

# ПІДТРИМКА МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я В КРИЗОВІ ПЕРІОДИ



Матеріали посібника зібрані та впорядковані Оленою Нікольською



**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



**Альянс**  
громадського здоров'я

КИЇВ 2024

Матеріали в цьому посібнику включені на основі серії проведених тренінгів для працівників МБФ «Альянс громадського здоров'я» та працівників неурядових організацій.

Ми висловлюємо вдячність Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за фінансової підтримки уряду Німеччини за фінансування та підтримку у створенні посібника «Підтримка ментального здоров'я в кризові періоди».



# АННОТАЦІЯ:

Цей посібник є важливим ресурсом для підтримки ментального здоров'я працівників. Він надає практичні поради та стратегії, спрямовані на зменшення стресу, покращення емоційного добробуту та створення здорового робочого середовища.

Посібник включає рекомендації щодо розпізнавання ознак вигорання, методи розвитку стійкості та техніки майндфулнес. Також він містить інформацію про важливість регулярних перерв, збалансованого харчування та фізичної активності.

Посібник також включає поради щодо створення підтримуючої культури в організації, яка сприяє відкритості та взаєморозумінню. Інформація посібника надає керівникам, HR-спеціалістам та співробітникам практичні рекомендації для підтримки ментального здоров'я своїх команд, сприяючи тим самим створенню продуктивного та здорового робочого середовища.

## 04 РОЗДІЛ 1

Що таке ментальне здоров'я та його ознаки

- 04 Визначення поняття «ментальне здоров'я»
- 06 Ознаки психічно здорових людей
- 07 Причини виникнення порушень психічного здоров'я

## 08 РОЗДІЛ 2

Стрес та його вплив на психічне здоров'я

- 08 Визначення поняття «стрес»
- 09 Ознаки стресу
- 09 Потреба в професійній допомозі

## 10 РОЗДІЛ 3

Навички саморегуляції та турботи про себе

- 10 Турбота про себе
- 13 Навички саморегуляції
- 14 Чотири стихії
- 18 Заземлення
- 19 «Відчепитись з гачка»
- 20 Кола контролю
- 22 Питний майндфулнес

## 24 РОЗДІЛ 4

Підтримка психічного здоров'я в колективі

- 25 Поняття «психосоціальні ризики та їхні фактори»
- 26 Поняття «психологічна безпека» на робочому місці та травма-чутливий простір
- 28 Рекомендації керівникам щодо підтримки психічного здоров'я співробітників
- 30 Рекомендації співробітникам щодо підтримки одне одного
- 32 Фрази, які не варто говорити людині, що потребує підтримки
- 33 Що говорити і що робити, щоб підтримати і допомогти
- 34 Підтримка людини, що переживає втрату
- 36 Матеріали, що були використані в роботі над посібником



## Що таке ментальне здоров'я та його ознаки

### Визначення поняття «ментальне здоров'я»

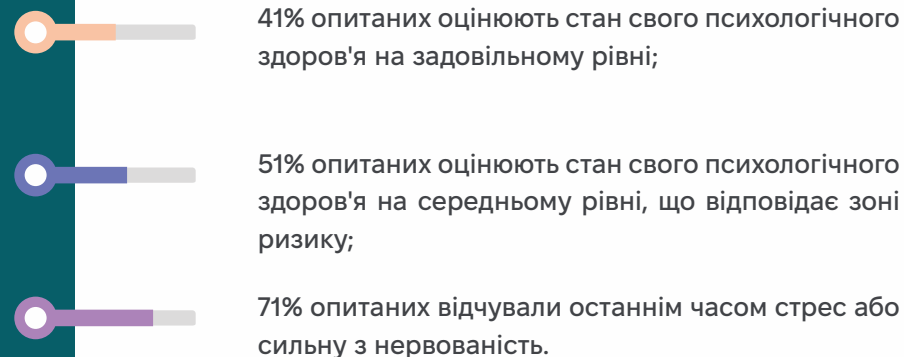
За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (далі – ВООЗ) **психічне (ментальне) здоров'я** – це стан повного фізичного, душевного і соціального добробуту, при якому людина може реалізувати власні здібності, протистояти звичайним життєвим стресам, продуктивно працювати і робити внесок у суспільне життя.

**Психічне здоров'я** – це більше, ніж тільки відсутність психічних розладів. До деструктивних станів психічного здоров'я відносяться психічні розлади та психо-соціальні порушення, а також інші психічні стани, пов'язані зі значним стресом, порушенням функціонування або ризиком ушкодження.

За інформацією ВООЗ, кожна восьма людина у світі живе з психічними розладами, які можуть вплинути на фізичне здоров'я, добробут, взаємодію з іншими людьми, а також на спроможність забезпечувати себе засоби для існування.

Враховуючи виклики, які щодня вимушені долати українці, та те, що психічне здоров'я охоплює не тільки наявність чи відсутність психічних розладів, а й стани, пов'язані зі стресом, можемо припустити, що кількість людей, що потребують допомоги, значно вища.

Так, за результатами дослідження «Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни», проведеного соціологічною компанією Gradus Research [10] у межах ініціативи першої леді Олени Зеленської зі створення Всеукраїнської програми ментального здоров'я»:

