МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, ІСТОРІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

ПСИХОСОЦІАЛЬНЕ РОЗВАНТАЖЕННЯ ЯК НЕОБХІДНА СКЛАДОВА КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ОРГАНІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ЧЕРВОНОГО ХРЕСТА»

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: здобувачка 4 курсу 07-431 групи
Спеціальності 053 «Психологія»
Анастасія ЛЕВІНА
Керівник: к. психол. н., доцентка
Олена ШЕЛЕСТОВА

Івано-Франківськ – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП	**3**
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи психосоціального розвантаження на рівні організації	**5**
1.1 Сутність поняття «психосоціальне розвантаження» та основні наукові підходи для його визначення	**5**
1.2 Роль психосоціальної підтримки співробітників у парадигмі ефективності та якості здійснення проектної діяльності	**10**
Висновок до розділу 1	
РОЗДІЛ 2. Аналіз корпоративної культури та її впливу на емоційне благополуччя колективу Громадської організації «Херсонської обласної організації ТЧХУ»	**14**
2.1 Сутність та структура корпоративної культури організації	**14**
2.2 Механізм впливу корпоративної культури на емоційне середовище під час діяльності співробітників	**18**
Висновок до розділу 2	
РОЗДІЛ 3. Впровадження циклу заходів з психосоціального розвантаження та розробка тренінгу для співробітників	**23**
3.1 Оцінка стану психосоціального клімату в організації	**23**
3.2 Впровадження заходів психоемоційного розвантаження та аналіз динаміки емоційного стану співробітників ТЧХУ	**28**
3.3 Обґрунтування необхідності впровадження довгострокової корекційної програми	**31**
3.4 Розробка корекційної програми	**34**
3.5 Розробка тренінгу «Травма-інформований підхід для співробітників ТЧХУ» для профілактики випадків вигорання серед колективу та підвищення якості надання послуг	**37**
Висновок до розділу 3	
ВИСНОВКИ	**42**
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	**44**
ДОДАТКИ	**47**

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасні умови динамічних та різких змін звичного плину життя людей, зростання рівню стресу та підвищення частоти втрати кадрів через вигорання на роботі зумовлено збільшенням кількості кризових подій як на рівні громади, так і в індивідуальному аспекті буття більшої частини населення України.

Великих обертів набирає механізм функціонування гуманітарних організацій на території країни, що супроводжується нестачею кваліфікованих фахівців. Це в свою чергу призводить до збільшення рівню навантаження на співробітників більшості організацій з гуманітарною місією. На сьогодні, не дивлячись на складні умови роботи, велику увагу приділяють формуванню статуту організацій таким чином, що одним із найважливіших аспектів виділяють безпосередньо емоційний стан кожного працівника незалежно від посади. Особливо це стосується громадських організацій, діяльність яких спрямована на безкоштовне надання допомоги різного спектру населення. Сучасні умови соціально-економічних змін дозволяють сформувати гнучкість організації з урахуванням збереження комфортної та благополучної корпоративної культури через впровадження психоемоційного розвантаження співробітників.

Актуальність обраної теми дослідження та написання кваліфікаційної роботи на тему «Психосоціальне розвантаження як необхідна складова корпоративної культури організації»(на прикладі Червоного Хреста) зумовлена необхідністю інтеграції механізму психосоціального розвантаження в структуру корпоративної культури організації для підтримки та підвищенні рівня ефективності та якості роботи усіх напрямів надання послуг.

Мета дослідження: полягає у теоретичному обґрунтуванні і практичній розробці та проведенню заходів психоемоційного розвантаження у рамках розвитку корпоративної культури організації.

Завдання дослідження:

- Розкрити сутність поняття «психоемоційне розвантаження»;
- Дослідити сутність та важливі аспекти корпоративної культури та її впливу на емоційний рівень співробітників Громадської організації «Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України»;
- Здійснити оцінку психосоціального клімату в організації в умовах дотримання її повної активної діяльності;
- Розробити та впровадити заходи психоемоційного розвантаження ;
- розробити тренінгові програму з травма-інформованого підходу для співробітників рамках профілактики професійного вигорання співробітників ГО Херсонської обласної організації ТЧХУ.

Об'єкт дослідження. Корпоративна культура організації.

Предмет дослідження. Заходи психоемоційного розвантаження як необхідного елемента структури корпоративної культури організації.

Практична значущість роботи знаходить своє відображення у можливості використання розробленого механізму функціонування заходів психоемоційного розвантаження та навчання співробітників в форматі тренінгової активності з метою підвищення ефективності роботи персоналу та збереження їх психічного здоров'я.

Апробація результатів дослідження. Результати кваліфікаційної роботи апробовані на XXVIII Міжнародна конференція молодих науковців «Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження» (PPMSRPR) 23-24 квітня 2026 року. Результати дослідження обговорювалися на засіданні кафедри психології протокол від 21 травня 2026 року № 13.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОГО РОЗВАНТАЖЕННЯ НА РІВНІ ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Сутність поняття «психосоціальне розвантаження» та основні наукові підходи для його визначення

В умовах сьогодення особливе місце в контексті питання психічного здоров'я працівників, їх гнучкості у функціонуванні в середовищі підвищеного рівню стресу набуває поняття «психоемоційне розвантаження». Сутність такого розвантаження знаходить своє відображення і формуванні інструменту підтримки психологічного благополуччя колективу. Психоемоційне розвантаження є ефективним рушієм впливу та регулювання появи негативних емоційних станів у штаті та набуває дієвості як профілактика зниження ефективності діяльності організації.

Є доцільним розглядати та оцінювати як цикл, комплекс заходів, що спрямовують свою дію на зниження рівня емоційного навантаження та закріпленню і формуванню ресурсу та згуртованості колективу та працівників індивідуально.

На сьогодні підхід впровадження заходів психоемоційного розвантаження на корпоративному рівні організації розцінюється як турбота про колектив на психологічному та соціальному рівнях. Така діяльність концентрує увагу на формуванні стресостійкості та навичок саморефлексії на усіх рівнях персоналу.

Розгляд поняття «психосоціальне розвантаження» дає можливість виділити значення емоційного безпечного середовища людини та оцінити її ефективність на робочому місці. Такий організаційний підхід розглядається у рамках системи управління персоналом, тому набуває своєї актуальності на різних рівнях. Психологічне благополуччя формує

цінність посади, на якій працевлаштована людина, дозволяє зберегти кваліфікованих фахівців у штаті організації, тримати високий рівень ефективності спеціалістів та приваблює потенційних професіоналів. [14]

З точки зору психологічного підходу процес дії механізму психосоціального розвантаження є можливим трактувати як відновлення та підтримка балансу емоційної рівноваги особистості завдяки можливості навчити працівників навичкам саморегуляції, концентрації уваги на ресурсах та релаксації. Під час впровадження політики розвантаження фахівці отримують знання у сфері роботи з власними емоціями, розвитку емоційного інтелекту та виховання в собі звички само підтримки, що є дуже важливим у наших реаліях.

Акцентуючи увагу на соціальному підході є справедливим зробити висновок, що велике значення для особистості та організації є взаємодія людини з оточенням. У сфері теми дослідження контекст психосоціального розвантаження розглядається як формування підтримки людини з боку колективу, довірливих відносин з керівництвом та збереженні емоційно безпечного середовища на роботі для кожного. У випадку якісно проведених заходів вище зазначене може стати одним із ресурсів людини, що буде мотивувати працювати чкісно та ефективно без шкоди власному здоров'ю як фізичному так і психологічному.

Окрему увагу було приділено підходу з формування ресурсу, який має відображення у вище зазначених аспектах. Такими ресурсами можна вважати чітку та потужну мотивацію здійснювати посадові обов'язки, емоційну стабільність співробітників, підтримку з боку колективу та розуміння сенсу роботи, що впроваджується. Також, необхідно зазначити, що людина маючи емоційну стабільність здатна масштабно оцінити результати своєї роботи та транслювати модель аналізу після дій іншим. [13]

Психосоціальне розвантаження є тісно пов’язаним з поняттями «стрес», «виснаження» та «вигорання». На сьогодні це явище набуває все більшої актуальності та необхідності у впровадженні у різних організаціях. Тому, така діяльність є багато секторальним, дієвим та необхідним процесом, кий дозволяє охопити аспект індивідуальності та соціальну складову корпоративної культури.

Ефективність впровадження підходу розвантаження та інформування можна визначити через рівень розвитку особистісних ресурсів учасників, їх вмотивованості та якості роботи.

Одним із цільових аспектів, які було враховано у контексті провадження заходів психоемоційного розвантаження, є необхідність у його регулярності та циклічності. Це не тільки посприяє підвищенню рівня ефективності проведеної роботи, а і сформує теплі та довірливі стосунки у групі, а, отже і у колективі в цілому. Саме через це є доцільним формувати довгострокові програми. В нашому випадку епізодичність може призвести лише до негарантованого короткострокового успіху, що не дає можливість оцінити роботу як професійну та дієву.

Умови такого підходу мають усі можливості та гарантії до інтеграції у структуру діяльності та існування будь-якого проекту організації та підтримувати статут організації зі сторони корпоративної культури.

Також, є важливим, що циклічний підхід до проведення заходів дає можливість постійно моніторити та вчасно реагувати на різкі зміни емоційної екології учасників, та запобігати вигоранню з пере виснаженням.

