

*Всі імена, назви військових частин та інша чутлива інформація змінені.*

### **Бекграунд:**

Ігорю близько 35 років, він працює у військкоматі у Львові, куди був мобілізований та призначений на початку повномасштабного вторгнення. Основною частиною його роботи було і залишається оповіщення сімей про долю їхніх близьких та облік загиблих, поранених та зниклих безвісти. Народився і постійно проживає у Львові. Одружений.

Формат проведення інтерв'ю: вживу, вдома у респондента

Головними цілями інтерв'ю є отримати інформацію про:

- 1) спосіб оповіщення сімей, процес отримання документів, залучені установи;
- 2) його роль у наданні психологічної чи юридичної підтримки чи скерування за нею;
- 3) динаміку змін в організації цих процесів протягом останнього року;
- 4) наявність електронних інструментів та ресурсів у розпорядженні.

### **Набір стартових питань:**

- 1) Які документи необхідні для оформлення статусу про загибель/зникнення безвісти? Який порядок дій? Хто їх завіряє?
- 2) Як відбувається отримання документів? Порядок звернень?
- 3) Які ти знаєш громадські організації, комунальні установи чи державні центри які надають допомогу поза тією, що передбачена пільгами?
- 4) Чи ти пропонуєш сім'ям звертатись за психологічною/юридичною допомогою? Куди? Чому? ...
- 5) Чи ти звертався по психологічну допомогу? Питання про якість та особисті враження.

### **Інтерв'ю**

*вступну частину з представленням, згодою на запис тощо не вказано*

**Респондент:** Я звичайний тиловий солдат, я ж нічого, я просто водій. Водій-санітар (сміється). Ну, на папері, звичайно.

**Інтерв'юер:** Розумію. Але практично твоє завдання полягає в роботі з сім'ями загиблих?

**Респондент:** Зараз вже трохи менше, вже легше. В нас була з тим ж\*\*а.... ну мене мобілізували, якщо не помиляюсь, 8 чи 4 березня офіційно (2022). Десь до кінця березня я петляв, ще не було так особливо завдань, роботи, в основному займався, структуризацією роботи і це була десь середина, напевно кінець березня. Не з самого початку. Покликали в морг і показали процедуру роботи.

Спочатку моя робота, це було банально - приїхав загиблий, ти береш документи, зідзвонюєшся з сім'єю, приїжджаєш, проводиш впізнання, оформляєш пакет документів, їдеш в РАГС, отримуєш свідоцтво про смерть, це все збираєш, провозиш, віддаєш?

**Інтерв'юер:** Чи можеш розказати максимально детально про цей процес? Які документи треба, куди за ними йти, скільки часу це займає?

**Респондент:** Взагалі людина нічого не робить. Тобто якщо в когось хтось загинув - це все робить міськрада. Міськрада взагалі там взагалі, в них функціонал - вони закривають всі питання. Навіть якщо десь щось військкомат провтикався - ну всяке буває, є людський фактор, бували напливи людей перші дні, ну не перші, але з 20-их чисел березня - пішла ..... (*місце*) . Там приїхало до\*\*\*а пацанів. В ..... - тоді за один день .... чоловік загинуло. Ну це не до розголошення. Просто в один день купу людей привозять. Ну це ж типу можна, оце все собі ...

**Інтерв'юер:** І ти кажеш, що людина нічого не робить, їй просто дають пачку документів?

**Респондент:** Нєє, нічого, дивись, з людиною ходять за ручку - там де треба поставити хрестик, кажуть - отут дають хрестик і все.

**Інтерв'юер:** Хто ходить з людиною за ручку?

**Респондент:** З міськради або з військкомату. В більшості навіть двоє, один одному передають. Найбільша ж\*\*а - це частина.

**Інтерв'юер:** Чому?

**Респондент:** Ну бо в частині всім срати на документи. У всіх частинах на це всім пофіг.

**Інтерв'юер:** Але в чому це проявляється? Вона просто не веде документацію чи як?

**Респондент:** Може я заповільно відповідаю, давай так, по порядку. Людина загинула, вона приходить на область... ну буває таке, що частина дзвонить напрямку, або побратими дзвонять, рідні, повідомляють що загинув. Але дуже часто приходить на обласний (*центр комплектування*), обласний передає на районний центр комплектування, в центрі комплектування є спеціальна людина, яка бере похоронку, і їде шукає людину. Часом кілька днів їде тільки на пошук - буває таке, що нема, не живе, за кордоном. Видзвонює, ну тобто...