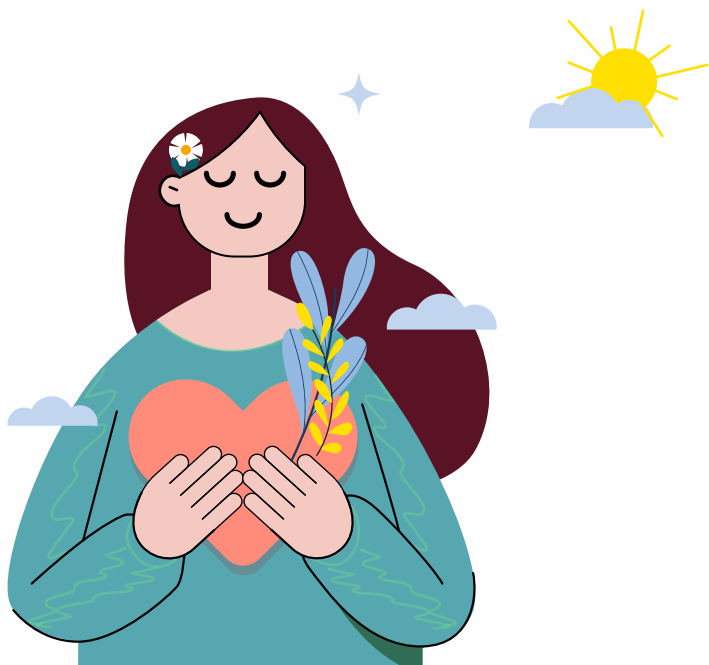


3-5 млн пацієнтів додатково: кількість психічних розладів (зокрема середніх і тяжких) та потреб в охороні психічного здоров'я зросла на 70%.

## Ознаки психічно здорових людей

Людина, що не має порушень психічного здоров'я:

- ◆ може розрізняти свої емоції, керувати ними та гармонійно функціонувати;
- ◆ здатна спілкуватися і будувати стосунки з іншими;
- ◆ розвивається й навчається;
- ◆ позитивно оцінює себе, приймає та любить;
- ◆ приймає незалежні рішення;
- ◆ вміє пристосовуватись до нових умов життя;
- ◆ може розв'язувати проблеми.



## Причини виникнення порушень психічного здоров'я [4]

Єдиної причини виникнення психічних захворювань не існує. Серед факторів, що впливають на погіршення стану психічного здоров'я можна виділити:

- генетичні фактори;
- низький рівень освіти;
- вживання алкоголю та наркотиків;
- нездоровий режим харчування;
- ожиріння та інші метаболічні ризики;
- хронічні захворювання;
- зниження вітаміну D;
- незадоволення власним тілом;
- порушення сну;
- соціальне насильство та жорстокість;
- емоційне, фізичне насильство та зневага;
- вживання психоактивних речовин матір'ю під час вагітності;
- цькування, булінг;
- насильство з боку інтимного партнера;
- статус військового ветерана;
- раптова втрата близької людини;
- напружена робота / втрата роботи та безробіття;
- приналежність до етнічних меншин;
- кліматична криза, забруднення довкілля;
- погана якість інфраструктури;
- незадовільний доступ до послуг;
- несправедливість, дискримінація і соціальне відчуження;
- соціальна, економічна та гендерна нерівність;
- війна та ВПО;
- ускладнення стану здоров'я.

## Стрес та його вплив на психічне здоров'я

### Визначення поняття «стрес»

Автор поняття, і всього вчення про стрес, відомий канадський дослідник природи і лікар Ганс Сельє визначає стрес як стан фізіологічного або психічного напруження, що виникає внаслідок дії різноманітних чинників (соматичних, розумових, емоційних, зовнішніх чи внутрішніх, частіше – їх сукупністю), які спрямовані на порушення функцій організму та яких організм намагається уникнути.

І водночас зазначає, що життя без стресу неможливе. Відсутність стресової реакції дорівнює смерті.

Тобто стрес - це нормальна реакція людини на зміни.



### Ознаки стресу

Однозначних ознак стресу теж не існує і вони можуть проявлятися в певний момент на різних рівнях. На рівні емоцій може спостерігатись дратівливість, емоційна чутливість, емоційна холодність, емоційне виснаження, тривожність, панічні атаки, швидкі зміни настрою, почуття пригніченості, апатія або замкнутість.

На рівні мислення — труднощі із зосередженням, погіршення пам'яті, зниження уваги, втрата здатності мріяти, нефокусоване, туманне мислення, суб'єктивне відчуття втрати контролю, зниження критичності суджень, складність у прийнятті рішень.

На рівні поведінки та тіла — непрохідна втома, поява / підсилення залежностей (нікотин, алкоголь тощо), розлади сну, розлади харчування, зниження імунітету, загострення хронічних хвороб, зміни артеріального тиску, набір або втрата ваги, підвищена чутливість до болю.

### Потреба в професійній допомозі

Зверніться за допомогою, якщо ви відчуваєте ознаки стресу чи інші тривожні симптоми, які тривають два і більше тижнів:

- ✦ проблеми зі сном;
- ✦ порушення апетиту, що призводить до небажаних змін маси тіла;
- ✦ труднощі з концентрацією
- ✦ втрата інтересу до речей, які вам зазвичай приносять задоволення;
- ✦ нездатність виконувати звичайні повсякденні функції та обов'язки;
- ✦ постійне відчуття втоми та втрати енергії;
- ✦ думки про смерть чи самогубство.

В інших випадках вам допоможуть навички саморегуляції та турботи про себе

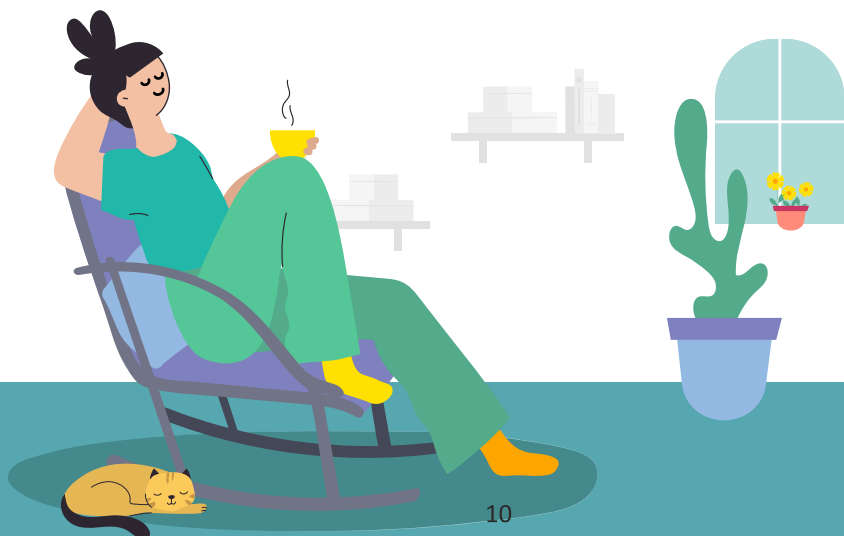


## Навички саморегуляції та турботи про себе

### Турбота про себе [2]

Турбота про себе відіграє важливу роль в підтримці психічного здоров'я. Ми не можемо дбати про інших, допоки не потурбуємося про себе. Турбота про себе означає знаходити час на заняття, які допоможуть нам жити добре та покращити як фізичне, так і психічне здоров'я.