В цілому, позитивним фактором є також те, у зазначених процесах певною мірою залучено керівництво організації. Коли мова йде про співробітників найчастіше організації виокремлюють керівний склад. Ми звернули на цю помилку увагу, тому зацікавленість керівництва у

тому, щоб колектив був потужним та цільним, було підкреслено та залучено управлінців до діяльності групи в умовах того, що кожен рівен кожному. У нашому випадку керівник виступає в ролі ініціатора, але рівного усім співробітника з своїм особистим життям, напругою і бажанням бути учасником. Така тепла підтримка з боку управлінського складу сприяє формуванню довіри у колективі та підвищує рівень відкритості працівників. Також відчутно зросла і готовність брати участь у подібних ініціативах більшості співробітників.

Не менш важливим було виділено процес впровадження елементів навчання учасників самостійній та екологічній роботі над власним емоційним і, інколи, фізичним станом.

Власне, підхід було структуровано таким чином, що він сприяє навчанню технікам саморегуляції та відновлення, фіксації та розумінні власних емоцій для формування більш-менш стабільного їх прояву. Формується відповідальність за власне психологічне благополуччя та підвищується загальний рівень психологічної культури персоналу.

Аналізуючи корпоративну культуру ми доходимо до справедливого висновку, що поняття «психосоціальне розвантаження» є необхідною складовою корпоративної культури особливо на рівні громадських організацій серез персоналу допомагаючи професій. [18]

Процес розвантаження є не просто інструментом, створеним для підтримки працівників, а і елементом їх мотивації до роботи, підвищення якості виконання посадових обов’язків, структуризації персоналу через створення та відновлення соціальних зв’язків на рівні кожного співробітника, формуючи ресурсність механізмом, який сприяє розвитку професійності людей, проектів, організації.

Впровадження підходу актуалізації необхідності психоемоційного розвантаження готує та адаптує колектив до різких змін, кризових подій та виснаженості через збільшення навантаження.

У сучасних умовах турбота про емоційну безпеку працівників є необхідною для збереження кадрів. Умови постійних змін і нововведень дестабілізують персонал, в цей час має існувати незмінна складова, якою можуть бути саме заходи психоемоційного розвантаження, які при успішному впровадженні стають «емоційно-безпечною парковкою» для психіки людей.

1.2. Роль психосоціальної підтримки співробітників у парадигмі ефективності та якості здійснення проектної діяльності

Реалізуючи діяльність сучасні організації спрямовують свої ресурси на реалізацію проектів таким чином, щоб закрити максимально якісно індикатори та зберегти штат та команди у регіонах або напрямах.

Ефективність такої реалізації залежить від багатьох факторів. Значною мірою за успішність діяльності відповідає рівень професійних компетенцій співробітників, стратегічне планування та методи досягнення цілей, проте також важливим і цінним є рівень мотивації та психосоціальний стан колективу. [20]

У рамках психологічного добробуту є доцільним урахування здатність співробітників адаптовуватись до змін, мати довіру один одному та керівництву, знати, що підтримка – це нормально і необхідно для злагодженої співпраці. Також у такому контексті особливої уваги і значення набуває рівень стресостійкості і гнучкість у роботі в умовах підвищеного навантаження через кризові події.

У парадигмі ефективного здійснення проектної діяльності психосоціальна підтримка виконує функцію забезпечення вище зазначеного «психологічного добробуту» та стимулювання гідного рівня професійної ефективності. Вона включає великий спектр інструментів

втілення – тренінги, супервізії, інтервізії, консультування та групові заходи психоедукаційного характеру, можливо, з елементами творчості.

Звертаючи увагу психологічне здоров'я співробітників будь-який керівник починає дбати про кращу концентрацію уваги, здатність приймати рішення та критично мислити, втілювати у життя ефективну співпрацю своїх підлеглих. Завдяки цьому результатом стає не тільки закриті індикатори необхідні для підтвердження успішності проекту, а і команда, на яку можна розраховувати, яка має злагоджену співпрацю і відпрацьовані механізми роботи. Важливим є те, що така позиція в корпоративній культурі може свідчити про те, що знижується ризик професійного вигорання, що є одним із найпоширеніших і актуальних на сьогодні негативних наслідків роботи в умовах відсутності стабільності ззовні організації, підвищеного рівня стресу людей та страху відповідальності.

У реаліях психосоціальна підтримка працівників в рамках корпоративної культури будується на сучасних підходах. Найчастіше – це концепції стрес-менеджменту, формування розуміння емоційного інтелекту та його оцінка та теорії будування стресостійкості, що підвищить ефективність співпраці людей та буде формувати екологічне, безпечне спілкування.

Дослідження свідчать про те, що системність у підході впровадження механізму психосоціальної підтримки знижує рівень вигорання, підвищує рівень довіри і вибудовує вірні, корисні кордони у колектів.

Особливої актуальності набуває психосоціальна підтримка в гуманітарних організаціях. Через постійне надання допомоги вразливим категоріям населення співробітники гуманітарного сектору активно починають лишати посади через завелике навантаження, незнання методів турботи про себе та відсутність навичок саморефлексії та саморегуляції. На жаль, у таких умовах співробітники ризикують і

отримують вторинну травматизацію і, як результат, емоційне виснаження, уникнення відповідальності, зниження рівня мотивації та зацікавленості роботою. Зважаючи на ускладнення умов роботи психосоціальна підтримка стає однією з необхідних ланок корпоративної культури. За відсутності належної уваги до емоційного середовища колективу – знижується ефективність і якість проектної діяльності, а, отже, і всієї організації. Таким чином турбота про співробітників стає не тільки засобом збереження їх здоров'я, а і механізмом для покращення іміджу та індикаторів організації.

Відчуття безпеки, довіри, важливості та цінності власного внеску кожного фахівця – стає безцінним скарбом формуючим потужність установи і її конкурентність на ринку надання послуг.

Психосоціальна підтримка, яка впроваджується якісно має безпосередній влив рівень командної взаємодії, а, отже, і на знаження помилок у роботі та підвищення рівня соціальної відповідальності співробітників.

Психосоціальна підтримка працівників наразі через сучасні умови є не лише додатковим елементом управління штатними працівниками, а є стратегічно важливим складовим елементом ефективного функціонування всієї організації як цілісної гнучкої структури. Інтеграція у корпоративну культуру створює доступ до середовища, у якому працівники можуть відчувати певну стабільність, підтримку та формувати особливі можливості професійного і особистісного розвитку кожного.

Такий підхід базується на довгостроковій перспективі збереження кадрового потенціалу та зниження рівня плинності кадрів, що стимулює підвищення загального рівня задоволеності працею співробітників на різних рівнях ієрархії.

Більше того, системна психосоціальна підтримка активно сприяє утворенню відповідального ставлення працівників до власного

емоційного стану, розвитку навичок саморегуляції та усвідомлення власних ресурсів незалежно від місця перебування під час роботи: чи на офісі, чи на виїзді. Отже, це дозволяє не лише підвищувати рівень ефективності виконання прямих обов'язків, але й мінімізувати великий спектр ризиків що провокують виникнення кризових станів у колективі.

Співробітники, що володіють практичними навичками, є більш адаптивними, гнучкими та стійкими до змін, що автоматично сприяє формуванню механізму конструктивної взаємодії членів команди.

З практичної точки зору, доцільним є впровадження регулярного моніторингу психоемоційного стану колективу. Це дозволить своєчасно виявити проблемні зони та коригувати заходи підтримки.

Зазначений підхід може здійснюватися шляхом проведення індивідуальних бесід або групових брифінгів. Створюємо можливість не лише оцінити ефективність уже проведених заходів та зустрічей, але й адаптувати їх відповідно до існуючих потреб працівників.

Тож, є доцільним підсумувати, що механізм впровадження психосоціальної підтримки є важливим і необхідним інструментом забезпечення певної стійкості організації в особливих умовах нестабільності або підвищеного рівня стресу в рамках постійних змін. Його впровадження є актуальним не лише для збереження психічного здоров'я працівників, але й підвищенню конкурентоспроможності організації та формуванню позитивного іміджу та досягненню високих результатів у професійній діяльності.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ТА ЇЇ ВПЛИВУ НА ЕМОЦІЙНЕ БЛАГОПОЛУЧЧЯ КОЛЕКТИВУ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ТЧХУ»

2.1. Сутність та структура корпоративної культури організації

Корпоративна культура є важливою, невід'ємною частиною становлення будь-якої організації. В залежності від її функціоналу, розміру, напряму роботи та багатьох інших факторів буде видозмінюватись і її корпоративна культура. Вона буде набувати своїх характеристик і особливостей, що говорить про те, що розвиток культури пропорційно залежить від розвитку організації. [20]

Беручи до уваги контекст діяльності громадських організацій, а саме Херсонську обласну організацію Товариства Червоного Хреста України, дуже яскраво простежується вплив та формування корпоративної культури як механізму забезпечення підвищення рівню ефективності організації в цілому. Корпоративна культура відіграє особливо важливу роль, адже вона безпосередньо пов'язана з гуманістичними цінностями, волонтерською діяльністю та емоційною залученістю працівників на усіх рівнях.

