

# КОМУНІКАЦІЯ З РОДИНАМИ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ

Методичні рекомендації «Комунікація з родинами зниклих безвісти» підготовані в межах проєкту «Гаряча лінія кризової та юридичної підтримки», реалізованого Українським ветеранським фондом Міністерства у справах ветеранів України завдяки програмі «Український Фонд Швидкого Реагування», яку втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

Ці методичні рекомендації розроблені для усіх, хто спілкується з родинами зниклих безвісти осіб, задля кращого розуміння їх потреб та підтримки. Методичні рекомендації були укладені фахівцями Гарячої лінії кризової підтримки, виходячи з їх досвіду роботи на лінії та особистої практики психологічної роботи, у тому числі в умовах повномасштабної війни в Україні.

Вміст методичних рекомендацій є виключною відповідальністю Українського ветеранського фонду і не обов'язково відображає погляди IREX та Державного департаменту США.

Використання матеріалів методичних рекомендацій можливе лише з дотриманням авторських прав, за умови посилання на збірник та Український ветеранський фонд.

**Методичні рекомендації «Комунікація з родинами безвісти зниклих» / Український ветеранський фонд 2024. – XII с.»**



## КОМУНІКАЦІЯ З РОДИНАМИ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ

Згідно з абзацом 10 розділу I статті 1 Закону України «Про правовий статус осіб, зниклих безвісти за особливих обставин» зниклою безвісти за особливих обставин є особа, зникла безвісти у зв'язку із збройним конфліктом, воєнними діями, тимчасовою окупацією частини території України, надзвичайними ситуаціями природного чи техногенного характеру.

Станом на липень 2024 року в українському Єдиному реєстрі осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, у розшуку перебувають близько 42 тисяч людей: за кожною цифрою статистики – людське життя, за кожною зниклою людиною – її рідні та близькі.

Зникнення безвісти є однією з найважчих ситуацій, з якими зіштовхуються родини. Вона супроводжується широким спектром емоцій: розпачем, неспокоєм, тривогою, надією, розчаруванням та рядом інших. Невизначеність – найскладніший аспект цієї ситуації. Родини зниклих безвісти не знають, що сталося з їхніми близькими та їм невідомо, коли це може з'ясуватися. Вони постійно очікують новин, живуть у надії, що зникла безвісти особа, жива й повернеться, та страху від думок про можливу втрату.

Стан, у якому нічого невідомо про долю своєї рідної людини, називають невизначеною втратою. Невизначеність впливає абсолютно на всі сфери життя рідних та близьких. Нескінченні гойдалки між надією та відчаєм надзвичайно виснажують рідних зниклого(ї) безвісти. Тривожне очікування тримає родину в постійній напрузі. Цей стан робить рідних зниклих безвісти особливо вразливими: вони потребують особливо уважної підтримки, розуміння, співпереживання та бути почутими.

Найпершими таку підтримку можуть надати люди з близького оточення: друзі, близькі, знайомі, проте, вони не завжди знають, як надати підтримку в такій складній ситуації, які слова сказати. Рідні зниклих безвісти можуть почуватися ізольованими від інших людей, які, на їх думку, не розуміють їхньої ситуації. Іноді вони зіштовхуються із недостатньою підтримкою з боку суспільства. Трапляється, що тим, з ким ділиться своїми переживаннями рідний зниклого безвісти, є зовсім незнайома людина чи працівник установи.

Комунікація з родинами зниклих безвісти відрізняється від комунікації з іншими людьми, пережившими втрату. Якщо ви не психолог чи психологиня, але хочете допомогти рідним зниклого(ї) безвісти, важливо знати, як правильно спілкуватися, щоб підтримка була дієвою.

### Важливі аспекти у спілкуванні з родиною зниклого(ї) безвісти:

#### ЗАПИТАННЯ ДО СЕБЕ

Оцініть власні ресурси, сили та час. Чи здатні ви наразі надавати підтримку.

Турбота про інших є нашою внутрішньою потребою, тому більшість людей спішать на допомогу, коли у когось зі знайомих чи близьких трапилося горе.