Фахівці в сфері психічного здоров'я визначають декілька рекомендацій як підтримати своє психічне та фізичне здоров'я:



### 1. Регулярні заняття спортом

Усього 30 хвилин ходьби або занять фізичними вправами щодня допоможуть підняти настрій та покращити здоров'я. Дослідження свідчать, що фізична активність зменшує симптоми тривоги та депресії. Регулярна фізична активність також запобігає неінфекційним захворюванням, таким як хвороби серця, ожиріння, діабет і деякі види раку.

### 2. Здорова їжа та водний баланс



Збалансоване харчування та достатня кількість води можуть покращити наш стан та концентрацію протягом дня.



### 3. Турбота про сон

Дотримуйтесь графіка та переконайтеся, що ви спите достатньо (в середньому 8 годин або ж за вашими потребами). Синє світло від пристроїв та екранів може ускладнити засинання, тому зменште вплив синього світла від телефона чи комп'ютера перед сном. Також можете звернути увагу на те, щоб перед сном провітрити кімнату, прогулялись (щонайменше 15 хв.), виконати гігієнічні процедури, прийняти теплу ванну чи душ. Не їсти на ніч важкої їжі, не читати новини в ліжку, відмовитись від алкоголю, куріння чи кофеїну ввечері, а також не займатися важкими фізичними тренуваннями

### 4. Заняття з релаксації



Вивчіть програми для розслаблення або оздоровлення, які можуть включати медитацію, м'язову релаксацію або дихальні вправи. Заплануйте регулярний час для цих та інших корисних занять, які вам подобаються, наприклад, ведення щоденника. Пам'ятайте, нові навички — нова рутинна.



## 5. Визначення цілей та пріоритетів

Вирішіть, що потрібно зробити зараз, а що може зачекати. Навчіться говорити «ні» новим завданням, якщо ви починаєте відчувати, що берете на себе занадто багато. Намагайтеся пам'ятати про те, чого ви досягли наприкінці дня, а не про те, чого ви не змогли зробити.

## 6. Практика вдячності собі та іншим



Пригадайте людей чи події, які наповнюють вас вдячністю. Згадайте трьох людей та три події, за які ви вдячні. Запишіть їх у свій блокнот.

Систематично, бажано щодня, намагайтеся повертатись до цих записів та доповнювати й актуалізувати їх.

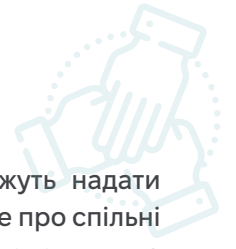
Доведено, що відчуття вдячності стимулює виділення мозком медіатора задоволення та винагороди (дофаміну). Це спонукає виконувати справи, які приносять задоволення та користь.



## 7. Зосередження на позитиві

Виявіть та киньте виклик своїм негативним і марним думкам. Помічати позитив - це навичка, яка потребує тренувань. Спробуйте щодня ввечері записувати, що вас за день порадувало, принесло задоволення чи викликало теплу посмішку. Збирайте свою скарбничку радості.

## 8. Підтримка контакту



Зверніться до своїх друзів або членів сім'ї, які можуть надати емоційну підтримку та практичну допомогу. Подумайте про спільні активності, що вам можуть приносити задоволення та запропонуйте виконувати їх разом. Це можуть бути активності для розслаблення (молитва, спів, спостереження за природою, риболовля, дозвілля на лоні природи), фізичні навантаження (прогулянки, катання на велосипеді або танці), творча діяльність (малювання, спів, рукоділля або літературна творчість), спільне приготування їжі тощо.



## Навички саморегуляції

Під саморегуляцією розуміється управління своїм психоемоційним станом, який досягається шляхом впливу людини на саму себе за допомогою слів, уявних образів, управління тонусом м'язів та дихання. Саморегуляція є усвідомлюваним, контрольованим процесом. А також навички саморегуляції не є вродженими, вони формуються і вдосконалюються протягом життя.





## Чотири стихії [4]

Група технік, об'єднаних ізраїльським психотерапевтом Іланом Шапіро в протокол, що спрямований на поліпшення самовідчуття, відновлення контролю над тілом, зниження впливу стресової події та відновлення здатності активно діяти й приймати рішення. Для українських реалій цей протокол адаптований Олександром Гершановим, директором освітніх програм Ізраїльської Коаліції Травми.

Протокол передбачає виконання чотирьох кроків

### 1. Стихія повітря - дихання

Під час стресових подій часто дихання прискорюється і можлива гіпервентиляція легень. Це може викликати надмірну тривогу чи навіть паніку.

Наша задача — відновити звичний ритм дихання. Це можна робити, звернувши увагу на процес дихання і даючи собі команду «Видих», «Вдих».

Або ж скористуйтеся технікою «квадратного» дихання, відомого ще й як «Дихання за квадратом»:

Зробіть глибокий видих через рот. Видихніть усе повітря, рахуючи до чотирьох.

Затримайте дихання на чотири рахунки.



Затримайте видих, так само на чотири рахунки.

Повільно вдихніть повітря носом, також рахуючи до чотирьох.

За потреби, кількість рахунку можна збільшувати чи зменшувати, або ж скорочувати чи подовжувати паузи між вдихом та видихом.