Сутність корпоративної культури знаходить своє відображення у сукупності та нормалізації особливих цінностей, норм, традицій, переконань та моделей поведінки, які поділяються членами організації та визначають їх взаємодію між собою і з зовнішнім середовищем. Формується вона в умовах впливу місії організації, її цілей, історії, механізму управління та апарату виконання роботи і особливості напряму діяльності. [21]

Корпоративна культура має великий вплив на формування особистості усіх співробітників, через що є можливим простежити низку її найважливіших функцій, які представлено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Функції корпоративної культури

Функція	Характеристика
Інтегративна функція	Відповідає за формування цілісності коллективу у парадигмі сприйняття цінностей і цілей
Регулятивна функція	Визначає та обгрунтовує норми поведінки і взаємодії працівників
Мотиваційна функція	Відповідає за підвищення залученості до роботи та її подальшої ефективності
Адаптивна функція	Знаходить своє відображення у швидкості та якості адаптації нових співробітників до умов роботи та формує гнучкість коллективу
Комунікативна функція	Забезпечує ефективний обмін інформацією, прозорість процесів та підтримку діалогу

Джерело: складено автором на основі [4], [5]

На сьогодні структура корпоративної культури є багаторівневою. Артефактний рівень дозволяє простежити механізм дії корпоративної культури «ззовні» організації. Це відбувається завдяки висвітленню символіки організації, її статуту, вакансіям, логотипу, стилю комунікації та дотриманню етичних норм і стандартів. На прикладі діяльності Товариства Червоного Хреста більшості населення України відомі логотип та яскравого кольору червона форма. Проте, це не єдина ознака, яка чіпляє увагу. Досить популярним елементом прояву корпоративної культури є специфічні «маркери» у роботі з бенефіціарами. Мова йде про дотримання етичних норм, принципів Червоного Хреста та досить теплої взаємодії з людьми. В свою чергу починає простежуватись ціннісний рівень, який висвітлює основоположні принципи Товариства Червоного Хреста України - це гуманність, неупередженість, нейтральність, незалежність, добровільність, єдність та універсальність,

цінності та норми. Глибинний рівень демонструє певного роду переконання, установки та формування уявлення сприйняття світу членами організації. Важливим є те, що у громадських організаціях цей рівень часто пов'язаний із внутрішньою мотивацією співробітників допомагати іншим, емпатією та відповідальністю за суспільство.

Цікавим є те, що корпоративна культура не є статичною. Вано має властивість постійно змінюватись, проте цінною вона стає, коли рухається у позитивні тенденції турботи про персонал. В умовах кризових ситуацій - в період воєнного стану, роль корпоративної культури значно зростає, через що вона стає одним із ключових чинників підтримки емоційного благополуччя працівників.

Тож, корпоративна культура є складною багатокомпонентною системою. Визначає не лише ефективність діяльності організації, а й рівень психологічного комфорту її членів.

Для громадської організації Товариства Червоного Хреста України вона виступає основою формування стійкого, згуртованого та емоційно підтримуючого колективу.

Важливим етапом розвитку корпоративної культури є її стратегічне управління та моніторинг. Сучасні умови відповідають створенню для організації інструментів діагностики корпоративної культури, які дозволяють визначити рівень її сформованості, виявити проблемні зони та окреслити особливі напрями для подальшого вдосконалення її функціонування. Такими інструментами можна назвати регулярне анкетування працівників, проведення інтерв'ю, аналіз та моніторинг внутрішніх комунікацій і спостереження за поведінкою колективу як цільного механізму в процесі виконання професійних обов'язків і просуванні проектної діяльності. [22]

Висновок до розділу 2:

Аналіз корпоративної культури створює можливість зафіксувати її поточний стан та простежити динаміку змін у процесі впровадження управлінських рішень. На разі, це є особливо актуальним для громадських організацій, в яких важливу роль відіграє людський фактор та рівень емоційної замученості, в яких є можливим простежити внутрішню мотивацію працівників і волонтерів.

Важливим є впровадження заходів, що спрямовують свою результативність на розвиток корпоративної культури. До таких відносимо організацію командоутворюючих заходів, проведення тренінгів та брифінгів з актуалізації та нормалізації комунікації та формуванні емоційного інтелекту, впровадження програм психосоціальної підтримки, формування традицій для зміцнення відчуття приналежності до організації. Такий підхід сприяє підвищенню рівня довіри у колективі, покращенню взаємодії між працівниками та формуванню позитивного психологічного клімату.

Корпоративна культура знаходить своє відображення не лише як сукупність норм і цінностей, але й як динамічний актуальний інструмент управління організацією. Розвиток культури потребує системного підходу та постійного аналізу з елементами вдосконалення і подальшого впровадження, що дозволяє забезпечити стабільність функціонування організації, гнучкість її структури у змінах та постійно підвищуваний рівень результативності діяльності.

2.2. Механізм впливу корпоративної культури на емоційне середовище під час діяльності співробітників

Корпоративна культура стає із ключових чинників формування емоційного середовища в організації. Це відбувається через те, що вона вона визначає характер міжособистісних взаємин, контролює стиль

комунікації, ідентифікує рівень підтримки та психологічної безпеки у колективі.

Важливим аспектом дослідження корпоративної культури було виділено її типологію. Відповідно до класифікації К. Камерона та Р. Куїнна, виділяють такі основні типи корпоративної культури: кланова, адхократична, ринкова та ієрархічна.

Для громадських організацій, зокрема Товариства Червоного Хреста України, відповідною є кланова культура. Її структура базується завдяки формуванню довіри, підтримки та командній взаємодії.

Особливої актуальності це набуває у діяльності громадських організацій, зокрема Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України, де працівники та волонтери щоденно тісно взаємодіють із людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах і не тільки.

Корпоративна культура завжди тісно пов’язана із системою психосоціальної підтримки в організації. Вона визначає, наскільки прийнятною і доцільною є практика звернення по допомогу, обговорення емоційних труднощів та використання технік саморегуляції.

Формування культури підтримки сприяє зниженню стигматизації психологічних труднощів та підвищенню загального рівня психологічного благополуччя персоналу.

Механізм впливу корпоративної культури на емоційне середовище реалізується через систему взаємопов’язаних елементів, які визначають поведінку співробітників та їх емоційні реакції у процесі професійної діяльності.

Важливу роль відіграють цінності та норми організації. Вони задають стандарти емоційної поведінки.

В організації підтримуються принципи взаємоповаги, емпатії, відкритості та взаємодопомоги. Це активно сприяє формуванню

нормального екологічного психологічного клімату у колективі, зниженню рівня конфліктності серед співробітників та підвищенню довіри колег не тільки у проектах, а і у всій організації.

Значний вплив має стиль управління. Адже, демократичний, підтримуючий стиль керівництва дорівнює розвитку відчуття безпеки, значущості та залученості співробітників незалежно від посади та статусу. Але у той самий час авторитарний стиль може викликати напруження, тривожність та емоційне виснаження серед більшої частини персоналу, а це сприяє зниженню рівня ефективності роботи організації. У громадських організаціях ефективним є лідерство, орієнтоване на підтримку та розвиток персоналу. Але недостатньо сформована або дисфункціональна корпоративна культура найчастіше призводить до негативних наслідків:

- зниження мотивації працівників;
- погіршення командної взаємодії;
- зростання конфліктності.

Механізм впливу реалізується завдяки системі внутрішніх комунікацій. Відкритий обмін інформацією, можливість висловлювати власну думку, отримувати зворотний зв’язок і підтримку сприяють зниженню невизначеності та формуванню довіри в колективі. Натомість недостатня комунікація може призводити до непорозумінь, напруги та емоційного дискомфорту.

Також, цінним елементом корпоративної культури є підтримка та визнання досвіду, роботи та результатів колег і свого власного.

Наявність у корпоративній культурі практик визнання досягнень, подяки, морального заохочення позитивно впливає на самооцінку працівників, підвищує мотивацію та сприяє формуванню позитивного емоційного фону.

Корпоративна культура має важіль впливу на емоційне середовище персоналу через формування рівня психологічної безпеки, що є особливо необхідним у наших реаліях.

У безпечному середовищі, де співробітники не бояться помилок, можуть відкрито поділитись думками та отримати підтримку і розуміння, а не знецінення, знижується рівень стресу та професійного вигорання. Тобто, безпечне середовище це профілактика появі негативних станів у особистостей причетних до діяльності організації.

Вплив корпоративної культури на емоційну регуляцію співробітників є одним із важливих аспектів і необхідним до розкриття у дослідженні. Завдяки прийнятим в організації нормам та цінностям працівники засвоюють способи вираження та контролю емоцій. Це є особливо важливим в умовах роботи з вразливими категоріями населення.

У діяльності Товариства Червоного Хреста України особливим аспектом є також ціннісно-орієнтований механізм впливу. Він базується на гуманістичних принципах, що сприяє розвитку рівня безпечної емпатії, співпереживання та внутрішньої мотивації допомагати іншим, що позитивно впливає на емоційне середовище, але водночас може підвищувати ризик емоційного виснаження за відсутності належної підтримки.

Висновок до розділу 2:

Механізм впливу корпоративної культури на емоційне середовище є комплексним і включає взаємодію цінностей, норм, управлінських практик, комунікацій та соціально-психологічних факторів. Від якості сформованої корпоративної культури залежить не лише ефективність діяльності організації, а й рівень емоційного благополуччя її співробітників.

Корпоративна культура організації є стратегічним ресурсом організації. Вона визначає не лише ефективність її діяльності, але й відображує рівень психологічного благополуччя усього персоналу.

Для Товариства Червоного Хреста України вона виступає основою, фундаментом формування стійкого, згуртованого та орієнтованого на допомогу колективу, що забезпечує якісне надання послуг і збереження власної емоційної стійкості, навіть в умовах підвищеного навантаження та кризових викликів сучасного буття.