**Інтерв'юер:** Може бути таке, що немає прямих контактів, немає телефону?

**Респондент:** Буває і таке.

**Інтерв'юер:** Що тоді роблять, просто їдуть по місцю прописки?

**Респондент:** Ні, одразу, як загинув - перше що роблять, це їдуть на місце прописки, беруть інформацію, яку він про себе вказав, їдуть шукати. Зазвичай там контакти на дружину, на маму. На тата, дуже рідко але буває. Зазвичай жінок повідомляють. Чомусь, не знаю чому, для мене завжди було це дивно. Їдеш - такий-то пропав безвісти, такий-то в полоні, такий-то загинув. Там перші рази то ми ще самі вчилися, ніхто не знав як це робити, ніхто не був готовий до цього. Зазвичай це має робити комісар або його зам. Зараз це роблять і нижчі звання, тому що це вже рутинна, щоденна робота. Їде, повідомляє родину - ну найбільше бажання коли їдеш повідомляти - щоб вони вже були в курсі, щоб ти не був першим. Бо реально, декому вже там снилось що перекладали покійників, з кимось говорили, декому снились діти загиблих. Це ж не одна людина там може бути. Декому самі загиблі, декому дружини. Ну, тобто це вже сниться. Емоційний стрес колосальний - можеш собі уявити, от ти приходиш і кажеш. Найгірше з чим зустрічаєшся - це з плачем, голосінням. Рідко голосять, але це буває. Це мабуть, от крик, найстрашніше.

**Інтерв'юер:** Буду тебе трошки часом перебивати, то ти не ображайся. Давай спочатку - ще до голосіння дійдем - але розкажи, чи якимось відрізняється процедура по тих хто безвісти, в полоні і загиблий. Це відбувається по-різному? Повідомлення і оформлення документів?

**Респондент:** Бланк однаковий.

**Інтерв'юер:** Що це означає?

**Респондент:** Ну бланк хр\*\*овий в будь-якому вигляді. І сам документ однаковий. Часом буває, що людина пропала безвісти, а потім приходять підтвердження, що він в полоні. Дуже важко довести, що людина в полоні. Ти ж можеш уявити, який там апарат працює. І ти з цим вже приходиш - коли другий раз приходиш на ту саму адресу, і кажеш "він в полоні", то це ти їдеш з посмішкою, щасливий, бо ця людина жива. Бо шанс щойно виріс в 100 разів, бо є підтвердження, що він живий. А люди зазвичай харяться - ой божечки. Ні, ви не розумієте. Міг бути другий листок. Гірший. А це "безвісти зник" - це як ...|| *навмисно упущено* || всім незручно, але ніхто нічого зробити не може. Багато друзів - в мене двоє друзів досі пропавші безвісти. ....ім'я.... і ....ім'я...., ну ти теж знаєш - безвісти.

**Інтерв'юер:** Добре. Але от людині принесли оповіщення, що пропав безвісти - і людина теж ходить з кимось за ручку, чи як?

**Респондент:** А що робити, ну що ти зробиш?

**Інтерв'юер:** Тобто не ходять, просто нічого не відбувається?

**Респондент:** Ну от і військкомат, і військова частина, все висить, і зарплата капає людині на карточку - тому що офіційно він ж не загинув.

Але от в цієї контактної особи, в сім'ї, час від часу напевно ж виникають питання - ну навіть от "Чи раптом щось змінилось, чи нема новин"? До кого вона звертається з такими питаннями, в частину?

*|| навмисно упущено - повторення питання ||*

**Респондент:** Ні. То всьо в військкомат. То всьо винен військкомат. То завжди в любому випадку винен територіальний центр комплектування. Та соціальної підтримки. Бувають кадри які наймають юристів. Щоб юрист ходив, задовбував. Воно нічо не змінить. Нема новин. Якби було - одразу би сказали. Тобто є машина, і вона має працювати - там ж ідуть виплати, 15 мільйонів за загиблого. Тобто різні фактори людьми керують. Ну отаке. Оповіщення - ти приходиш, там оповіщення, людина загинула. А безвісти - це висяк. Вони там приходять в поліцію, пишуть заяву в поліцію, в частину, переоформляють виплату зарплати на іншу картку, тобто людина рахується безвісти, а в нього вдома 3-є дітей і дружина. Ця зарплата платиться регулярно, вчасно, чемно, так ніби він на бойових.