### 2. Стихія вода — водний баланс

Також часто під час стресу відчувається сухість в ротовій порожнині. Мозок, звичайно, отримує цей сигнал, та ми можемо не помічати цієї сухості. Тому мозок продовжує отримувати сигнал, що нічого не змінюється, а відтак — стрес підсилюється. А це блокує здатність приймати адекватні рішення.

Тож, стрес може призвести до зневоднення, а зневоднення — до стресу. Маємо замкнене коло.

Тому під час стресової ситуації варто пити воду. Це матиме значний фізіологічний та психологічний ефект. Пити воду варто маленькими ковтками. Якщо води мало, то принаймні слід змочувати нею губи.

Може статись так, що води немає зовсім, то в нагоді стане імітація жувальних рухів, легке прикушування язика чи щік, що призведе до слиновиділення та зволоження ротової порожнини



### 3. Стихія земля — тіло

Під час стресу часто викривляється відчуття тіла або ж і зовсім зникає відчуття контролю. Під час відчуття тривоги ми завжди спостерігаємо напруження м'язів. Цікавий факт, що розслаблення м'язів завжди призводить до зниження тривоги.

Тому наша задача в стресових ситуаціях допомогти собі розслабити м'язи.

Цього можна досягти, якщо свідомо максимально напружити і розслабити усі м'язеві групи декілька разів.

Або ж можна користуватись технікою прогресивної м'язевої релаксації, яка була розроблена американським лікарем Едмундом Джекобсоном (Якобсоном) в середині ХХ століття:

- 1 — стисніть кулаки, а потім розслабте їх;  
— розведіть пальці, а потім розслабте їх;  
— напружте біцепси, а потім розслабте їх;  
— напружте трицепси, а потім розслабте їх;  
— відтягніть плечі назад, а потім розслабте їх;  
— спрямуйте плечі вперед, а потім розслабте їх;



- 2 — поверніть голову обережно вправо, а потім розслабте шию;  
— поверніть голову до упору вліво, а потім розслабте шию;  
— притисніть підборіддя до грудей, а потім розслабте шию;  
— відкрийте рота якомога ширше, а потім розслабте його;

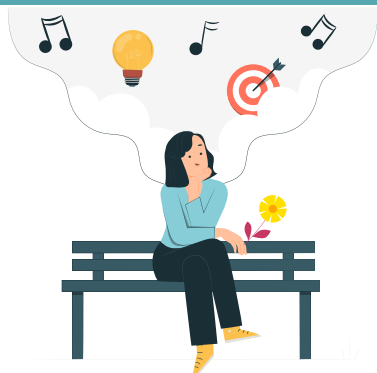
- 3 — максимально стисніть губи, а потім розслабте їх;  
— максимально стисніть губи, а потім розслабте їх;  
— притисніть язика до піднебіння, а потім розслабте його;  
— притисніть язик до нижньої частини ротової порожнини, а потім розслабте його;  
— розслабте відкрийте очі якнайширше, а потім розслабте їх;  
— закрийте очі щосили, а потім розслабте м'язи очей;

- 4 — максимально втягніть живіт, а потім розслабте його;  
— максимально надуйте живіт або напружте м'язи живота, а потім розслабте їх;  
— підтягніть сідничні м'язи і трохи підніміть таз, а потім розслабте м'язи сідниць;  
— витягніть ноги вперед та підніміть їх на 15 см від підлоги, а потім опустіть ноги і розслабте їх;  
— сильно притисніть ноги до підлоги, а потім розслабте їх;  
— підніміть вгору пальці ніг, а потім розслабте їх;  
— натягніть ступні на себе, а потім розслабте ступні та пальці.

Можна пропускати деякі кроки, якщо їх незручно робити чи вони викликають больові відчуття.

Важливо стежити за тим, як напруга залишає м'язи, зосереджувати увагу на процесі розслаблення, відчувати різницю між станом напруження і розслаблення.

## 4. Стихія вогонь — фокус уваги та мислення



Стрес блокує здатність людини приймати рішення, логічно мислити та аналізувати інформацію. Людині важко сфокусуватись, і може з'являтися ефект «тунельного» зору.

Для нормалізації стану варто оглянутись навколо та назвати усі великі об'єкти / предмети.

Називаючи предмети, необхідно давати їм характеристики, наприклад: машина червона, стіл дерев'яний, монітор чорний тощо.

Так само можна називати звуки, що оточують, розрізнити запах чи тактильні відчуття.

### Заземлення

Ця практика допомагає відновити контроль над тілом та рівень усвідомлення, що знижує вплив стресу на нас.

Що робити?

- ◆ Спершу зверніть увагу на те, як ви себе відчуваєте і що ви думаєте.
- ◆ Потім уповільніться і з'єднайтеся зі своїм тілом. Сповільніть дихання. Повністю видихніть повітря з легень. Тоді якомога повільніше наповніть їх повітрям знову.
- ◆ Повільно притисніть свої ступні до підлоги.
- ◆ Повільно витягніть руки вздовж тіла або так само повільно зімкніть долоні перед собою.



- ◆ Зверніть увагу на те, де ви знаходитесь. Які п'ять предметів ви бачите?
- ◆ Які три-чотири звуки ви чуєте?
- ◆ Вдихніть повітря. Який запах ви відчуваєте?
- ◆ Зверніть увагу на те, де ви знаходитесь і що ви робите.

Доторкніться до коліна чи до поверхні на якій ви сидите, чи до будь-якого предмета, до якого можете дотягтися. Зверніть увагу на те, що ви відчуваєте під своїми пальцями.

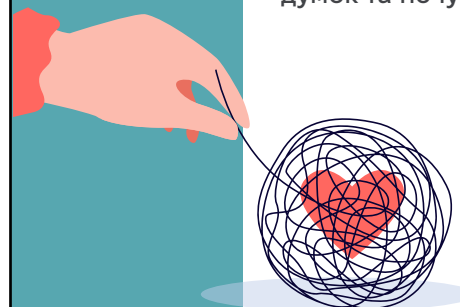
### «Відчепитись з гачка»

Ця техніка допомагає дистанціюватись від негативних думок.