Важливим, необхідним доповненням до розуміння впливу корпоративної культури на емоційну регуляцію є переоцінка ролі організаційного середовища як стимулу до формування моделей поведінки працівників.

Завдяки щоденній взаємодії, стилю комунікації та реакції керівництва на стресові ситуації та запропоновані способи вирішення конфліктів у колективі можуть сформуватись певні емоційні стратегії. Працівники поступово засвоюють та відтворюють у своїй професійній діяльності.

Корпоративна культура може виступати як фактор як посилення, так і зниження емоційного напруження.

Особливо важливого значення набуває роль керівника, який є носієм та транслятором корпоративної культури. Саме від стилю управління залежить, наскільки безпечним буде емоційне середовище для працівників.

Підтримуючий та розуміючий, відкритий до діалогу керівник формує довіру і знижує рівень тривожності колективі. Водночас авторитарний та емоційно дистанційований стиль управління може створити додаткове напруження, ускладнить процес емоційної саморегуляції працівників.

Отже, корпоративна культура являє собою не лише елемент функціонування організації, а є актуальним та активним регулятором

емоційних процесів у колективі. Вона відповідає за формування умов, в яких працівники навчаються усвідомлювати, контролювати та виражати власні емоції.

Розвиток та підтримка у контексті корпоративної культури мають розглядатися як один із ключових необхідних напрямів забезпечення психологічного благополуччя персоналу та підвищення ефективності діяльності організації в цілому.

РОЗДІЛ 3
ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИКЛУ ЗАХОДІВ З ПСИХОСОЦІАЛЬНОГО РОЗВАНТАЖЕННЯ ТА РОЗРОБКА ТРЕНІНГУ ДЛЯ СПІВРОБІТНИКІВ

3.1 Оцінка стану психосоціального клімату в організації

Велику увагу було приділено оцінці психосоціального клімату організації. Це є важливим етапом аналізу діяльності організації, так як дозволило визначити рівень емоційного благополуччя співробітників. Також ураховувався ступінь задоволеності волонтерами роботою, їх вмотивованість та ефективність внутрішньої взаємодії.

У рамках функціонування Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України цей аспект набуває особливого значення у зв'язку з тим, що і так високій рівень емоційного навантаження почав стрімко збільшуватись та супроводжуватись , замовленням підвищення рівня тривоги та стресу бенефіціарів, що ускладнило специфіку діяльності.

Для повної оцінки психосоціального клімату без відволікання від робочих процесів працівників доцільно було використано комплексний підхід, який включав:

- індивідуальні та групові бесіди;
- спостереження за робочими процесами;
- аналіз внутрішніх комунікацій та аналіз після дій в форматі інтервізії команд.

Результатом проведеного дослідження стало виявлення особливих тенденцій.

Переважна частина працівників продемонструвала високий рівень емоційної залученості та емпатії, що є позитивним фактором. Проте

спостерігались ознаки емоційного виснаження, які пов’язані з постійною роботою у кризових умовах без можливості та часу адаптуватись до змін. Загалом у колективі була сформована атмосфера підтримки, проте не всі співробітники відчувають можливість відкрито говорити про власні труднощі чи емоційні переживання через недовіру до керівників та страх покарання за «не зручні» думки, пропозиції та рішення. Взаємодія між працівниками характеризується співпрацею та взаємодопомогою. Проте все ж виникають ситуації емоційного перенапруження, що призводить до конфліктів, які не вирішуються, а прокрастинуються, змовчуються та приховуються.

В цілому про комунікаційні процеси сформувалась думка, що вони є ефективними, але яскраво виражена була потреба у більш регулярному зворотному зв’язку та обговоренні психологічного стану співробітників. Було виявлено критично підвищений рівень професійного стресу. Це відобразилось у формуванні необхідності впровадження системних заходів психосоціальної підтримки.

Результати оцінки свідчать про наявність як позитивних характеристик психосоціального клімату, так і певних ризиків, пов’язаних із емоційним навантаженням.

Так як організація зацікавлена в тому, щоб негативний вплив було максимально зменшено, а позитивний примножено та закріплено було отримано дозвіл на детальне ознайомлення з внутрішніми процесами в колективі.

При детальному дослідженні вже на цьому етапі було виявлено та зафіксовано деякі слабкості структури дії проектів через не зважання на психологічних стан виконавчого складу. Це зумовлює необхідність розробки та впровадження комплексу заходів із психосоціального розвантаження.

Оцінку психосоціального клімату спрощено відображено у табл. 3.1.

Таблиця3.1

Оцінка психосоціального клімату організації

Фактор	Характер впливу та прояв	Наслідки
Зависокий рівень навантаження	Негативний. Перевтому співробітників.	Зменшення ефективності діяльності проектів.
Постійна взаємодія з населенням	Негативний. Стабільне емоційне перенапруження співробітників.	Дистрес у співробітників та підвищений рівень вигорання
Підтримка змін та зацікавленість керівництва у формуванні корпоративної культури	Позитивний. Формується відчуття безпеки у співробітників.	Підвищується рівень мотивації співробітників.
Емоційне розвантаження	Позитивний. Сприяє відновленню ресурсів у складі.	Підвищується рівень ефективності організації на усіх рівнях.

Джерело: складено автором на основі власного дослідження

Є важливим, зазначити, що ефективна оцінка психосоціального клімату дозволяє не лише виявляти загальні тенденції, але й чітко окреслити ключові фактори, що вплинули на емоційний стан працівників.

До основних факторів доцільно віднести рівень навантаження, частоту взаємодії з населенням у кризових ситуаціях, наявність або відсутність підтримки з боку керівництва, а також можливість отримання своєчасного емоційного розвантаження.

Сукупність цих чинників сформувала загальне сприйняття працівниками умов праці та їх внутрішній ресурс для готовності до виконання професійних обов'язків.

Велику увагу в процесі дослідження було приділено саме проявам професійного вигорання у співробітників. У частини працівників спостерігались такі симптоми, як зниження емоційної чутливості, втома, зниження мотивації, а також певна відстороненість у спілкуванні, що

провокує різку появу виснаження внутрішніх ресурсів та формує потребу у відновленні психоемоційного балансу.

Важливо підкреслити факт, що більшість співробітників продемонструвала високий рівень відповідальності та відданості своїй діяльності, а це є запорукою утворення сприятливої основи для впровадження корекційних заходів.

Аналізуючи комунікаційні процеси стало зрозуміло, що, незважаючи на суцільну ефективність взаємодії є місце для потреби у формалізації каналів зворотного зв'язку.

Співробітники висловили особисту зацікавленість у регулярних зустрічах, обговореннях труднощів та можливості відкритого діалогу з керівництвом, що дозволяє не лише покращити психологічний клімат, але й підвищити рівень довіри та залученості персоналу під час дослідження.

Важливим результатом дослідження є усвідомлення - наявна корпоративна культура організації охоплює значний потенціал для розвитку. Позитивними аспектами є сформована атмосфера взаємопідтримки, орієнтація на допомогу іншим та спільні цінності, але в цей час відсутність системного підходу до психосоціальної підтримки знижує ефективність використання цього потенціалу та створює ризики для емоційного стану працівників.

Парадигма дослідження формує аргументи для утворення комплексної програми психосоціоального розвантаження. Вона буде спрямована на зниження рівня стресу, розвиток навичок емоційної саморегуляції. Розроблена програма враховує специфіку діяльності організації і рівень навантаження працівників та їх індивідуальні особливі потреби.

Тож, проведена оцінка психосоціального клімату є важливим підґрунтям для розробки подальших практичних заходів.

Вона дозволила не лише виявити проблемні зони, але й підкреслити сильні сторони колективу, на які доцільно спиратись у процесі вдосконалення корпоративної культури та підвищення ефективності діяльності організації.

3.2. Впровадження заходів психоемоційного розвантаження та аналіз динаміки емоційного стану співробітників ТЧХУ

У межах практичної частини дослідження було впроваджено три заходи психосоціального розвантаження. Їх результат було спрямовано безпосередньо на зменшення рівня напруження співробітників та покращення психоемоційного стану. Також необхідним критерієм було обрано простеження динаміки змін у парадигмі ресурсності учасників.

Участь у заходах приймали 15 осіб. Формат заходу – груповий з використанням підібраних технік і вправ 1 раз на тиждень.

Було обрано та проведено такі техніки:

- Дихальні техніки для регуляції власного емоційного стану.

Метою їх використання стало в першу чергу зниження рівню тривожності та стресу на робочому місці. Завдяки формуванню навички по зменшенню прояву напруги на фізіологічному рівні стає можливим продемонструвати користь та значущість вміння себе стабілізувати у стресових ситуаціях та надати допомогу іншій людині.

- Тілесні вправи для м’язової релаксації.

Метою використання вправ формування навичок у учсників контролювати власне тіло, розпізнавати сигнали від тіла та навчитись реагувати на них. Завдяки залученню до тілесних вправ стає можливим висвітлити спроможність учасників до повернення контролю над собою на тілесному рівні та злагоджено, самостійно реагувати на перевтому, запобігати вигоранню.

- Ресурсні вправи для актуалізації та демонстрації власних сильних сторін учасниками, формування позитивних емоційних станів та запобігання утворення гострих реакцій на стрес завдяки регуляції емоцій та підвищення почуття внутрішньої опори.