Підтримувати інших – це абсолютно нормально, якщо ви не забуваєте про себе: власні потреби, стан здоров'я і можливості.

Перед тим, як запропонувати свою підтримку, і допомогу людині, в якій хтось із рідних зник безвісти, попідключайтеся про себе та оцініть власні можливості. Чи достатньо у вас сил, ресурсу, вільного часу, щоб бути поруч і підтримувати у такий важкий період, що не має часової визначеності?



В кожного в житті може бути період, коли він (вона) «не в ресурсі» (виснажений(а), втомлений(а), хворіє), і це час, коли допомога іншим буде неефективною: ви не зможете надавати її якісно і вчасно, або ж, через певний час, взагалі «відійдете в сторону».

Для людини, яка сподівалася на вашу підтримку, це стане приводом для поглиблення відчуття самотності й соціальної ізольованості, похитне довіру до оточення.

## ЕМПАТІЯ

---

Бути поруч і прислухатися до емоцій людини. Саме з емпатичного перебування поруч може розпочатися процес комунікації та підтримки близьких та рідних зниклих безвісти. Бути поруч не вимагає багатослівності. Прості, але щирі фрази, які можуть стати в нагоді: «Я поруч», «Я готовий(ва) допомогти, якщо дозволиш», «Я готовий(ва) вислухати».

При невизначеній втраті в людей виникає багато емоційних переживань: любов, злість, мають право бути і доречні саме тоді, коли людина їх переживає. Важливо дослухатися до слів та емоцій. «Бути поруч» – означає створити безпечне середовище: ненав'язливо нагадати про задоволення базових потреб (сон, їжа, вода), запропонувати склянку води чи гарячого чаю з канапками. Якщо ви достатньо близькі – просто мовчки обійміть

## ДОСТУПНІСТЬ

---

Будьте доступними для спілкування і надавайте підтримку тоді, коли виникає потреба. Якщо ви заявили про свою готовність підтримувати і допомагати, то це вимагає послідовності і відповідальності. Відчуваючи розпач, тривогу, смуток і самотність, в людини може виникнути потреба виговоритись та розказати про свої почуття.

Час, коли з'явиться така потреба, не можна запланувати чи передбачити, тому важливо бути доступними для спілкування, відгукнутися саме тоді, коли до вас звертаються. В цей момент ви маєте бути активними слухачами.

## ЩИРІСТЬ

---

Якщо не знаєте, як допомогти – скажіть про це щиро.

У ситуації невизначеної втрати рідні зниклого(ї) безвісти можуть бути досить емоційними, нестабільними, недовірливими, змінювати свої думки та рішення. В бажанні допомогти інколи важко зрозуміти: «А як саме?», «Що потрібно людині, яка знаходиться в складній ситуації, саме зараз?», «Як спілкуватися, щоб не нашкодити та не завдати болю?».

Щирість і відвертість – найкращий спосіб це з'ясувати. Зізнайтеся відверто, що ви не знаєте, як допомогти, та які слова підібрати, але хотіли б надати підтримку. Попросіть людину розказати, якої допомоги вона потребує.

Рідні зниклого(ї) безвісти часом вважають, що навколо немає нікого, на кого можна розраховувати, що вони самотні у своєму горі.

Щире звернення з пропозицією підтримки змінить ситуацію соціального відчуження. Якщо людина відмовиться – прийміть це, проте, не відмовляйтеся від своєї пропозиції: тепер близька особа зниклого(ї) безвісти знає, що поруч є хтось готовий допомогти та вислухати.

## ТАКТОВНІСТЬ

---

Рідні зниклих безвісти дуже вразливі.

Родини зниклих безвісти перебувають у стані постійного виснаження, відтак, вони надзвичайно чутливі до запитань, коментарів, припущень, некоректних висловлювань, нахшталт: «Візьми себе в руки», «Ти маєш бути сильною», тощо. Часом виснаження навіть не дає їм можливості дати відповідь на такі слова.