В стресі ви можете спостерігати, що ось ви спілкуєтесь з колегою, аж ось якоїсь миті ви вже на гачку у своїх важких думок та почуттів.

Безліч думок та почуттів можуть брати нас на гачок. Наприклад, думки про те, щоб здатись і все кинути, звинуватити інших, або ж надто критичні судження про себе, спогади про важкі події, або ж страхи стосовно майбутнього.

Для посилення ефекту можна почати із заземлення. А далі:



✦ Запишіть думки, що чіпляють вас на гачок прямо зараз. Якщо вас чіпляють на гачок відчуття у тілі, то відзначте та запишіть, де вони знаходяться.

✦ Думки та почуття чіпляють нас на гачок тоді, коли ми їх не усвідомлюємо, тому до записаного вами додайте фразу «Я звертаю увагу на...». Наприклад: я звертаю увагу на біль, я звертаю увагу (на думку) «мені це не вдасться», я звертаю увагу на розгубленість, я звертаю увагу на болісний спогад тощо.

✦ Тепер проговоріть це вголос.

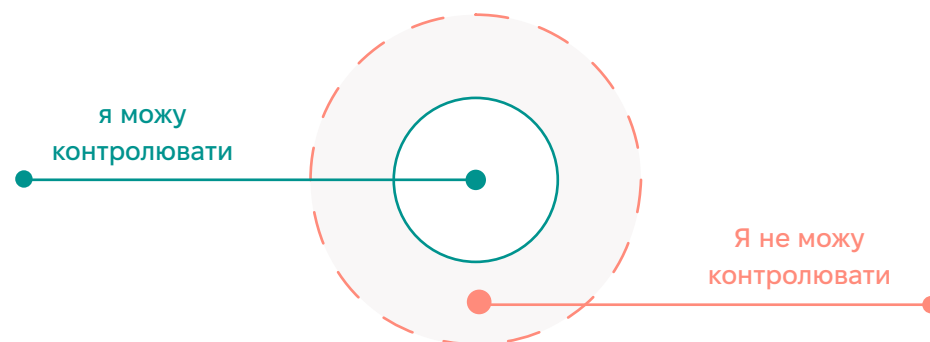
✦ Перенаправте свою увагу на те, що ви робите: і повністю включіться в цю діяльність. Приділіть всю свою увагу тим, хто поруч з вами, і тому, що виробите.

✦ Ми можемо робити це кожного разу, коли зачіплюємося за гачок і перестаємо включатися в життя. Чим більше ви будете тренувати ці навички, тим краще у вас виходитиме. Спробуйте робити це знову і знову протягом усього дня, займаючись своїми повсякденними справами. Щоразу, коли ви помічаєте що зачепилися на гачок, повторюйте ці кроки.

## Кола контролю [2]

Якщо через власне почуття безсилля ви не здатні виконувати свої повсякденні обов'язки, то варто визначити проблеми, з якими ви можете впоратися, а з якими — ні. Пробачте себе і будьте турботливими до себе, якщо ви не можете допомогти іншим у певній ситуації.

## Що робити?



Візьміть аркуш паперу і намалюйте там невелике коло, в яке зможете вписати текст. Назвіть це коло «**Те, що я можу контролювати**».

Впишіть всередину все, на що у вас є вплив. Будьте свідомими щодо того, що ми не можемо контролювати настрої та потреби інших, їх актуальний емоційний стан та їх успіхи з невдачами.

Наприклад:  
я можу контролювати: свій настрої та думки, інформацію, яку поширюю, слова, що кажу людям, виконання рутинних обов'язків, виконання роботи...

Тепер намалюйте зовнішнє коло і назвіть його «**Я не можу контролювати**».

Запишіть в нього речі, які знаходяться поза межами вашого контролю.

Наприклад:  
я не можу контролювати: почуття та думки мами, куди прилетить ракета, те, що люди думають про мене, дії інших людей, хвороби чи смерть інших людей тощо.



## Питний майндфулнес [3]

Практики усвідомленості допомагають нам більше пам'ятати про певний момент і менше потрапляти у переживання та стрес, покращують добробут.

Ці техніки сприяють безоцінному усвідомленню, коли ви приділяєте увагу моменту тут-і-зараз шляхом дослідження ваших реакцій у тілі, думок та почуттів, реакцій на оточення, не роблячи ніяких оцінок та осуду.

Практики можуть допомогти зняти напругу, яка виникає в тілі та свідомості від важких життєвих переживань, а також зменшити почуття стресу, депресії, тривоги, гніву та горя.

Усвідомленість на практиці означає, що ви зосереджуєте свою увагу на чомусь повністю в цей момент, тут-і-зараз (дихання, слухання музики, споживання їжі, прогулянка тощо). При цьому ви помічаєте будь-які думки та переживання, які вас відволікають, та повертаєтеся до активності, яку виконували.

Для оптимального ефекту потрібні час та регулярні тренування.

Налийте собі води, соку, чаю або кави і виконайте наступні кроки:

— Зосередьте на напої всю свою увагу. Ви з цікавістю розглядаєте напій, наче ніколи раніше його не бачили. Зверніть увагу на колір;

— Отримайте насолоду від його аромату;



— ПОВІЛЬНО зробіть перший ковток

— Затримайте його на язиці, відчуйте, як він торкається зубів, і насолоджуйтеся його смаком.

— Пийте настільки повільно, наскільки це можливо, смакуючи, звертаючи увагу на його температуру.

— Зверніть увагу на рухи вашого горла під час ковтання.

— Зверніть увагу на те, як смак напою повільно зникає з вашого язика після проковтування.

— І кожен наступний ковток ви робите так само повільно, смакуючи і звертаючи увагу на все.