**Інтерв'юер:** Оновлення цього статусу - як часто відбувається?

**Респондент:** Кожен місяць. Ну можеш подзвонити - є новини? Нема. А їх і не буде. Нема тіла - нема новин. Все просто. А є люди які заморочуються, шукають - в мене самого були такі штуки, що я знаю - людина загинула. Хлопці бачили, як він загинув. Я знаю, що він 100% мертвий. Але його нема - тіла нема. Отже безвісти. Я часто передивляюсь оці кацапські групи, багато новин моніторю, ну намагаюсь моніторити. І я бачу, показують полонених - і я от бачу, мій друг сидить. Ну от сидить він і дивиться в камеру. А я ж знаю, що він загинув. Він мертвий. Це точно. При тому от сидить дивиться на мене. І я сам себе ловлю на тому, це вже мозок починає тобі показувати те, що ти хочеш бачити, це ж психологія. І людина феноменально схожа, але це не він. Але от люди теж шукають і намагаються самі з тим розбиратись. Якщо ти нікого не втратив, ти не можеш цього зрозуміти - це людина сама собі підганяє реальність під очікування. Не вірять. Як він загинув, от же він на відео проскочив? От крупним планом він сидить.

**Інтерв'юер:** Окей. Тобто є моменти коли реальність ніяк не може співпасти з документами? Назвемо це так. Ну от як в випадку, коли людина загинула, але от нема тіла - отже статус зниклого безвісти?

**Респондент:** Доки не знайдуть тіло. В нас буде дуже багато тих кого будуть ексгумувати. Ще десь так років 15 після закінчення ми будемо шукати людей.

**Інтерв'юер:** Скажи ще, будь ласка, ти от казав що ти приходиш і в людей буває дуже різна реакція. Це можна зрозуміти. Ти ж, напевно, як представник військкомату, не маєш в переліку своїх прямих обов'язків пункту "заспокоювати людей", але розумію, що на практиці ти це робиш і тобі цього не уникнути....

**Респондент:** Якраз в мої входить заспокоювати.

**Інтерв'юер:** Як це відбувається?

**Респондент:** По протоколу - не маєш права залишати наодинці людину в стані шоку, там нашатирка, є ця вся фігня. Але ти дзвониш в двері, і вже розумієш яка

буде реакція. Найбільш в мене жосткий момент був - приходжу, а там там мала, як моя, відкриває з мамою двері. Оце був дуже жосткий, просто треш, і вона ще була сама, і я чекав поки придуть її родичі, з нею, стояв як дебіл взутий в дверях, вона там сиділа з тим папірчиком, просто мовчала і така-от малеча бігала по хаті. Потім прийшла його мама, почала там кидатись, лізти з руками, ну це було звісно, дуже "весело".

**Інтерв'юер:** Окей, ти от віддав похоронку, умовно, і ти ж даєш якісь інструкції, що робити далі. Як вони звучать?

**Респондент:** Береш, перевертаєш, пишеш на ній свій номер, куду звернутись, що зробити, залишаєш контакти людей...

**Інтерв'юер:** І куди зазвичай треба звернутись?

**Респондент:** В міськраду і військкомат. Але ти не звертаєшся, вони самі дзвонять. Тобто є там ціла система, називається "На Щиті".

**Інтерв'юер:** Так, знаю про таку.

**Респондент:** І ти там бачиш, яка людина загинула, куди її везуть, хто її везе, що там відбувається, це от все "На Щиті". Там кажеш - от там-то загинув, тіло в точці А, коли планують привезти, "ми вам передзвоним", береш всі номери, лишаєш всі свої номери і йдеш. Приїхало тіло - дзвониш, людина, дуже часто в нас таке є, що ми забираємо просто людину по адресі, привозимо в морг, там оглядаєть тіло, часом не допускаємо тіла. Ну буває таке, що нема що опізнавати - ну от коли ..... загинув. Його ж по суті не було, від нього нічого не лишилось. Прийшла ....., вона така дуже специфічна жінка. Але він вигорів повністю, там не було чого впізнати, але вона от затялась, вперлась щоб їй показали. Ну в таких випадках ми відмовляємо.

**Інтерв'юер:** Може хтось інший замість сім'ї опізнати?

**Респондент:** Може. Можеш просто не допустити. Ну зазвичай психологічно це може просто людину добити, тому це відбувається дууууже рідко. Часом нема що і як впізнавати.

|| *навмисно упущено* ||

**Інтерв'юер:** Вернемось до попередньої теми трохи. Є от ряд організацій які пропонують безкоштовну юридичну допомогу...