Метою використання вправ стало формування власних джерел підтримки у учасників та створення психоемоційної опори.

До програми заходу було обрано впровадження таких технік:

- Дихальна техніка з протоколу Icover
- Тілесна вправа за Джекобсоном «Напруга – розслаблення»
- Вправа на ресурс «Моє ресурсне місце»

Для аналізу динаміки змін у групі та оцінки ефективності впроваджених заходів було обрано підхід оцінювання за 10-бальною шкалою, де «0» - мінімальний рівень, а 10 – максимальний рівень. Оцінювання впроваджувалось за пунктами «рівень стресу», «рівень тривожності», «емоційне напруження» та «відчуття внутрішнього ресурсу». Опитування проводилось до початку циклу заходів та після.

За підрахунками дослідження було отримано результаті висвітлені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2.

Результати дослідження рівню стресу, тривожності, емоційного напруження та відчуття внутрішнього ресурсу

Показник	До циклу заходів	Після циклу заходів
Рівень стресу	Високий рівень стресу 73%	Високий рівень стресу 27%
Рівень тривожності	Підвищенний рівень тривожності 67%	Підвищенний рівень тривожності 33%
Рівень емоційного напруження	Високий рівень емоційного напруження 80%	Високий рівень емоційного напруження 40%
Відчуття внутрішнього ресурсу	Достатній рівень внутрішніх ресурсів 30%	Достатній рівень внутрішніх ресурсів 73%

Джерело: складено автором на основі власного дослідження

Отримані результати свідчать про те, що є позитивна динаміка групи. Найбільші зміни показників простежуються у зниженні рівню стресу, що може свідчити про певну успішність проробленої роботи.

Застосовані техніки мають вплив на співробітників, що простежувалось навіть під час виконання через підвищення рівня згуртованості колективу та обміну досвідом і почуттями.

Після кожного заходу та проведення вправ великої уваги було приділено обговоренню самопочуття учасників. Разом було зроблено висновок, що такі показники у переважній більшості є результатом постійної вторинної травматизації співробітників під час роботи з вразливими категоріями бенефіціарів.

Підбиваючи підсумки, доречно буде зазначити, що впровадження подібних заходів у структуру корпоративної культури організації є не просто корисним, а необхідним.

Після підрахунку результатів та урахування думки учасників було зроблено висновок, що дійсно проблема вторинної травматизації набирає обертів. Через не інформованість людей про такі засади та реакції організація зіштовхується з ускладненням впровадження корпоративної культури та втрачає ефективність роботи штату та функціонування організації.

3.3 Обґрунтування необхідності впровадження довгострокової корекційної програми

Сучасні умови існування організації формують підґрунтя, де корпоративна культура є одним їз ключових факторів, що формує ефективність діяльності співробітників.

Вона є рушійною силою, що визначає норми та цілі, цінності всередині організації та безпосередньо впливає на внутрішній психологічний клімат.

Проте у більшості організаціях виявляються проблеми, що пов'язані з недостатньо сформованою, неефективною або нестабільною корпоративною культурою, в часності це:

- занадто низький рівень внутрішньої комунікації;
- підвищений рівень конфліктності у колективі;
- різке емоційне вигорання працівників;
- відсутність мотивації та залученості персоналу;
- слабка ідентифікація працівників з організацією.

Вище зазначені явища швидко і негативно впливають як на психологічний стан працівників, так і на загальні результати діяльності організації. Через це виникає об'єктивна потреба у концентрованому адаптивному впливі на корпоративну культуру через ефективне впровадження довгострокової корекційної програми.

Впровадження довгострокової корекційної програми стає ефективним та контрольованим інструментом системного впливу на поведінкові, емоційні та комунікативні аспекти діяльності всього персоналу.

Зважаючи на актуальність впровадження такої програми простежуються такі фактори:

- зростають вимоги до психологічного благополуччя працівників;
- стає важливою необхідність формування сприятливого соціально-психологічного клімату;
- важливим є підвищення ролі командної роботи;
- формується потреба у зниженні рівня професійного вигорання;
- актуалізується необхідність до адаптації персоналу у непостійних умовах діяльності.

Дуже великих обертів у необхідності функціонування організацій соціального спрямування, зокрема таких, як Товариство Червоного Хреста України, в яких працівники постійно стикаються зі стресовими ситуаціями, емоційним навантаженням та високим рівнем відповідальності набуває ця тема.

У зазначених умовах така підтримка здорової корпоративної культури є цінним фактором ефективності і засобом збереження психічного здоров'я персоналу.

Впровадження корекційної програми дозволить:

- значно покращити внутрішню комунікацію;
- знизити рівень конфліктності в усьому персоналі;
- відчутно підвищити згуртованість колективу;
- сформувати екологічний позитивний психологічний клімат;
- підвищити рівень вмотивованості та задоволеність працівників;
- посприяти потенційному професійному розвитку персоналу.

Тому, впровадження довгострокової корекційної програми на рівні корпоративної культури є важливим етапом у забезпеченні вирішення визначених проблем і створення умов для сталого розвитку організації в цілому.

Метою такої довгострокової корекційної програми визначено формування ефективної корпоративної культури, яка сприяє покращенню соціально-психологічного клімату, підвищенню рівня згуртованості працівників у колективі, розвитку їх комунікативних навичок і супроводі та формуванні психологічного екологічного благополуччя усього персоналу.

Для досягнення поставленої мети було встановлені такі завдань:

- проведення діагностики поточного емоційного стану корпоративної культури та виявлення проблемних аспектів;
- підвищити рівень ефективної внутрішньої комунікації;

- адаптувати розвиток навичок конструктивної взаємодії між працівниками;
- знизити рівень конфліктності в колективі;
- впровадити профілактики та зменшити прояв емоційного вигорання;
- сформувати позитивну мотивацію до професійної діяльності;
- розвинути відчуття причетності до організації;
- підвищити рівень довіри між працівниками та керівництвом.

Реалізація програми базується на таких принципах:

системності;

довготривалості;

добровільності участі;

конфіденційності

практичної спрямованості;

індивідуального підходу;

зворотного зв’язку;

адаптивності.

Чітке визначення мети, завдань і принципів довгострокової корекційної програми забезпечує її ефективність та сприяє досягненню стійких позитивних змін у корпоративній культурі організації.

3.4 Розробка корекційної програми

У результаті проведеного аналізу корпоративної культури Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України було виявлено ряд проблемних аспектів, що негативно впливають на ефективність діяльності організації: недостатній рівень внутрішньої комунікації, емоційне вигорання співробітників, відсутність систематичних заходів психоемоційної підтримки та слабка залученість персоналу до формування корпоративних цінностей.

З метою подолання вище вказаних проблем пропонується впровадження довгострокової корекційної програми, що спрямована на розвиток корпоративної культури та покращення і фіксація психологічного клімату в колективі.

Умови покращення корпоративної культури організації втілюються шляхом підвищення рівня комунікації, згуртованості колективу, зниження рівня емоційного вигорання та формування позитивного психологічного клімату.

Для досягнення мети було виокремлено такі завдання:

розвиток ефективної внутрішньої комунікації;

формування довіри між працівниками;

профілактика емоційного вигорання;

підвищення рівня мотивації персоналу;

розвиток командної взаємодії;

формування та підтримка корпоративних цінностей організації.

У рамках програми передбачається використання таких форм роботи:

- тренінги;
- групові дискусії;
- психологічні вправи;
- арт-терапевтичні методики;
- рефлексивні заняття.

Програма складається з 3 етапів:

1- Діагностичний етап

На даному етапі здійснюється:

- повторна оцінка психологічного клімату;
- визначення рівня задоволеності працівників;

- виявлення актуальних проблем у колективі.

2. Корекційно-розвивальний етап

Передбачає проведення серії занять:

Заняття перше. Знайомство та формування довіри

- вправи на знайомство;
- встановлення правил групи;
- формування безпечного простору.

Заняття друге. Командоутворення

- вправи на згуртованість;
- розвиток взаємопідтримки.

Заняття третє. Ефективна комунікація

- активне слухання;
- техніки конструктивного спілкування.

Заняття четверте. Управління емоціями

- техніки саморегуляції;
- робота зі стресом.

Заняття п’яте. Профілактика емоційного вигорання

- визначення симптомів;
- пошук ресурсів.

Заняття шосте. Формування корпоративних цінностей

- обговорення місії організації;
- створення спільних цінностей.

Заняття сьоме. Мотивація та замученість

- визначення внутрішніх мотиваторів;
- підвищення активності.

Заняття восьме. Підсумкове заняття

- рефлексія;
- оцінка змін;
- зворотний зв’язок.

3. Оціночний етап

- повторна діагностика;
- аналіз ефективності програми;
- формування рекомендацій.

У результаті впровадження програми очікується:

- покращення психологічного клімату в колективі;
- підвищення рівня довіри між працівниками;
- зниження рівня емоційного вигорання;
- підвищення ефективності командної роботи;
- зміцнення корпоративної культури організації.

Критерії оцінки ефективності

- результати анкетування до і після програми;
- рівень задоволеності працівників;
- зниження конфліктності;
- підвищення продуктивності роботи.

3.5. Розробка тренінгу «Травма-інформований підхід для співробітників ТЧХУ» для профілактики випадків вигорання серед колективу та підвищення якості надання послуг

З керівництвом Громадської організації «Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України» та Технічним відділом Національного Комітету було обговорено визначену проблематику.