Усвідомленість на практиці означає, що ви зосереджуєте свою увагу на чомусь повністю в цей момент, тут-і-зараз (дихання, слухання музики, споживання їжі, прогулянка тощо).

При цьому ви помічаєте будь-які думки та переживання, які вас відволікають, та повертаєтеся до активності, яку виконували.

## Підтримка психічного здоров'я в колективі [6]

Системна турбота про ментальне здоров'я так само важлива, як і турбота про фізичний стан людини. Це може врятувати життя, запобігти травмуванню на роботі, зберегти кадровий потенціал, підвищити мотивацію і продуктивність і бути фактором додаткової привабливості для шукачів роботи та інвесторів.

Окрім цього, запровадження програми психосоціальної підтримки підсилить значення та відкриє шлях до профілактики інших психосоціальних ризиків у сфері праці.

Психосоціальна підтримка є частиною заходів, які можуть бути інтегровані в загальну політику і програму безпеки й здоров'я на роботі. Вони доповнюють профілактичну діяльність, спрямовану на усунення та контроль факторів психосоціальних ризиків.

## Поняття «психосоціальні ризики та їхні фактори»

Відповідно до стандарту ISO 45003:2021, психосоціальні ризики — це будь-які ризики, пов'язані з небезпеками, що виникають у процесі організації роботи внаслідок соціальних факторів та аспектів робочого середовища й можуть завдати психологічної, соціальної чи фізичної шкоди.

Фактори психосоціальних ризиків — це аспекти планування або управління роботою, які збільшують ризик несприятливого впливу, що призводить до стресу, пов'язаного з роботою, посилення стресу, не пов'язаного з роботою, або впливає на здоров'я та добробут окремих працівників.

Війна – це небезпека і фактор появи різних імовірних ризиків для працівників і сфери праці, що своєю чергою призводить до стресу.

Тому через робоче місце лідери підприємств можуть управляти психосоціальними ризиками (як-от надмірні навантаження, суперечливі вимоги, неефективна комунікація (вертикаль/горизонталь), відсутність підтримки з боку керівництва, відсутність права працівників в ухваленні рішень, незахищеність на роботі тощо) і пом'якшувати наслідки шляхом відповідних заходів на організаційному та індивідуальному рівнях.



## Поняття «психологічна безпека» на робочому місці та травма-чутливий простір

**Психологічно здорове робоче середовище** — це здорове та безпечне середовище, яке сприяє продуктивній роботі, особистісному зростанню, психічному і фізичному добробуту працівників.

**Психологічна безпека** — це основний інгредієнт щасливих трудових колективів. У таких командах працівники раніше висловлюють занепокоєння й стійкіші до змін, спричинених зовнішніми загрозами чи небезпеками, як-от COVID-19 і війна.



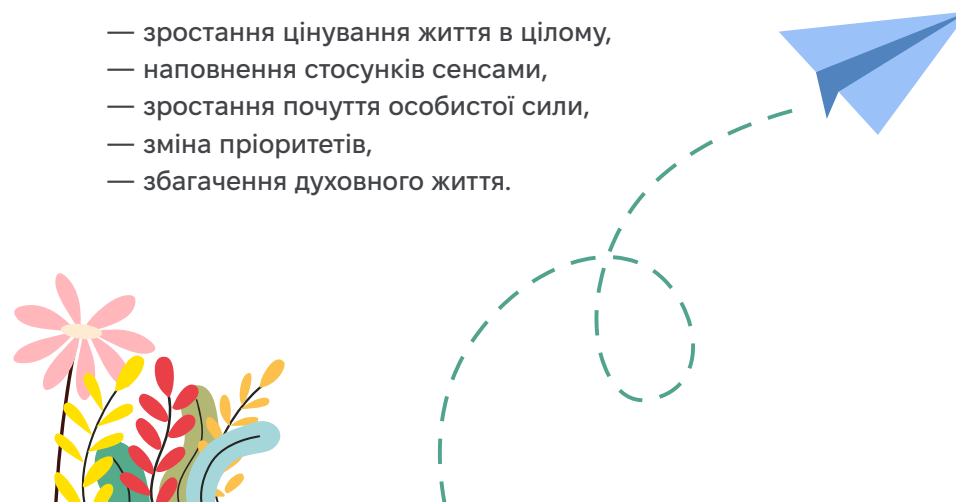
За наявності психологічної безпеки ми можемо говорити про створення травма-чутливого простору.

Ідея травма-чутливої робочої організації полягає в тому, щоб визнати, що вплив травми є, його мінімізувати, запобігти потенційній ретравматизації і створити середовище, в якому можливе посттравматичне зростання.

**Посттравматичне зростання** — це досвід позитивних змін, які виникають у результаті боротьби з важкими життєвими кризами. Це не просто повернення до певної базової лінії, а вдосконалення у певних, дуже важливих для людини сферах.

Ці зміни проявляються у різних напрямках:

- зростання цінування життя в цілому,
- наповнення стосунків сенсами,
- зростання почуття особистої сили,
- зміна пріоритетів,
- збагачення духовного життя.



## Рекомендації керівникам щодо підтримки психічного здоров'я співробітників

Керівники відіграють значну роль у підтримці добробуту, безпеки та здоров'я своїх співробітників та волонтерів.

Що можна робити?

### Підтримувати позитивний соціальний зв'язок із командою

Дослідження підтверджують, що позитивні соціальні зв'язки із керівництвом призводять до того, що люди рідше хворіють, вдвічі швидше одужують після травми, менше впадають у депресію, швидше навчаються, легше переносять дискомфорт і на 70 % мають менший ризик передчасної смерті.

### Проявляти емпатію

Лідери, які демонструють співчуття до співробітників, сприяють індивідуальній і колективній стійкості в складні часи.

### Приділяти особливу увагу

своїм співробітникам та волонтерам, які належать до вразливої групи та можуть потребувати додаткової підтримки

### Допомагати, коли можеш

Робити все можливе, щоб допомогти співробітнику, який цього потребує. Дослідження показують, що працівники, яким керівник допомагає, більш схильні до співпраці, більш віддані й продуктивні.