**Респондент:** На\*\*\*а..

**Інтерв'юер:** ...психологічну допомогу...

**Респондент:** Психологічну допомогу - це божественно. Просто ангели, є люди яких вони рятують.

**Інтерв'юер:** Ти радиш комусь звертатись в такі організації?

**Респондент:** Через 3 місяці.

**Інтерв'юер:** Чому через 3?

**Респондент:** До того це все без толку. Людина починає розуміти і вести діалог, давати відповідь собі, шукати вихід тільки через пару місяців, хтось справляється за місяць, хтось за два.

**Інтерв'юер:** До кого ти радиш звернутись по психологічну допомогу?

**Респондент:** Та по\*\*р, вийди до сусіда поговори. Головне говорити.

**Інтерв'юер:** Мала на увазі, з організацій.

**Респондент:** Я не маю пріоритетів. Мені якась ветеранська спілка (?) лишила номер психологічної підтримки, вони приходили, з комісаром говорили, тобто це був старший дядько, доволі адекватний і переконливий. Є куча приватних, волонтерів психологів які надають допомогу. Я раджу завжди шукати кваліфікованих людей. Поганий психолог може тільки нашкодити. Деяким людям не потрібен психолог. Декому вдається самотужки вилізти. Поки ти годину там з ними, тобі їх вдається витягнути. Ти от розумієш, що ці люди справляються і переживуть. Все лишається шрамами, але деякі сильні. Ти їм кажеш просто “зверніться по психологічну допомогу туди і туди” чи як? Ні, я кажу “Давайте ми з Вами зустрінемося там-то, поїдемо з Вами в міську раду”. От ти провів впізнання, ти зазвичай вже наперед домовляєшся з міськрадою, з хлопцями з моргу чи з судмедекспертизи коли приїде, хто приїде. Береш їх, їдеш туди, вже тебе чекають в міськраді. Дуже часто представники міськради є там, там їх 2 чи 3 людей цим займається. Вони теж роблять там титанічну роботу. Вони зразу, всі документи на супровід, на похорон, на поминальні - все дають. Взагалі, людина не париться нічим. Форму дає частина, там хлопці ... Вже все налагоджено. Це не перші дні. Зараз воно вже працює, там є система. Людина, вона нічого не робить. Всюди психологічно правильно підходять. Вже є люди, які розуміють як це робити. Бо дехто... дуже боїться “Боже, що я маю робити”. Всю процедуру робить центр комплектування і міськрада. Чи райрада.

**Інтерв'юер:** Знаєш про якусь відмінність в цих процесах в інших областях?

**Респондент:** Є стандарт і протокол. Всі так працюють. Не, ну дол\*\*\*оби є всюди. Їх мало, але всі дуже грамотно розставлені щоб постійно зустрічатись. Вистачає. Є якийсь придурок, п'яний алкаш приходить і - в мене такий випадок був - “да по\*\*й, деньгі палучіш. Переселенці два. Дуже заздрю таким людям, в них нема нічого святого, емоцій, їм абсолютно байдуже. Все життя заздрість бере.

**Інтерв'юер:** Чи ти сам звертався по психологічну допомогу?

**Респондент:** Моментами розумієш що треба. Але мене дуже рятує сім'я, хоча іноді, через і так велике навантаження, хочу від неї втекти. Вони ж теж живі і заслуговують на увагу, а часом хочеться просто тиші і втекти. Але це більше

втома і виснаження. Наслідки ПТСР-у які хапнув просто так, осколками зачепило)) Багато людей питається, чи справляєшся - чесно кажучи, думаю що ні. Була штука що в один момент ми повністю перестали це робити, і на деякий час нас повністю замінили. Ми не мали взагалі ніякого контакту - і от ми відпочили. Тебе вже тоді починає турбувати що десь там ти затримуєшся, що вихідного нема. Під час роботи таких питань не виникає навіть в голові. Просто от коли ти в цьому лайні сам психологічно застрягав, от зарився - то просто все життя і побут воно якось мимо проходить.

**Інтерв'юер:** Тобто ти не відчував потреби звернутись, бо ти отримував підтримку від сім'ї?

**Респондент:** Так. Але я розумію що коли це все закінчиться, чисто в консультативному варіанті я би пішов. Думаю що варто було б піти.

|| *навмисно упущено* ||

|| *навмисно упущено* ||

|| *навмисно упущено* ||

**Респондент:** ... оповіщали, там була дитина, яку я за шафою не побачив, і я просто чую тихенький "всхлип". Ця дитина мені вночі плакала пів року. Кожну ніч.

|| *навмисно упущено* ||

**Інтерв'юер:** Мені казав ....., що ви в певний момент співпрацювали з Львівським центром надання послуг учасникам бойових дій?