Результатом обговорення стало погодження розробки тренінгу на тему «Травма-інформований підхід» (Додаток А). Як категорію і першу хвилю тренерів було обрано тренерів з тренінгу «Психосоціальна підтримка на рівні громад».

Актуальність розробки тренінгу з Травма-інформованого підходу для співробітників ТЧХУ» знаходить своє відображення в першу чергу як один із видів діяльності корпоративної культури на рівні психосоціального розвантаження. Вано зумовлена тим, що гуманітарний сектор у своїй актуальній професійній діяльності функціонує в умовах

підвищеного рівня навантаження, що вже само по собі є передумовою вторинної травматизації співробітників. Навіть, ураховуючи постійну взаємодію колективу з вразливими категоріями бенефіціарів, занадто стрімко підвищується рівень ризику вигорання та втрати фахівців.

Під час обговорення з керівництвом організації особливу увагу було приділено тому, що паралельно волонтери стикаються з кризовими ситуаціями, а знаходячись на робочому місці стають опорними особистостями для отримувачів допомоги та послуг віД ТЧХУ.

Процес надання послуг супроводжується станом хронічного стресу та професійного вигорання. Це основні причини втрати мотивації та ефективності роботи співробітників на різних посадах, різних проектів і напрямів діяльності організації.

Під час роботи колектив стикається з проявами травматичного досвіду інших людей і за відсутності належних знань навіть про власне психічне здоров'я формує ризик занепаду організації.

Необхідність впровадження тренінгу «Травма-інформований підхід» хоча б на рівні обласних організацій є критично важливою через важливість формування розуміння роботи з травмою та дотриманням екологічної комунікації з бенефіціарами.

Одними з результатів тренінгу має бути вміння учасників відновлюватись емоційно та розуміти і використовувати засади саморефлексії та само підтримки.

Використання травма-інформованого підходу дозволяє мінімізувати ризик повторної травматизації отримувачів та надавачів допомоги та підвищити ефективність комунікації.

Впровадження тренінгу є необхідним і з управлінської точки зору. Головною причиною є те, що знання отримані на тренінгу сприяють зниженню рівня плинності кадрів, профілактиці професійного вигорання та формуванню стійкого, згуртованого колективу. Це, у свою чергу,

позитивно впливає на якість надання послуг, дотримання стандартів діяльності та досягнення цілей проєктів.

Тому розробка та впровадження тренінгу «Травма-інформований підхід» є не лише актуальним, але й обґрунтовано необхідним кроком. Це має забезпечити добробут співробітників та підвищити загальну ефективність діяльності Товариства Червоного Хреста України.

Тренінг розроблено з метою навчання команд проекту Психічне здоров'я Психосоціальна підтримка першу чергу та усього колективу ТЧХУ навичкам здійснення роботи у рамках травма-інформований підходу, дотримання його принципів та надання учасникам тренінгу методів активного провадження травма-інформованого на всіх рівнях інтервенцій напряму Психічне здоров'я Психосоціальна підтримка.

Навчання передбачено у форматі 2-х денного тренінгу офлайн у складі якого є як теоретична частина так і практична підготовка та відпрацювання набутих знань та навичок.»

Основними завданнями тренінгу встановлено:

- Ознайомлення та засвоєння поняття «травма» , «травма-інформований підхід»;

- Розуміння поняття «травма» у контексті травмо-інформованого підходу;

- Детальне опрацювання принципів травмо-інформованого підходу;

- Практичне застосування принципів травмо-інформованого підходу у контексті роботи на всіх рівнях інтервенції ПЗ ПСП;

- Підвищення рівню стресостійкості учасників тренінгу завдяки практичному опрацювання матеріалу та командній роботі.

Висновок до розділу 3:

Зміст тренінгу було структуровано так, щоб забезпечити поєднання теорії та практичного відпрацювання навичок.

Перший день навчання спрямований на формування базового розуміння сутності психічної травми, її впливу на поведінку та емоційний стан людини, а також ознайомлення з ключовими принципами травма-інформованого підходу.

Учасники здобувають знання щодо типів травматичного досвіду, реакцій на травму та особливостей взаємодії з людьми, які пережили кризові події та подальшої роботи з ними.

Другий день тренінгу є з більш практичним спрямуванням та передбачає відпрацювання навичок застосування травма-інформованого підходу у професійній діяльності.

Учасники виконують практичні вправи, моделюють робочі ситуації, аналізують кейсів та групові обговорення.

Особлива увага була приділена розвитку навичок екологічної комунікації, розпізнавання тригерів та методам саморегуляції і відновлення емоційного ресурсу.

У процесі навчанняможливе використання інтерактивних методів роботи: мозкові штурми, рольові ігри, вправи на саморефлексію, групові дискусії та елементи арт-терапії.

Такий підхід дозволяє краще засвоїти матеріал, підвищити залученість учасників та дозволяє адаптувати отримані знання до реальних умов роботи.

Очікуваними результатами після впровадження тренінгу є підвищення рівня обізнаності працівників у сфері травматичного досвіду та його впливу, формування навичок безпечної взаємодії з бенефіціарами, зниження ризику вторинної травматизації та професійного вигорання. Також передбачається покращення якості комунікації в колективі, підвищення рівня довіри та згуртованості команди.

Ефективність проведеного тренінгу доцільно оцінювати за допомогою анкетування учасників до та після навчання, аналізу рівня їх

задоволеності, а також спостереження за змінами у професійній діяльності та командній взаємодії.

Додатково може бути використаний формат супервізій або інтервізій для закріплення отриманих знань та підтримки учасників у процесі їх практичного застосування.

Таким чином, розроблений тренінг «Травма-інформований підхід» виступає ефективним і важливим інструментом розвитку професійних компетенцій працівників та зміцнення корпоративної культури організації завдяки постійному навчанню колективу обраними тренерами тренінгу «Травмаінформований підхід».

Його впровадження сприяє не лише підвищенню якості надання послуг, але й збереженню психічного здоров’я співробітників, що є критично важливим у сучасних умовах діяльності гуманітарного сектору.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було теоретично обґрунтовано та практично досліджено значення психоемоційного розвантаження як невід'ємної складової корпоративної культури організації, зокрема на прикладі Громадської організації «Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України».

У ході дослідження встановлено, що в сучасних умовах підвищеного рівня стресу, нестабільності та зростання кількості кризових ситуацій особливого значення набуває збереження психічного здоров'я працівників. Психоемоційне розвантаження розглядається як системний процес, спрямований на зниження рівня напруження, профілактику професійного вигорання та підтримку емоційного балансу персоналу.

Для досягнення мети дослідження було виконано такі завдання:

- Розкрити сутність поняття «психоемоційне розвантаження»;
- Дослідити сутність та важливі аспекти корпоративної культури та її впливу на емоційний рівень співробітників Громадської організації «Херсонської обласної організації Товариства Червоного Хреста України»;
- Здійснити оцінку психосоціального клімату в організації в умовах дотримання її повної активної діяльності;
- Розробити та впровадити заходи психоемоційного розвантаження ;
- розробити тренінгові програму з травма-інформованого підходу для співробітників рамках профілактики професійного вигорання співробітників ГО Херсонської обласної організації ТЧХУ.

Дослідження сутності корпоративної культури показало, що вона виступає важливим чинником впливу на емоційний стан співробітників, їхню мотивацію, рівень задоволеності працею та ефективність

виконання професійних обов’язків. Встановлено, що організації гуманітарного спрямування особливо потребують впровадження елементів підтримки персоналу через специфіку роботи з вразливими категоріями населення.

У процесі емпіричного дослідження було здійснено оцінку психосоціального клімату в організації, що дозволило виявити основні проблемні аспекти, пов’язані з емоційним виснаженням, високим рівнем навантаження та недостатньою кількістю інструментів для відновлення ресурсів працівників.

На основі отриманих результатів було розроблено та частково впроваджено комплекс заходів психоемоційного розвантаження, спрямованих на покращення психосоціального клімату в колективі. Зокрема, запропоновано тренінгову програму з використанням травма-інформованого підходу, яка орієнтована на формування навичок саморегуляції, підвищення рівня стресостійкості та профілактику професійного вигорання.