У спілкуванні з рідними та близькими зниклих безвісти необхідна надзвичайна тактовність і виваженість кожної фрази чи запитання, аби власною некоректністю не завдати болю, знецінюючи почуття людини. «Я бачу як тобі важко! Я з тобою!», «Як ти хочеш, щоб я тобі допоміг(ла)?», «Я хотів(ла) б тебе підтримати, скажи як», «Я можу бути поруч і хочу допомогти», «Хотів(ла) би розділити з тобою це. Ти не один (одна)» – доречні слова у такій ситуації.

## НАДІЯ

Не забирайте надію і не підтримуйте марних сподівань. Оскільки немає факту підтвердження загибелі, то у рідних завжди є місце для надії. Їх життя – це два світи: один – сповнений надією і вірою в те, що близька людина жива і повернеться; інший – сповнений страхом, відчаєм, безсиллям та думками про смерть рідного(ї). Світ надії може давати сили і енергію для того, щоб продовжувати пошук, чи стати ресурсом витримувати невизначеність. Водночас, надія може бути важкою і виснажливою, оскільки немає визначеності в часі.

Той, хто спілкується із рідними зниклих безвісти, має з повагою ставитися до їх думки щодо долі близької їм людини. Ви можете мати власну думку, але у спілкуванні варто лишатися в нейтральній позиції: не посилюйте сподівання і впевненість у тому, що близька людина жива, проте, водночас, не радьте полишити надії й жити далі.

У своїх висловлюваннях варто спиратись на реальний стан речей, на факти без припущень і здогадок. Фактом є те, що наразі людини немає поруч, все інше – фантазії та гіпотези, поки не надійде перевірена офіційна інформація.

## ПРОВИНА

Рідні не винні, що так сталося. Рідні людини, яка зникла безвісти, часто звинувачують себе у тому, що сталося. Почуття провини виникає з різних причин: особистої відповідальності за те, що не змогли запобігти зникненню, не змогли захистити та розшукати, не зробили все як слід; почуття провини, пов'язане з бажанням вести звичний спосіб життя та викликане прагненням покласти край невизначеності.

Почуття провини ще більше посилює страждання рідних та загострює стан безпорадності, стає причиною зниження самооцінки. Пошуки сенсу у тому, що відбувається, допомагає впоратись з почуттям провини («Йти захищати країну – це був вибір дорослої людини, який ми маємо поважати», «Якщо наш рідний боровся за наше життя, то чи буде зрадою продовжувати жити»).

Якщо спілкування з рідними зниклого безвісти торкнулося теми почуття провини, спробуйте разом відшукати конструктивний зміст у подіях, які відбуваються. Ні в якому разі не висловлюйте думок, в яких ви покладаєте відповідальність за зникнення безвісти на самого зниклого / саму зниклу чи рідну людину. Уникайте формулювань нахшталт: "Навіщо ти його туди відпустила?", "А ти що, не могла ніяк його зупинити?", "Як він міг покинути вас з дітьми" і подібних.

## СПОГАДИ

Пам'ять завжди з нами. В спілкуванні з рідними зниклих безвісти виникають ситуації, коли вони згадують про зниклого(у): історії з життя, спільні моменти, тощо. Рідні відвідують місця, де бували разом або продовжують підтримувати певні сімейні традиції, навіть за відсутності людини. Це емоційно важко, тому може виникати страх підтримати такі розмови, аби не зробити боляче рідним, які чекають. Якщо ці спогади ініційовані самими рідними, то варто поважати таку їх потребу.

Саме через пам'ять можна допомогти відновити відчуття контролю і емоційного зв'язку з рідною людиною. З огляду на це важливо, щоб супровід здійснювали люди, у яких є мотивація для такої діяльності, які прагнуть надати допомогу і розуміють, в якій ситуації перебувають родичі.

Як показує досвід, родичі частіше шукають підтримки у того, кого вважають близьким і з ким вони відчувають себе в безпеці, ніж у фахівців у сфері психічного здоров'я.

Люди, які пережили страшне нещастя, непохитно переконані в тому, що по-справжньому зрозуміти їх може лише той, хто сам пережив подібне. Усвідомлення, що хтось повною мірою розуміє ступінь їхніх страждань, знімає внутрішні бар'єри і дозволяє ділитися своїми проблемами.

