



## З турботою про себе й кожного

Серія інформаційних матеріалів із питань психосоціальної підтримки  
на робочому місці у воєнний і післявоєнний час

[< Головна сторінка](#)

# З турботою про кожного

Перша психологічна допомога співробітникам  
у воєнний і післявоєнний час

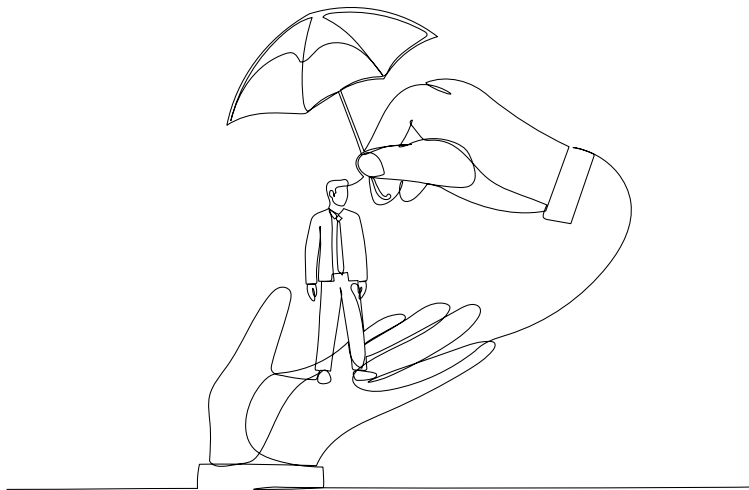
## Практичні поради

Правила надання першої психологічної допомоги



Тут є важлива інформація як для лідерів підприємств, профспілок, інспекторів праці, які постійно спілкуються з працівниками, так і для самих працівників, які можуть вчасно підтримати колегу в скрутний момент.

Війна змусила людей відчувати себе більш пробудженими, уважнішими один до одного та до подій навколо. Водночас війна – це випробування для нашої психологічної стійкості. Усі ресурси психіки зосереджені на тому, щоб допомогти впоратися з раптовим болем.



## Важливо знати лідерам підприємств, представникам профспілок, інспекторам праці!



### Чому ППД важлива й де її місце в організаційній структурі підприємства?

ППД дає змогу управляти ризиками для психічного здоров'я та підтримувати співробітників, які цього потребують. Навчання співробітників навичкам ППД може принести користь підприємствам в усіх галузях та будь-якого розміру. Це зменшує рівень стигми в трудовому колективі у зв'язку із психічними проблемами, підвищує рівень інформованості співробітників щодо підтримки ментального здоров'я, надає можливість перенаправити людину для отримання фахової допомоги.

З організаційної точки зору ППД може забезпечуватися як у межах цільової письмової політики, так і бути складовою загальної програми психосоціальної підтримки на робочому місці. Положення щодо ППД на роботі можуть бути включені до колективних договорів та угод.

### Хто може надавати першу психологічну допомогу на робочому місці?

ППД можуть надавати навчені працівники або штатний психолог. Розмір підприємства, умови роботи, наявні ресурси підкажуть роботодавцю, скільки необхідно мати таких «помічників», чи є можливість відкривати вакансію психолога або озброїти знаннями й навичками ППД менеджера з персоналу. Саме тому попередні оцінювання та аналіз ситуації важливі. Водночас навички надання ППД будуть корисні кожному у воєнний та післявоєнний час. Не обов'язково мати психологічну освіту, щоб надавати першу психологічну допомогу, але обов'язково треба знати, як це правильно робити, щоб не нашкодити й бути ефективними. Навчені працівники розуміють наслідки травми, пропонують стратегії для емоційної стабілізації та відновлення, а також допомагають у задоволенні нагальних потреб людини. Надання допомоги на робочому місці не замінює професійну допомогу психолога, але мотивує людей своєчасно звертатися до фахівця.

## Важливо знати кожному!



### Які завдання першої психологічної допомоги?

- Оцінити, наскільки безпечна ситуація навколо, щоб мати змогу допомогти людині.
- Оцінити першочергові потреби й проблеми людини. Допомогти їй у задоволенні базових потреб: їжа, вода, відчуття безпеки.
- Вислухати, не примушуючи говорити.
- Допомогти отримати корисну інформацію, встановити зв'язок із близькими та службами професійної допомоги.