Тому, інтеграція системи психоемоційного розвантаження в структуру корпоративної культури є важливим і необхідним кроком для забезпечення стабільного функціонування організації, збереження кадрового потенціалу та підвищення якості надання послуг в умовах сучасних викликів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бессонова А.В., Черната Т.М. Аналіз методів розвитку кадрового потенціалу підприємств. Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки. 2021. Вип. 6. С. 97-105.
2. Гайдаржи А.І. Вплив лідерства на формування та розвиток організаційної культури судноводіїв. Наукові записки, 2019, No144, URL: http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/32203
3. Динник І. П. Стратегічне управління організацією в контексті сталого розвитку. Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. Вип. 1. С. 30-36. https://doi.org/10.32851/tnvpub .2022.1.4
4. Кириченко О. Сучасні аспекти та технології управління розвитком підприємств. Вчені записки Університету «КРОК» 2022. Вип. 2(66). С. 107-115. https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-66-107-115 .
5. Кравчик Ю., Польова Н., Каткова Т. Діагностика ефективності системи управління організацією. Innovation and Sustainability. 2022. Вип. 3. С. 87-94. https://doi.org/ 10.31649/ins.2022.3.87.94.
6. Любонько Р.О. Формування особистості керівника-лідера для сучасного підприємства. Вінницький національний аграрний університет, 2018, URL: http://socrates.vsau.org/b04213/html/cards/getfile.php/17864.pdf
7. Обидєннова Т. С., Дем'яненко Т. І., Шелест О. Л. Фактори впливу на формування та розвиток корпоративної культури підприємства. Інфраструктура ринку,2025, Вип. 83. С. 220-226.
8. Обидєннова Т.С. Актуальність корпоративної культури в системі управління підприємствами в сучасних умовах Трансформація соціально-економічних систем в умовах глобалізації = Transformation of socio-economic systems in the context of globalization : колективна монографія за ред. д.е.н., проф. Чобіток В. І. – Х. : Вид-во Іванченка І. С., 2025. – С. 36 – 53.
9. Чернобай Л.І., Широн Ю.О. Організаційна культура підприємства: сутнісна характеристика та структурні елементи. Ефективна економіка. 2022. No 11.
10. Чобіток В., Морозова О. Формування системи управління людським капіталом на підприємствах торгівлі в цифровому середовищі: теоретичні аспекти. Збірник наукових праць "Вчені записки". 2024. No 35(2). С. 165-176. http://doi.org/10.33111/vz_kneu.35.24.02.15.103.109.
11. Шпильова В. Білик В. Романенко В., Корпоративна культура як чинник стратегічного розвитку підприємства: сучасні підходи та інструменти формування. Modeling the development of the

economic systems 2025 (4), 349-356. DOI:10.31891/mdes/2025-16-44

12. V. Chobitok, O. Shevchenko, O. Lomonosova, V. Kochetkov, V. Bykhovchenko Application of budget allocation models in the management of investment processes in the context of the digital economy development. Cuestiones Políticas. Vol. 39, No 71 (2021). https://doi.org/10.46398/cuestpol.3971.35.
13. Ось оформлений єдиний список джерел, приведений до одного стилю за прикладом перших (нормативне оформлення, як у ДСТУ)
14. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР (станом на 01 січ. 2020 р.). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96 (дата звернення: 10.12.2025).
15. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII (станом на 01 січ. 2025 р.). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19# (дата звернення: 11.12.2025).
16. Berrone P. Дослідження у сфері корпоративної сталості. URL: https://scholar.google.com/citations?hl=de&user=4WXIdmMAAAAJ&utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 03.01.2026).
17. Culture Matters for Corporate Performance . URL: https://sloanreview.mit.edu/projects/measuring-culture-in-leading-companies/ (дата звернення: 03.02.2026).
18. Корпоративна культура : // Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Корпоративна_культура (дата звернення: 03.01.2026).
19. Товариство Червоного Хреста України : офіційний сайт. URL: https://redcross.org.ua/ (дата звернення: 03.01.2026).
20. Діяльність Товариства Червоного Хреста України в Херсоні : URL: https://redcross.org.ua/tag/херсон/ (дата звернення: 03.01.2026).
21. Психосоціальна підтримка (MHPSS) : URL: https://redcross.org.ua/mhpss/ (дата звернення: 20.01.2026).
22. Реагування на надзвичайні ситуаціїURL: https://redcross.org.ua/response-to-emergencies/ (дата звернення: 20.01.2026).
23. Зеркаль А. В. Корпоративна культура та комерційна свідомість персоналу – інноваційні напрями розвитку підприємств. URL: https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/f88c0dc2-1e19-4dd3-984b-b0bdb4c04592/content (дата звернення: 20.01.2026).
24. Методичні рекомендації з психосоціальної підтримки та супроводу у громадах : особливості надання психосоціальних

послуг під час війни : URL: https://caritas.ua/wp-content/uploads/posib.pdf (дата звернення: 20.01.2026).
25. Психосоціальна підтримка дітей та молоді : посібник для спеціалістів : URL: https://tdh-ukraine.org/sites/default/files/2024-08/Manual_Ps-pidtrymka_A4_03_ThD_print.pdf (дата звернення: 13.02.2026).
26. Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Response in Ukraine and Neighbouring Countries : URL: https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2022-03/Mental%20Health%20and%20Psychosocial%20Support%2C%20Humanitarian%20Response%20in%20Ukraine%20and%20Neighbouring%20Countries%20(Ukrainian).pdf (дата звернення: 13.02.2026).
27. Психосоціальна підтримка підлітків, що пережили страхіття війни : методичні рекомендації : URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/733662/1/Pletka%20Psychosocial%20support%20manual%202022.pdf (дата звернення: 13.02.2026).
28. Психосоціальна підтримка учасників освітнього процесу : навчально-методичний посібник : URL: https://vinps.vn.ua/?p=3969 (дата звернення: 19.02.2026).
29. Перша психологічна допомога : URL: https://redcross.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/Перша-психологічна-допомога_ЗШР.pdf (дата звернення: 19.02.2026).
30. Корпоративна культура : навчальний посібник : URL: http://e-csr.org.ua/node/306 (дата звернення: 05.03.2026).
31. Захарчин Г. М. Корпоративна культура : навчальний посібник : URL: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/1067103/mod_resource/content/1/Захарчин%20Г.М.%20Корпоративна%20культура.pdf (дата звернення: 05.03.2026).

ДОДАТКИ

Програма тренінгу

День 1	
9:00-10:00	Вступ
9:00-9:05	Привітання та відкриття тренінгу
9:05-9:15	Озвучення мети і задач тренінгу
9:15-9:25	Знайомство
9:25-9:35	Очікування
9:35-9:45	Домовленості
9:45-10:00	Предтест
10:00-10:40	Модуль 1 Актуалізація знань
10:40-11:00	Кава-пауза
11:00-11:25	Модуль 2 Теорія Хопфула (5 принципів)
11:25-12:05	Модуль 3 Що таке «травма?»
12:05-12:30	Модуль 4 Модель потрійної П (ППП): Пітер Пауел
12:30-13:00	Модуль 5 Ефективна підтримка
13:00-14:00	Обід
14:00-15:15	Модуль 6 (1 частина) Поняття «травма-інформований підхід»
15:15-16:00	Завершення дня
16:00-16:20	Кава-перерва
День 2	
9:00-9:30	Відкриття дня,озвучення програми тренінгу день 2
9:30-10:40	Модуль 6 (2 частина) Поняття «травма-інформований підхід». Принципи травма-інформованого підходу
10:40-11:00	Кава-перерва
11:00-11:30	Модуль Модель «SAFE» для комунікації
11:30-12:00	Модуль 8Теорія «Вікна толерантності»
12:00-13:00	Обід

13:00-13:30	Модуль 9 Піраміда інтервенцій ПЗ ПСП
13:30-14:30	Модуль 10 Робота з кейсами. «Порушення ТіП у роботі»
14:30-14:50	Модуль 11Перенаправлення
14:50-15:20	Модуль 12 Турбота про себе
15:20-15:40	Підсумки дня та тренінгу, пост тест
15:40-16:00	Завершення тренінгу – коло обговорення, вручення сертифікатів
16:00-16:20	Кава-перерва

Сесії тренінгу ДЕНЬ 1

1. ВСТУП 9:00-10:00

Привітання учасників, формування загального розуміння цілей тренінгу. Створення безпечного простору для навчання учасників.

1.1.Привітання та відкриття тренінгу 9:00-9:05

Привітайте учасників та представтесь. Представте ко-фасилітатора, якщо ви працюєте в парі, або помічника, який буде вам асистувати.

Під час представлення розкажіть як Вас звати, проговоріть, що Ви є тренером ТЧХУ та стисло зазначте вашу посаду та досвід у напрямі.

Важливо!

Ураховуйте додаткові вимоги до проведення заходу (карантинні обмеження, рівень безпеки та інше). Заздалегідь забезпечте відповідні умови та організацію їх дотримання. Повідомте про це учасників та контролюйте ситуацію під час заходу.

1.2.Озвучення мети та задач тренінгу 9:05-9:15

Озвучте мету та задачі тренінгу. Якщо у тренінгу використовуєте презентацію, то виведіть відповідний слайд для візуалізації, озвучте мету та задачі. Якщо проводите тренінг без презентації – підготуйте фліпчарт **(Додаток 1)** з вже виписаним матеріалом. (після ознайомлення з метою та задачами розмістіть фліпчарт на стіні у аудиторії та зберігайте до кінця тренінгу)

Важливо!

Озвучення мети та задач тренінгу є дуже важливим етапом, який формує розуміння ключових засад тренінгу і стимулює виконання конкретних завдань для досягнення конкретної мети.

Проговоріть учасникам *«Тренінг розроблено з метою навчання психологів та консультантів ПЗ ПСП навичкам здійснення роботи у рамках травма-інформований підходу, дотримання його принципів та надання учасникам тренінгу методів активного провадження ТіП на всіх рівнях інтервенцій ПЗ ПСП. Навчання передбачено у форматі 2-х денного тренінгу офлайн у складі якого є як теоретична частина так і практична підготовка та відпрацювання набутих знань та навичок.»*

Для досягнення мети необхідно дотримуватись плану та виконання таких завдань (Додаток 2):

Завдання тренінгу

**Ознайомлення та засвоєння поняття «травма» , «травма-інформований підхід»;*

**Розуміння поняття «травма» у контексті травмо-інформованого підходу;*

**Детальне опрацювання принципів травмо-інформованого підходу;*

**Практичне застосування принципів травмо-інформованого підходу у контексті роботи на всіх рівнях інтервенції ПЗ ПСП;*

**Підвищення рівню стресостійкості учасників тренінгу завдяки практичному опрацювання матеріалу та командній роботі.*

1.3. Знайомство 9:15-9:25

Важливо!