### Заохочувати співробітників до відкритості

Дослідження Емі Едмонсон показують, що цей фактор є основним у формуванні психологічної безпеки на роботі й це призводить до кращих результатів на індивідуальному та командному рівнях.



### Проводити регулярні зустрічі для обговорення викликів на роботі

Переконайтеся, що співробітники та волонтери роблять перерви та знаходять час для спілкування з сім'єю та друзями. Якщо помічаєте у працівників ознаки стресу та виснаження, знижуйте тип їхніх завдань: від завдань високого ризику до завдань нижчого ризику. Ставте недосвідчених працівників у пару з їхніми досвідченішими колегами.

### Надавати всім співробітникам та волонтерам інформацію стосовно доступного їм анонімного консультування з питань психічного здоров'я та підтримки

Створіть групи підтримки для співробітників та волонтерів, щоб вони мали змогу говорити про власні проблеми, психічне здоров'я, ознаки стресу. Бажано, щоб вони говорили про це не зі своїм безпосереднім керівником.



## Рекомендації співробітникам щодо підтримки одне одного

Часом прості речі покращують якість життя людей довкола. Наше головне завдання - визначити потреби людини і не вважати, що ми знаємо ці потреби краще за неї.

Саме визначивши потреби, підібравши можливі варіанти розв'язання проблеми, ви сприятимете активному залученню співрозмовника чи співрозмовниці до важливих рішень і зменшите відчуття його/її безпорадності перед лицем стресових подій і невизначеності.

До прикладу, слід пояснити співрозмовнику/-ці, що всі реакції на дію стресу - нормальні і не варто себе звинувачувати, надати базову інформацію про служби підтримки, допомогти людині прийняти рішення тощо.

Дотримуйтесь далі наведених рекомендацій, щоб підтримати людину, що переживає стрес:

— **Будьте спокійні.**

— **Слухайте:** продемонструйте навички ефективної комунікації, залишайтеся розслабленими, з відкритою поставою та спокійним голосом. Однак не змушуйте співрозмовника чи співрозмовницю говорити. Проявіть терпіння та переконайте його/її, що ви готові вислухати та хочете допомогти.

— **Запропонуйте практичний затишок та інформацію:** можливо, склянку води або чашку чаю, чи, можливо, ковдру, якщо потрібно. Ці маленькі жести комфорту часто дуже цінуються.

— **Запитайте, що потрібно людині** і що для неї найважливіше в цей момент, завжди запитуйте, у чому є потреба — не вважайте, що ви знаєте, що було б їй найбільш корисно.

— **Допоможіть людям отримати відчуття контролю.** Якщо людина тривожиться, ви можете підтримати її, запропонувавши виконати дихальні вправи. Якщо людина втратила відчуття зв'язку з реальністю, нагадайте їй, де вона перебуває, день тижня та хто ви. Попросіть назвати речі навколо («Скажіть, що ви чуєте?», «Назвіть, що стоїть поруч з вами?»). Допоможіть людині застосувати власні дієві стратегії виживання та зв'яжіться з людьми, які можуть її підтримати.

— **Забезпечте надання чіткої інформації.** Підкажіть, де та яку допомогу можна отримати. Уточніть, чи розуміє вас людина, чи має додаткові питання. Ідея вашого повідомлення повинна бути простою, її можна записати чи повторити.

— **Побудьте з людиною.** Намагайтесь не залишати співрозмовника наодинці. Якщо у вас немає змоги залишитися, знайдіть надійну особу (колегу, друзів), яка може подбати про людину, доки ви не знайдете допомогу чи доки людина не заспокоїться.



## Фрази, які не варто говорити людині, що потребує підтримки

«Нічого страшного – усе ще наживете...».

«Заспокойся, не плач, візьми себе в руки».

«Я тебе розумію».

«Мені теж важко, але ж я якось справляюся».

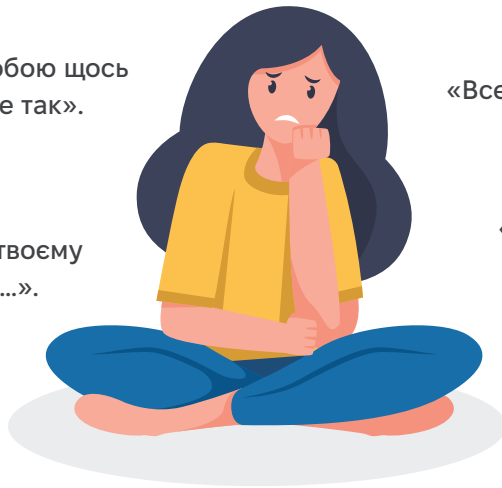
«Це взагалі не проблема».

«З тобою щось не так».

«Все могло бути гірше».

«Я б на твоєму місці...».

«Все буде добре».



«Чого ти впав (впала) на підлогу, ніяких вибухів не було».

«Ти не повинен (повинна) так думати. Не думай про це».

«Тобі пощастило, що ти вижив (вижила)...  
Головне, що залишилися живі...».

## Що говорити і що робити, щоб підтримати і допомогти

— **Пропонуйте підтримку, не нав'язуючи її:** «Чи хочеш ти поговорити про те, що відбувається? Я можу вислухати. Якщо зараз невдалий час, просто знай, що я тут. Коли будеш готовий (готова), я поряд».

— **Слухайте активно.** Використовуйте позитивне невербальне спілкування, зберігайте відкрите положення тіла та демонструйте, що ви зацікавлені, підтримуючи зручний зоровий контакт. Не поспішайте. Людина може потребувати сторонньої підтримки, але бути не готова говорити. Можна запропонувати склянку води/чаю і сказати так: «Ти не один (одна), я поряд. Ми можемо просто посидіти в тиші».