## ВИБІР

---

Члени родини можуть по-різному переживати невизначену втрату. Кожний із членів родини по своєму переживає невизначену втрату: хтось ізолується від оточення і замикається в собі; хтось займає активну позицію і знаходиться в постійному пошуку; інші – звинувачують себе чи когось з оточення. Часом в родині виникають суперечки, де кожен доводить свою правоту, щодо долі зниклого безвісти, чи, навпаки, рідні перестають спілкуватися. Часто ситуація загострюється, коли з моменту зникнення близької людини пройшло вже досить багато часу, але невизначеність все ще залишається.

Розбіжність у поглядах членів родини щодо того, як жити далі, призводить до конфліктів. Якщо ви перебуваєте в епіцентрі такої ситуації, не варто висловлювати власні припущення чи коментарі, пропонувати варіанти дій чи вказувати, як краще.

Важливо дати кожному члену родини вибір, як реагувати і діяти, щоб витримати цей складний період. Під час спілкування виявляйте повагу і толерантність, утримуйтеся від оцінки дій членів родини, підтримуйте кожного у його рішенні й виборі.

## РЕСУРСИ

---

Ресурси допомагають витримувати невизначеність. Родини зниклих безвісти постійно живуть у невизначеності, яка може тривати дуже довго. В таких родинах, чи в окремих її членів, часом спостерігається синдром відкладеного життя: все відкладається на потім, допоки ця ситуація завершиться. Це надзвичайно виснажує та завдає болю. Щоб витримувати таку ситуацію необхідно віднаходити джерела ресурсів, що відновлюють сили, додають енергії та життєстійкості. В спілкуванні з людиною, яка переживає невизначену втрату, важливо почути, що раніше було для неї ресурсним і допомагало впоратись у складних ситуаціях. Якщо вона сама пропонує зробити разом досить прості речі, як то: випити кави, приготувати страву чи піти на прогулянку, – підтримайте її у цьому. Часом буденні побутові речі та справи можуть стати ресурсними.

Якщо людина відгукується на ваші пропозиції, запропонуйте спільну діяльність: це може бути фізична активність, яка повертає відчуття власного тіла; соціальне залучення і громадська активність, наприклад, волонтерство. Якщо до цього людина займалася творчістю, то залучення до різних видів творчої активності допоможе в невербальний спосіб виражати емоції та почуття. Головне правило – йти за бажаннями і потребами людини, бути ненав'язливими і дослухатися до того, що є важливим саме зараз.

## ДІТИ

---

Говоріть з дитиною чесно і відповідно до віку. Діти дуже чутливі до того, що відбувається в родині, до емоцій, які переживають близькі. Переживання дітей щодо зниклого безвісти члена родини залежать від того, як з цим справляються рідні, з якими вони пов'язані безпосередніми емоційними зв'язками. Діти з родин зниклих безвісти також потребують підтримки і чесності у відповідях на запитання, які їх турбують. Пояснення мають бути зрозумілими і доступними,

відповідно до віку. Уникнення спілкування з дітьми, приховування чи обман щодо зниклого(ї) безвісти близького(ї) можуть призвести до страждань, власного знецінення, відчуття провини, недо-віри у дитини. У рідних, які самі занадто виснажені, часто не вистачає сил турбуватися про дітей і достатньо приділяти їм увагу. Компенсувати це можуть інші дорослі, які забезпечать підтримку, відчуття безпеки, зможуть відповісти на запитання та поговорити їхні емоції. Важливо, щоб під час кожної розмови дорослий допоміг дитині віднайти опори, які стануть ресурсними у проживанні горя: «Цієї людини зараз немає, але її любов завжди з тобою».

## ІНФОРМАЦІЯ

Інформація, як план дій і зв'язок з реальністю. Рідні зниклих безвісти можуть ставити питання, однак, не на всі з них ви маєте відповіді. Деякі – потребують фахових знань, деякі – наразі не мають відповідей. Ви можете чесно сказати, що не знаєте відповіді на запитання.

