНТР ЛІСОВА ПОЛЯНА ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
вільний step