**Респондент:** Та, робили. В нас є студія художня, ми там робимо всякі солдатики для настільних ігор, ну таке, ГО-шка. І хлопці грають в "Аху". Це настільна гра, стратегія. Вона досить задовбиста, трохи складна. Ми зробили з того трошки бізнес, ми їх виробляєм, друкуєм, фарбуєм, художники сидять, це ми продаєм на eбай. Такий собі невеличкий бізнес, кучка самозайнятих людей. І ми пропонували з покійним ..... завести там вечори настолок чисто як заспокійливу, як реабілітацію. Це дуже класно про ПТСР, статтю якусь просто читав про це, що це от коли ти в ігрову форму переводиш поняття "зброя", то в тебе це слово звучатиме двояко, і з часом асоціація з якоюсь ігровою карточкою сокири з якимись властивостями буде сильнішати. І потім поступово може витіснити асоціацію з пострілами і АК, це працює. Тобі легше з цього вийти. Береш солдатика з мечем і сокирою, і вибираєш йому зброю. Мозок вчиться переключатись. || *навмисно упущено* || Ну от ми хотіли таку штуку зробити, пробували, Садовий приїжджав. А потім якось перервалось і відійшли від цього. || *навмисно упущено* ||

**Інтерв'юер:** Який це рік десь був?

**Респондент:** 18-ий.

**Інтерв'юер:** Що в цілому можеш сказати про цей центр?

**Респондент:** Та непогано. Про нього люди не знають.



**Інтерв'юер:** Це його основний недолік, чи є ще щось?

**Респондент:** Його треба повішати на дверях міськради. Ну, розумієш, люди не знають. Я стикнувся з ситуацією, яка буде дуже яскравим прикладом. Перша - це чоловік, який попав в 14-15 в сам \*\*\*\*, потім там вже була позиційка, обмін. В 16 чи 17 він списався, пішов на дембель, вернувся додому, почав пиячити, в нього дорослі діти і дружина, пішов плавно вниз. Не міг себе знейти, в нього було ПТСР, психологи з ним не працювали, жінка-діти були безсилі, ну факт що чувак спивався. Почалась повномасштабна - він пішов зразу на нуль ...

*|| відійшов від теми, навмисно упущено - закінчилось тим, що всім потрібен психолог ||*

**Інтерв'юер:** Маю ще от два питання - ти був казав, що от треба повішати інформацію про центр на дверях міськради. Як ти ще вважаєш, його було б ефективно рекламувати?

**Респондент:** Радіо-реклама працює. Я в шоці скільки людей слухає радіо. Радіо да, радіо працює. В них причому така структура, що багато радіостанцій, впевнений, можуть зробити їм цю рекламу безкоштовно. Бо це соціальна реклама. Вони повинні співпрацювати з міськрадою, \*\*\*\*, прийдіть в міськраду, є цілий центр. От коли в людини хтось загинув - вони самі мають прийти і це розказати.

**Інтерв'юер:** Тобто вони повинні перші виходити на контакт?

**Респондент:** Тааааа! "Ви приходьте до нас, ми Вам будемо намагатись допомогти". І за ту саму психотерапію. Психотерапія в цій країні... *|| навмисно упущено ||* цю країну треба рятувати в примусовому порядку, психотерапія має бути, ну, добровільно-примусовим кроком коли військовий списується чи повертається в суспільство.

**Інтерв'юер:** На твою думку, чи є якась потреба в ЛЦНПУБД в електронних ресурсах?

**Респондент:** Ну сайт потрібен це точно. В гуглі шукає, але сайт це треба. Це взагалі першим ділом, це ж не вимагається ресурсів. Вони ж надають кучу грантів, зводять купу людей, в них маса роботи. Відсутність сайту - це смішно. Сайт це вже трохи застаріло. Може додаток. Да, їм треба додаток.

**Інтерв'юер:** Може маєш питання до мене?

*|| навмисно упущено ||*

**Респондент:** ...військовим треба йти до цивільного психолога, але цивільним психологам треба бути військовими. Військові по-іншому ходять, думають, жартують.

*|| навмисно упущено ||*