Люди, які переживають невизначену втрату, часто дезорієнтовані, розгублені, вони втрачають контроль над реальним життям, їм важко зосередитись, прийняти рішення. Ви можете допомогти їм із пошуком інформації чи фахівців, які надають кваліфіковану допомогу. Така підтримка є корисною та доречною. Можна запропонувати спілкування з родинами, які переживають таку ж ситуацію, щоб дізнатися про їхній досвід; поінформувати щодо гарячих ліній психологічної підтримки, громадських організацій, які надають фахову допомогу. Така інформаційна підтримка посилює відчуття контролю та власної спроможності, повертає зв'язок із реальним життям, гартує стійкість в ситуації невизначеності.

## ЯК СПІЛКУВАТИСЯ, ЩОБ ПІДТРИМАТИ, АЛЕ НЕ НАШКОДИТИ

Спілкуючись з рідними і близькими зниклих безвісти, варто бути щирими, але не висловлювати свої припущення щодо зниклої особи; слухати, що каже людина, а не пропонувати свої варіанти. Можна просто сказати: «Я бачу, як тобі складно», «Я готовий / готова тобі допомогти», «Я поруч», «Чим я можу тобі зарадити?», «Я бачу, як важко тобі з цим. Це важче, ніж більшість людей думає», «Я б хотіла / хотів розділити з тобою це, якщо дозволиш». Краще відверто зізнатися, що ви не знаєте, як допомогти, але готові бути поруч. Можливо, потрібна допомога у побутових справах, можливо, у пошуках інформації про зниклого, іноді необхідно просто побути поруч із людиною й підтримати її у тому стані, в якому вона перебуває, слухати, що важливо для людини. В такому разі можна запитати: «Якби ваш (а) близька людина міг / могла сказати чи написати вам щось, чи хотів би він / вона, щоби ви були в такому стані? Як би він / вона вас підтримав (ла)?».

Підтримки у родині зниклого безвісти потребують і діти. З ними необхідно говорити відповідно до їхнього віку, щоб вони розуміли, що відбувається. Не варто приховувати правду або уникати розмов про зниклого безвісти. Близькі, рідні військовослужбовця, який зник безвісти, почуватимуться самотньо. Їх ранять недоречні коментарі та висловлювання, наприклад, такі як: «Візьми себе в руки», «Скільки вже можна чекати?», «Я все розумію, але ж треба жити далі...».

Не варто висловлювати припущення, де може бути зниклий захисник, захисниця. Люди, які перебувають у стані постійного виснаження, гострого горювання, іноді просто можуть не мати сил, аби відповісти на слова, які ранять. У спілкуванні необхідно обирати фрази, які не будуть знецінювати почуття цієї людини. До прикладу, жорстко звучать фрази: «Ти вже довго чекаєш, хіба ти не звикла?», «Перестань плакати вже». Краще сказати: «Я бачу, як тобі погано. Ти можеш поплакати, це нормально. Я побуду з тобою. Чим можна допомогти?», «Я зараз тут, з тобою. Як ти хочеш, щоб я тебе підтримав / підтримала?»

Підтримуючи людину, яка зазнала втрати, час від часу варто цікавитись, як у неї справи, пропонувати допомогу, запрошувати разом відвідати захід або подію чи просто бути поруч.

## КОМУНІКАЦІЯ З РОДИНАМИ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ

---

### Методичні рекомендації

«Комунікація з родинами зниклих безвісти» видані завдяки програмі «Український фонд швидкого реагування», що втілює IREX за підтримки Державного департаменту США.

Вміст є виключною відповідальністю **Українського ветеранського фонду** Міністерства у справах ветеранів України і **не обов'язково відображає погляди IREX та Державного департаменту США.**

### 1689

Гаряча лінія Офісу Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин (графік роботи: з понеділка по суботу з 9:00 до 18:00)

### 0 800 33 20 29

Гаряча лінія кризової та юридичної підтримки для ветеранів та членів їхніх родин

### Групи підтримки

Гарячої лінії кризової та юридичної підтримки для ветеранів та членів їхніх родин



### Алгоритм дій

для родин зниклих безвісти

### Соціальні гарантії

для родин зниклих безвісти

