



Міжнародна
організація
праці



ДЕРЖ
ПРАЦІ



ПРЯМУЄМО
РАЗОМ

З турботою про кожного

Перша психологічна допомога співробітникам
у воєнний і післявоєнний час

Практичні поради



Серія інформаційних матеріалів «З турботою про себе й кожного»
про психосоціальну підтримку на робочому місці у воєнний і післявоєнний час



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.

Як я можу підтримати людину, яка втратила все? Які слова краще сказати, щоб заспокоїти? Чи можу я допомогти ось саме зараз у ці хвилини, коли людині погано, а психолога поряд немає? Ці питання під час та після війни такі ж актуальні, як і питання щодо підтримки власного ментального здоров'я. На робочому місці та поза ним ми можемо потрапляти в ситуації, коли людина потребує екстреної психологічної підтримки.

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

Керівники, представники профспілок, інспектори праці можуть підтримувати й допомагати працівникам справлятися з емоційними проблемами безпосередньо на робочому місці, але для цього треба знати, як правильно це робити, щоб не нашкодити. Розроблений на основі доказів метод надання першої психологічної допомоги (ППД) означає цілеспрямоване втручання для емоційної стабілізації людини під час та після травматичної події, а також при потребі спрямування її для отримання спеціалізованої допомоги.

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 працівники¹ 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.

¹ Працівник, який навчений надавати ППД, може називатися «інструктор із ППД». У політиці щодо ППД мають бути прописані обов'язки такого «інструктора», умови й принципи надання ППД.



► **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.



► 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'явитися такі емоційні реакції: агресія, паніка, страх, тривога, апатія, ступор, нервові тремтіння, рухове збудження, істерика, плач. Для емоційної стабілізації надається перша психологічна допомога.

Інформація нижче взята з посібника «Перша психологічна допомога»².

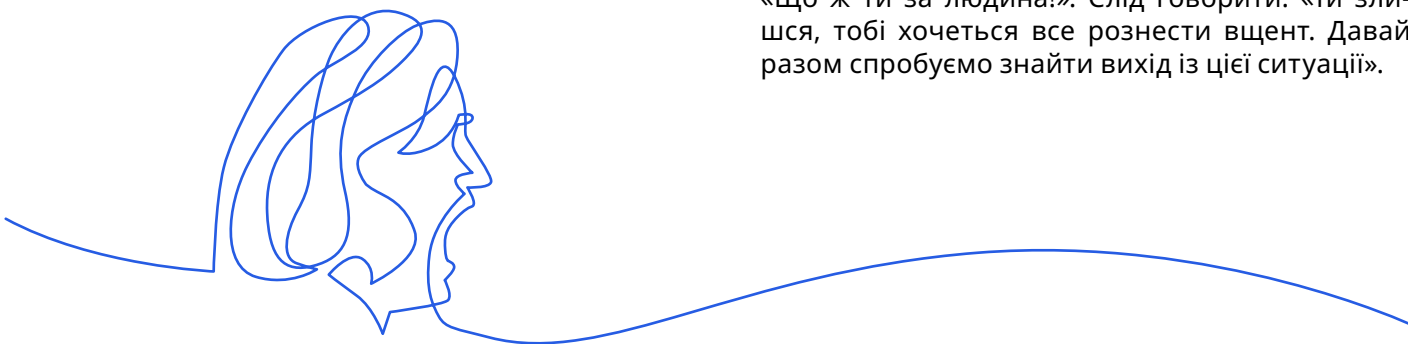
АГРЕСІЯ³ – це один із мимовільних способів, яким організм намагається знизити високу внутрішню напругу. Прояви злості або агресії можуть зберігатися досить тривалий час і заважати самому постраждалому й оточенню. Через зниження контролю за своїми діями людина може заподіяти шкоду собі та іншим.

Ознаки:

- Роздратування, невдоволення, гнів з будь-якого, навіть незначного, приводу.
- Нанесення оточенню ударів руками або якими-небудь предметами.
- Образа словами, лайка.
- М'язова напруга.
- Підвищення кров'яного тиску.