### Що означає принцип «не нашкодь» під час першої психологічної допомоги?

- Дотримуватися конфіденційності! Це основа будь-якої підтримки. В умовах робочого середовища – це один із головних аспектів формування довіри та сприятливої атмосфери в трудовому колективі.
- Бути поруч із людиною, але дотримуватися зручної для неї дистанції.
- Пропонувати допомогу, але не нав'язуватися.
- Слухати, а не розпитувати про те, що сталося.
- Проявляти емпатію замість осуду і стигми.
- Бути терплячими і зберігати спокій.
- Приймати всі емоції людини.
- Надавати інформацію доступною мовою.
- Підтримувати мовчання, якщо людина не хоче говорити, але й не хоче бути на самоті.
- Обіймати людину, коли це припустимо для неї.

- Ділитися своїм досвідом в управлінні стресом, а не власними проблемами.
- Підтримувати віру людини у власні сили і здатність подбати про себе.

#### Які фрази, не варто говорити людині, яка потребує підтримки?

- «Мені теж важко, але ж я якось справляюся».
- «Ти не повинен (повинна) так думати. Не думай про це».
- «Це взагалі не проблема».
- «Все могло бути гірше».
- «З тобою щось не так».
- «Я б на твоєму місці...».
- «Все буде добре».
- «Я тебе розумію».
- «Заспокойся, не плач, візьми себе в руки».
- «Тобі пощастило, що ти вижив (вижила)... Головне, що залишилися живі...».
- «Нічого страшного – усе ще наживете...».
- «Чого ти впав (впала) на підлогу, ніяких вибухів не було».

#### Що говорити і як діяти, щоб підтримати й 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?».
- Спрямовуйте увагу людини на активні дії, наприклад: «Чим я можу допомогти?», «Пропоную прогулятися й попити 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.

 [Контакти для отримання безоплатної професійної психологічної допомоги](#)

### Що робити, якщо людина проявляє гостру реакцію на стрес?



Перша (екстрена) психологічна допомога надається людині, коли вона перебуває в гострому стресовому стані під час травматичної події або після неї. У людини в цьому стані можуть з'являтися такі емоційні реакції: агресія, паніка, страх, тривога, апатія, ступор, нервово-тремтіння, рухове збудження, істерика, плач. Для емоційної стабілізації надається перша психологічна допомога.

Інформація нижче взята з посібника [«Перша психологічна допомога»](#) (Натисніть на реакцію, щоб дізнатися більше).

**АГРЕСІЯ** – це один із мимовільних способів, яким організм намагається знизити високу внутрішню напругу. Прояви злості або агресії можуть зберігатися досить тривалий час і заважати самому постраждалому й оточенню. Через зниження контролю за своїми діями людина може заподіяти шкоду собі та іншим.

**АПАТІЯ** може виникнути після тривалої напруженої, але безуспішної роботи, або в ситуаціях, коли людина зазнає серйозної невдачі, не бачить сенсу свої діяльності. Навалюється відчуття втоми, таке, що не хочеться ані рухатися, ані говорити. У душі – порожнеча, незмога навіть проявити почуття. Якщо людину залишити без підтримки й допомоги в такому стані, то апатія може перерости в депресію. У стані апатії людина може перебувати від декількох днів до декількох тижнів.

**ІСТЕРИКА** може тривати кілька хвилин або кілька годин.

**НЕРВОВЕ ТРЕМТІННЯ** з боку виглядає так, начебто людина змерзла. Однак причина в іншому. Після екстремальної ситуації з'являється неконтрольоване нервово тремтіння, тобто людина не може за власним бажанням припинити цю реакцію. Так організм «скидає напругу». Якщо цю реакцію зупинити, то напруга залишиться всередині, що спричинить м'язові болі, а надалі може призвести до розвитку серйозних захворювань, як-от гіпертонія, виразка тощо.