— **Дозвольте людині проявляти будь-які емоції,** не забороняйте їх такими фразами: «Заспокойся. Не плач. Не бійся. Не думай так». Натомість покажіть людині, що ви приймаєте її почуття: «Я бачу, що ти відчуваєш страх, паніку, провину...», «Те, що ти відчуваєш — це нормальна реакція на ненормальну ситуацію». Усвідомлення і прийняття свого емоційного стану – це перший крок до покращення.

— **Використовуйте позитивну підтримуючу мову,** наприклад: «Я тут, із тобою. Ти не один (одна)», «Мені знайоме те, що ти відчуваєш», «Дякую, що поділився (поділилася), іноді важко це зробити», «Я вражений тим, як ти впорався (впоралася) з...», «Мені дуже шкода, що тобі зараз так важко. Чи можу я щось зробити для тебе?».

— **Спрямуйте увагу людини на активні дії,** наприклад: «Чим я можу допомогти?», «Пропоную прогулятися й попиту кави», «Я не знаю відповіді на твоє запитання, але я можу бути поруч, вислухати й поділитися контактами фахівців...», «Я знаю, що в таких ситуаціях можуть допомогти фізичні вправи або проста прогулянка...».

— **Уникайте давати поради і ставити діагнози,** натомість поділіться контактною інформацією та/або спрямуйте людину до ресурсів, де вона зможе отримати допомогу фахівця.

## Підтримка людини, що переживає втрату

### Надайте базову психологічну підтримку

Уважно слухайте. Не примушуйте людину говорити. Спитайте в людини про її потреби та занепокоєння. Допоможіть людині задовольнити її базові потреби, отримати доступ до необхідних послуг, зв'язатися з родиною та соціальними службами. Захистіть людину від (подальшої) шкоди.

### Запропонуйте додаткову психосоціальну підтримку

Опрацюйте поточні психосоціальні стресогенні чинники. Навчіть людину управлінню стресом. Посиліть соціальну підтримку

### Поясніть людині, що таке звичайна реакція на горе

«Люди по-різному реагують на втрати. У деяких людей сильна емоційна реакція, а в інших — ні.» «Якщо ви плачете, це не означає, що ви слабка людина.» «Люди, які не плачуть, також можуть відчувати сильний емоційний біль, але виражають його по-іншому.» «Вам може здаватися, що сум і біль, які ви відчуваєте, ніколи не пройдуть, але переважно ці почуття з часом слабшають.» «Іноді люди якийсь час почуваються добре, потім їм щось нагадує про втрату, і тоді вони можуть почуватися так само погано, як і спочатку. Це нормально, і такі почуття з часом теж слабшають, і ви відчуватимете їх не так часто.» «Не існує правильних і неправильних шляхів переживання горя. Іноді ви відчуватимете сильний сум, а в інші дні ви зможете відчувати радість. Не критикуйте себе за те, що ви відчуваєте в цю хвилину.»

## Обговоріть моделі скорботи та пристосування, прийнятні за місцевими традиціями, підтримайте людину в дотриманні їх

Запитайте, чи було проведено або заплановано прийнятні церемонії/ ритуали туги. Якщо ні, то обговоріть перешкоди, а також те, як їх можна подолати.



Якщо це можливо та припустимо з погляду місцевих традицій, заохочуйте людину до повернення до попереднього, нормального життя (у школі, на роботі, вдома або в соціальному житті)

ДОЗВОЛЬ СОБІ  
БУТИ СОБОЮ



ЖИВИ СВОЄ  
ЖИТТЯ



## Матеріали, що були використані в роботі над посібником

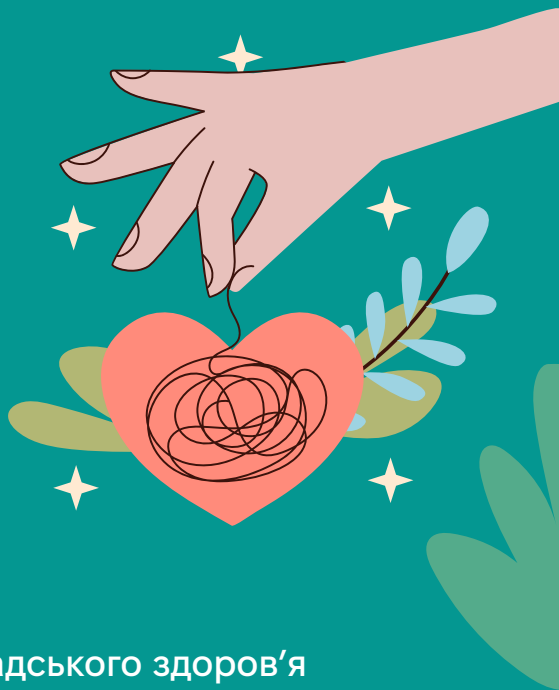
1. «Психологія стресу. Чому у зебр не буває виразки шлунку», Роберт Сапольські
2. «Базові навички турботи про себе» за адаптацією Бюро ВООЗ в Україні
3. «Важливі навички в періоди стресу. Ілюстроване керівництво» за адаптацією Європейське регіональне бюро ВООЗ
4. Інформація Israel Trauma Coalition
5. Інформація World Health Organization
6. Інформація Державної служби України з питань праці
7. Інформація Всеукраїнської програми ментального здоров'я за ініціативи Олени Зеленської «Як ти?»
8. Інформація Центру громадського здоров'я МОЗ України
9. Інформація Centers of Disease Control and Prevention
10. Результати досліджень соціологічної компанії Gradus Research





ТУРБОТА ПРО СЕБЕ  
ВАЖЛИВА

ПРИДІЛИ СОБІ  
ЧАС



МБФ «Альянс громадського здоров'я

E-mail: [office@aph.org.ua](mailto:office@aph.org.ua) ✦ [www.aph.org.ua](http://www.aph.org.ua)

 <https://www.facebook.com/AlliancePublicHealth/>

 <https://www.instagram.com/aph.org.ua/>