Як допомогти:

- Ізолюйте людину від оточення.
- Надайте їй можливість «випустити пару», наприклад, виговоритися або «побити» подушку.
- Доручіть роботу, пов'язану з фізичним навантаженням.
- Демонструйте доброзичливість, навіть якщо ви не згодні з нею, не звинувачуйте її, а висловлюйтеся щодо її дій, інакше агресивна поведінка буде спрямована на вас. Не можна говорити: «Що ж ти за людина!». Слід говорити: «Ти злишся, тобі хочеться все рознести вщент. Давай разом спробуємо знайти вихід із цієї ситуації».



² Товариство Червоного Хреста в Україні

³ В YouTube за ключовими словами можна знайти відеоінструкції щодо дій у разі емоційних реакцій, що описані в цьому розділі.



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.

Ознаки:

- Байдуже ставлення до оточення.
- Млявість, загальмованість.
- Мова повільна, з довгими паузами.
- Рухи й слова даються на превелику силу.

Як допомогти:

- Поговоріть із людиною. Поставте їй кілька простих запитань: «Як тебе звать?», «Як ти почуваєшся?», «Хочеш їсти?» тощо.
- Допоможіть зручно влаштуватися, обов'язково знявши взуття.
- Візьміть людину за руку або покладіть свою руку їй на чоло.
- Дайте людині поспати або просто полежати.
- Якщо немає можливості відпочити, то більше говоріть із нею, залучаючи її до будь-якої спільної діяльності.

ІСТЕРИКА може тривати кілька хвилин або кілька годин.

Ознаки:

- Зберігається свідомість.
- Надмірна збудженість.
- Безліч рухів.
- Театральні пози.
- Мова емоційно насичена, швидка.
- Крики, ридання.

Як допомогти:

- Ізольуйте людину від оточення, створіть їй сприятливі умови. Залишайтеся з нею наодинці, якщо це безпечно для вас.
- Несподівано здійсніть дію, що може сильно здивувати (можна дати ляпас, облити водою, з гуркотом упустити річ, різко крикнути на людину).
- Говоріть короткими фразами, впевненим тоном: «Випий води», «Умийся».
- Після істерики настає занепад сил. Укладіть людину спати, спостерігайте за її станом до прибуття фахівця.
- Не потурайте бажанням людини.



НЕРВОВЕ ТРЕМТІННЯ з боку виглядає так, начебто людина змерзла. Однак причина в іншому. Після екстремальної ситуації з'являється неконтрольоване нервове 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.

Ознаки:

- Тремтіння виникає раптово – відразу після інциденту або через деякий час.
- Виникає сильне тремтіння всього тіла або окремих частин. Людина не може втримати в руках дрібні предмети, запалити сірник.
- Реакція триває досить довгий час (до кількох годин). Потім людина почуває сильну втому й має потребу у відпочинку.

Як допомогти:

- Потрібно підсилити тремтіння. Візьміть людину за плечі й сильно, різко потрясіть протягом 10–15 секунд.
- Продовжуйте розмовляти з нею, інакше вона може сприйняти ваші дії як напад.
- Після завершення реакції необхідно дати людині можливість відпочити.
- Бажано укласти її спати.

Не можна!

- Обіймати людину або притискати її до себе.
- Укривати чимось теплим.
- Заспокоювати, говорити, щоб вона взяла себе в руки.

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.

Ознаки:

- Людина вже плаче або готова розридатися.
- Тремтять губи.
- Спостерігається відчуття пригніченості.
- Немає порушення в поведінці.
- Не відбувається емоційної розрядки, полегшення.
- На відміну від істерики, немає ознак збудження.

Як допомогти:

- Залишайтеся поруч і дайте людині це відчуття.
- Встановіть фізичний контакт: візьміть людину за руку, покладіть свою руку їй на плече або спину, погладьте по голові.
- Застосовуйте прийоми «активного слухання» – це допоможе людині виплеснути своє горе.
- Не запитуйте й не давайте порад. Пам'ятайте, ваше завдання – вислухати.
- Не намагайтеся заспокоїти людину. Дайте їй можливість виплакати й виговоритися, «виплеснути» із себе горе, страх та ін.