**ПЛАЧ** – це реакція, яка зумовлена фізіологічними процесами в організмі. Коли людина плаче, усередині виділяються речовини, що заспокоюють. Якщо людина стримує сльози, то не відбувається емоційної розрядки й полегшення. Коли ситуація триває надто довго, внутрішнє напруження може завдати шкоди фізичному й психічному здоров'ю.

**СТРАХ** – це почуття, з одного боку, оберігає нас від ризикованих, небезпечних вчинків, а, з іншого боку, страх може сковувати, позбавляти нас здатності думати та діяти.

**СТУПОР** – одна з найсильніших захисних реакцій організму на травматичні події. Людина витратила стільки енергії на виживання, що сил на контакт з навколишнім світом у неї вже немає. Оскільки людина втратила контакт з оточенням, то вона не помітить небезпеки та не буде діяти, щоб уникнути її. Ступор може тривати від кількох хвилин до кількох годин. Якщо не надати допомогу й людина залишатиметься в такому стані досить довго, це призведе до фізичного виснаження.

**ПАНІКА** – це відчуття сильної тривоги за відсутності реальної небезпеки. Людина думає, що втрачає контроль, переживає серцевий напад або навіть помирає.

**МАЯЧНЯ ТА ГАЛЮЦИНАЦІЇ** – ця шокова реакція виникає внаслідок довготривалої нервової перенапруги, у такий спосіб психіка намагається впоратися з нею. Галюцинації та маячня призводять до повної втрати зв'язку з реальністю.

### Як дізнатися, що колега потребує психологічної допомоги?



У деяких ситуаціях це є очевидним, але інколи важко помітити проблему, аж поки не з'являться певні наслідки. Важливо вчасно помітити ті ознаки поведінки, які не були характерні для людини раніше. Ось деякі ознаки психологічного стану, які можуть стати сигналом про допомогу:

- Постійні тривожні спогади про подію.
- Скарги на появу фізичних проблем: труднощі зі сном, напруга, втома, тахікардія, болі, розлади шлунково-кишкового тракту тощо.
- Відсторонена поведінка, прогули.
- Підвищена дратівливість.
- Надмірна пильність (підозрілість).
- Часті перепади настрою, чого раніше не було.
- Проблеми з концентрацією уваги.
- Поява проблем із вживанням алкоголю, наркотиків, ліків.
- Зниження продуктивності.
- Конфлікти на роботі та в сім'ї.
- Скарги на постійне відчуття тривоги, страху, провини.

Перша допомога розуму так само важлива, як і перша допомога тілу. Вона також може врятувати життя. Чим довше постраждала людина відкладає звернення по допомогу або не приймає підтримку, тим важчим може бути її психологічне відновлення. Працівник може не усвідомлювати наявності психічних проблем, боятися або соромитися звернутися по допомогу або не знати, як її отримати. Колега, навчений надавати ППД на робочому місці, допомагає усвідомити значення своєчасної професійної допомоги, а також отримати її, щоб запобігти появі важчих наслідків.

## Як не «згоріти», допомагаючи іншим?



- Перш ніж надавати допомогу іншим, важливо потурбуватися про свій фізичний і психологічний стан. Як це зробити, читайте «[3 турботою про себе: методи психологічного відновлення у воєнний і післявоєнний час. Інформаційний матеріал для працівників](#)» та дивіться [відео](#).
- Допомогти всім, хто потребує допомоги, неможливо. Якщо з'явилося відчуття невпевненості, втоми, ознаки «емоційного вигорання», варто переадресувати людину до колеги, який (яка) також надає ППД, і зайнятися власним ментальним здоров'ям.
- Важливо прислухатися до себе й робити паузи на відпочинок.
- Важливо дізнаватися про результат своєї допомоги, щоб підсилювати внутрішній ресурс і надихатися.

### 3 турботою про кожного:



[Презентація – перша психологічна допомога](#)



[Контакти для отримання психологічної допомоги](#)

### 3 турботою про себе:



[Методи психологічного відновлення](#)



[Коротко для працівників – методи психологічного відновлення](#)



[Інформаційний матеріал для працівників – методи психологічного відновлення](#)



[Версія для друку](#)

[На головну](#)

[Усі матеріали серії](#)