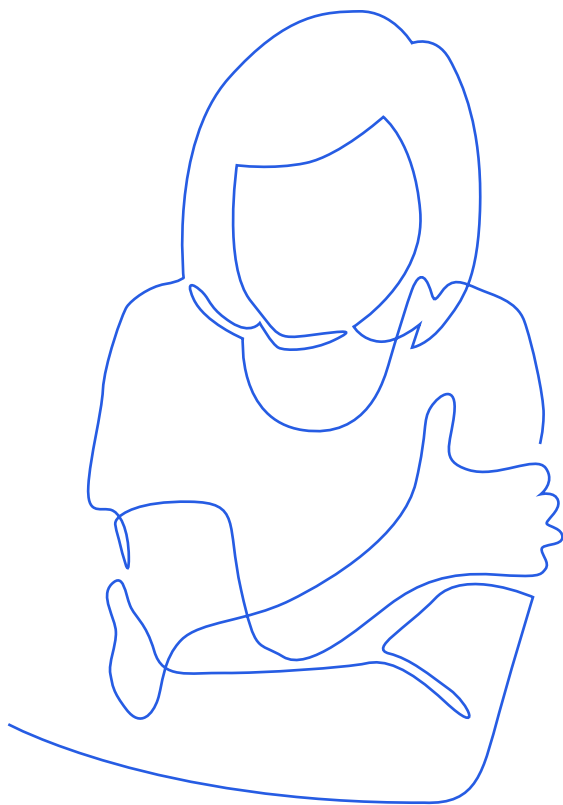
СТРАХ – це почуття, з одного боку, оберігає нас від ризикованих, небезпечних вчинків, а, з іншого боку, страх може сковувати, позбавляти нас здатності думати та діяти.

Ознаки:

- Набряк м'язів (особливо м'язів обличчя).
- Сильне серцебиття, прискорений поверхневий подих.
- Знижений контроль власної поведінки.
- Панічний страх, жах може спонукати до втечі, спричиняти заціпеніння або, навпаки, агресивну поведінку.
- Людина погано контролює себе, не усвідомлює, що вона робить і що відбувається навколо.

Як допомогти:

- Залишайтеся поруч. Страх важко переносити на самоті.
- Покладіть руку людини собі на зап'ястя, щоб вона відчула ваш спокійний пульс. Це буде для неї сигналом: «Я зараз поряд, ти не один/одна». Дихайте глибоко й рівно.
- Спонукайте людину дихати в одному з вами ритмі. Запропонуйте зробити кілька вправ для дихання, наприклад:
 1. Покладіть руку на живіт. Повільно вдихніть, відчуйте, як спочатку повітрям наповнюються груди, потім живіт. Затримайте дихання на 1–2 секунди. Видихніть. Спочатку опускається живіт, потім груди. Повільно поверніть цю вправу 3–4 рази.
 2. Глибоко вдихніть. Затримайте дихання на 1–2 секунди. Починайте видихати. Видихайте повільно і приблизно на середині видиху зробіть паузу на 1–2 секунди. Постарайтеся видихнути якомога сильніше. Повільно поверніть цю вправу 3–4 рази. Якщо людині важко дихати в такому ритмі, приєднайтеся до неї – дихайте разом. Це допоможе їй заспокоїтися, відчутти, що ви поруч.
- Якщо людина говорить, вислухайте її.
- Говоріть про те, чого вона боїться. Коли людина проговорить свій страх, він зменшується. Поговоріть на цю тему. Не намагайтеся відвернути увагу людини фразами: «Не думай про це», «Це дурниці» тощо.
- Зробіть людині легкий масаж найбільш напружених м'язів тіла.
- Постарайтеся зайняти людину якоюсь справою. Цим ви відвернете її увагу від переживань.



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.

Ознаки:

- Різке зниження або відсутність довільних рухів і мови.
- Відсутність реакції на зовнішні подразники: шум, світло, дотики.
- «Застигання» в певній позі.
- Заціпеніння, стан повної нерухливості.
- Можливо, набряк окремих груп м'язів.



Як допомогти:

- Залишайтеся поруч. Страх важко переносити на Зігніть людині пальці на обох руках і пригорніть їх до нижньої частини долоні.
- Великі пальці повинні бути виставлені назовні.
- Кінчиками великого й вказівного пальців масажуйте людині точки, розташовані на чолі, над очима рівно посередині між лінією росту волосся й бровами, чітко над зіницями.
- Долоню вільної руки покладіть на груди людині. Налаштуйте свій ритм дихання під її ритм.
- Людина, перебуваючи в ступорі, може чути та бачити, тому говоріть на вухо тихо, повільно й чітко те, що може викликати сильні емоції (краще негативні).
- Пам'ятайте: необхідно будь-якими засобами викликати реакцію людини, вивести її із заціпеніння.

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.

Ознаки:

- Прояви маячні: розірване мовлення, хаотичний опис реальності, що не відповідає дійсності, помилкові уявлення, в яких людину неможливо переконати.
- Прояви галюцинацій: людина переживає відчуття присутності уявних об'єктів, які на цей момент не впливають на відповідні органи чуттів: чує голоси та звуки, бачить людей, відчуває запахи та інше.

Як допомогти:

- Звернутися до медперсоналу, якщо він є на робочому місці, викликати бригаду швидкої психіатричної допомоги.
- До прибуття фахівців слідкувати за тим, щоб людина не нашкодила собі та оточенню: прибрати всі предмети навколо, що становлять потенційну небезпеку.
- Ізолювати людину й не залишати її на самоті.
- Говорити з людиною спокійним голосом і погоджуватися з усім, що вона говорить, не намагаючись переконати у зворотному.



РУХОВЕ ЗБУДЖЕННЯ може виникати, коли потрясіння від травматичної події настільки сильні, що людина просто перестає розуміти, що відбувається довкола неї. Вона не в змозі визначити, де небезпека, а де порятунок. Людина втрачає здатність логічно мислити й ухвалювати рішення і стає схожою на тварину, що бігає в клітці: «Я побіг, а коли отямився, виявилось, що не знаю, де перебуваю», «Я щось робив, з кимось розмовляв, але нічого не можу згадати». Пам'ятайте: якщо не допомогти, це призведе до небезпечних наслідків. Через знижений контроль за своїми діями людина буде діяти необачно, може заподіяти шкоду собі та іншим.

Ознаки:

- Різкі рухи.
- Безцільні й безглузді дії.
- Голосна мова або підвищена мовна активність (людина говорить без зупинки, іноді абсолютно безглуздо).
- Часто відсутня реакція на оточення (на зауваження, прохання, накази).
- Рухове порушення зазвичай триває недовго й може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою.

Як допомогти:

- Використовуйте прийом «захоплення»: перебуваючи позаду, просуньте свої руки людині під пахви, пригорніть її до себе й злегка перекиньте на себе.
- Ізольуйте людину від оточення.
- Говоріть спокійним голосом про почуття, які вона відчуває: «Тобі хочеться щось зробити, щоб це припинилося? Ти хочеш сховатися від того, що відбувається?».
- Не сперечайтесь з людиною, у розмові уникайте фраз із часткою «не» щодо небажаних дій: «Не біжи», «Не розмахуй руками», «Не кричи».

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

Ознаки:

- Тремтіння, озноб.
- Сильна пітливість.
- Запаморочення.
- Важке дихання, біль у грудях.
- Нудота, сухість у роті.
- Оніміння або поколювання в пальцях.

Як допомогти:

- Замість запитань, давати людині прямі вказівки, що робити, наприклад: «Подивись на мене. Скажи своє ім'я. Скажи мені, де ти. Підведись. Пий».
- Лити холодну воду на зап'ястя або покласти холодний рушник на шию. Якщо на вулиці холодно – прогулятися.
- Пострибати або побігати на місці.
- Використати психологічну техніку «заземлення»: попросити людину сісти й повністю поставити ступні на підлогу; зосередити увагу на її диханні, допомогти їй почати дихати повільно животом, концентруючись на вдиху та видиху; сфокусувати увагу людини на тому, що можна побачити, почути та відчутти навколо, наприклад, попросити детально описати конкретний предмет.
- Прослідкувати, щоб усі базові речі людина почала виконувати сама, наприклад, налила собі води, протерла монітор комп'ютера тощо.



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

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 наявність 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 [«З 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.