При підготовці до знайомства ураховуйте те, на скільки знайомі між собою учасники – це може вплинути на час.

Вправа «Інтерв'ю»

Об'єднайте учасників у пари. (якщо учасників нне парні кількість залучить ко-фасилітатора)

Завдання: у парах обговорити наступні пункти(Додаток 3):

1. Ім'я (як учасник хочу, щоб до нього звертались);
2. Досвід роботи у напрямі психосоціальної підтримки;
3. Веселий або смішний спогад з дитинства.

Потім кожен учасник буде представляти свого парнера у колі розповідаючи про людину по пунктах.

Важливо!
Для більшої зручності розмістіть фліпчарт з цими пунктами для комфорту учасників. У пари об'єднуйте після того як озвучили завдання та контролюйте час.

Скажіть учасникам що *на вправу виділяється 10 хвилин і 5 хвилин на представлення один одного. При цьому кожна пара залишається «бадді-партнерами» до кінця тренінгу.*

Поясніть, що *«бадді-партнер» - це людина, яка буде напарником-помічником для Вас і Ви для неї. Ваша задача підтримувати один одного та турбуватись.*

Важливо!
Ви як фасилітатор слідкуєте за часом. Попереджайте учасників про те, що час добігає кінця.

1.4. Очікування 9:25-9:35

1.Попередньо підготуйте фліпчарт «Очікування» (Додаток 4);
2. Роздайте учасникам 1-2 стікери та попросіть написати власні очікування кожного учасника;
3. Дайте час подувати та сформулювати думку
4. Попросіть кожного учасника підійти до фліпчарту, наклеїти стікери та, за бажанням, озвучити свої очікування у колі;
5. Збережіть цей фліпчарт з стікерами до кінця тренінгу. Ви до нього ще повернетесь.

Проговоріть учасникам, що *Ви, як тренер докладете всі зусилля для того, щоб виправдати очікування, проте більшість відповідальності належить учаснику, тому заохочуємо до активної участі та уважності під час тренінгу.*

1.5. Встановлення домовленостей 9:35-9:45

Зазначте, що дуже важливо, щоб усім у просторі було комфортно, а для цього деякі речі варто обговорити на початку тренінгу. Запропонуйте учасникам самим визначити домовленості та запропонуйте свої. Запишіть їх на фліпчарті. (Додаток 5)

Важливо!
Необхідно узгодити ті домовленості, які буде реально дотримати. Ви як фасилітатор маєте слідкувати за порядком та повертати учасників до домовленостей.

Приклад основних можливих домовленостей:

1. Конфіденційність
2. Повага один до одного
3. «Я – висловлювання»
4. Кожний має свій досвід
5. Добровільна активність
6. Вільне переміщення
7. Вимкнений звук на пристроях
8. Фото-відео з дозволу

Проговоріть учасникам сутність кожної домовленості для повного їх розуміння. Домовленості стосуються кожного і учасника, і фасилітатора.

1.6. Претест 9:45-10:00

Кожен учасник має пройти опитування для аналізу знань ДО проходження тренінгу.

Роздайте підготовані роздатки (Додаток А) з опитуванням та дайте час на їх заповнення. Це муже бути анонімно але бланки кожного учасника з претестом та пост тестом має бути підписано однаковим псевдонімом або символом щоб потім можна було порівняти рівень знань «до» та «після» тренінгу.

Модуль 1 Актуалізація наявних знань учасників 10:00-10:40

У колі почніть обговорення про те, що таке «травма», як часто ми стикаємось з людьми, які мають психологічну травму. Покажіть фліпчарт Додаток 6

Запропонуйте учасникам завершити малюнок. Роздайте Додаток Б. Скажіть учасникам:

«На заповнення Ваших малюків у Вас є 10хвилин. Поки Ви у процесі поміркуйте, чому саме такі зображення ми обрали, як вони пов'язані з темою тренінгу.»

Слідкуйте за часом та поверніться у коло обговорення. Вислухайте відповіді учасників, подякуйте за залученість.

«На цьому тренінгу зустрілись люди, які щодня стикаються з власними травмами, допомагають людям та підтримують їх. Мета тренінгу полягає не тільки в тому, щоб дізнатись більше про концепт травма-інформованого підходу у роботі, а і в тому, що ми маємо пам'ятати, що ми усі також люди. Люди йдуть до людей за людяністю, але є час, коли екологічніше буде подбати про себе, подумати про себе та с новими силами та ресурсами повернутись у діяльність Напишіть власне кредо під малюнком, можливо, це стане вашим маленьким мотиватором. Ми хочемо, щоб Ви пам'ятали про найважливішу для Вас самих людину, про те, що, навіть, якщо Вам подобається Ваша зайнятість – турбуватись про власний добробут має бути звичкою.

Модуль 2 Теорія збереження ресурсів Хопфула 11:00-11:25

«*Для розуміння інших людей ми маємо спочатку розібратись з власним «я» всередині. Теорія Збереження Ресурсів (COR), розроблена Стівеном Хобфоллом (Stevan E. Hobfoll) у 1989 році, стверджує, що люди мотивовані набувати, захищати, зберігати та відновлювати ресурси, які вони цінують.*

Згідно з цією теорією, стрес — це відповідь на:

Загрозу втрати ресурсів.

Фактичну втрату ресурсів.

Нездатність набути ресурси після значних інвестицій.

***Ресурси** — це об'єкти, умови, особистісні характеристики або енергії, які цінуються самі по собі, або які слугують засобом для набуття інших ресурсів. Хобфолл класифікує ресурси за чотирма основними категоріями:*

Об'єктні (Objects) Матеріальні об'єкти або предмети.	**Умови (Conditions)** Стани, які є цінними.	**Особистісні (Personal)** Риси особистості, навички та вміння.	**Енергетичні (Energies)** Засоби, які полегшують набуття інших ресурсів.
Житло, автомобіль, одяг, інструменти.	Шлюб, статус зайнятості, старшинство, **соціальна приналежність** (міцні стосунки).	Самооцінка, оптимізм, відчуття **контролю**, **надія**, впевненість.	Гроші, час, знання, емоційна **заспокоєність**.

Теорія ґрунтується на чотирьох ключових постулатах, які пояснюють динаміку стресу та мотивації:

1. Втрати Ресурсу (Primacy of Resource Loss)

Принцип: Втрата ресурсів є більш потужною психологічно, ніж приріст ресурсів. Тобто, негативний вплив від втрати відчувається сильніше, ніж позитивний вплив від здобутку рівної цінності.

2. Інвестиція Ресурсу (Resource Investment)

Принцип: Люди повинні інвестувати ресурси, щоб:

Захистити себе від потенційних втрат.

Відновитися після фактичних втрат.

Набути нових ресурсів.

3. Цикли Втрат (Loss Cycles)

Принцип: Втрата ресурсів часто призводить до спіралі втрат. Початкова втрата робить людину більш вразливою до подальших втрат. Наприклад, втрата роботи (об'єктний ресурс) може призвести до втрати самоповаги (особистісний ресурс), що ускладнить пошук нової роботи, посилюючи стрес.

4. Цикли Набуття (Gain Cycles)

Принцип: Наявність ресурсів дозволяє їх інвестувати для набуття нових ресурсів. Наприклад, висока самооцінка (контроль) та надія (особистісні ресурси) дають енергію, щоб шукати нові можливості, що призводить до успіху та подальшого зміцнення ресурсів.

Усі елементи, які ми згадали, є цінними ресурсами з точки зору COR, які люди прагнуть захистити або відновити (Додаток 7):

Елемент	**Тип Ресурсу (COR)**	**Роль у Стресі та Стійкості**
Безпека	Умови та Об'єктні	Її загроза є потужним стресором. Забезпечення **безпеки** — це перша інвестиція для запобігання втратам.
Соціальна Приналежність	Умови та Об'єктні (підтримка)	Критичний **буфер** проти стресу. Втрата зв'язків викликає стрес. Збереження зв'язків допомагає отримати ресурси ззовні.
Контроль	Особистісні	Втрата контролю є однією з найважчих втрат. Відновлення **контролю** (навіть над малими речами) є ключовою інвестицією для виходу з циклу втрат.
Надія	Особистісні	Підтримує **агентне мислення** (мотивацію) для **інвестиції ресурсів** у майбутнє. Це рушійна сила для активації циклів набуття.
Заспокоєння	Енергетичні (саморегуляція)	Здатність до **заспокоєння** зберігає психічну **енергію**, запобігаючи виснаженню та краху (додатковій втраті ресурсів).

*Таким чином, теорія Хобфолла надає науковий фреймворк, який пояснює, **чому** ми потребуємо цих п'яти елементів і **як** їх втрата викликає стрес, а їх набуття допомагає нам бути стійкими. Якщо ми розуміємося у базових речах про себе – легше буде зрозуміти, чого дійсно потребує людина.*

Модуль 3 «Що таке травма?» 11:25-12:05

«Травматична подія (наприклад, природна катастрофа, війна, напад, важка втрата) за своєю суттю є критичною подією втрати ресурсів.

Психологічна травма – внутрішній психологічний стан, що виникає внаслідок дії подій чи обставин, які перевищують здатність людини до саморегуляції, опрацювання та інтеграції досвіду. Простіше кажучи, це наслідок переживання небезпеки, безсилля або втрати контролю, що залишає тривалий відбиток на емоційному, когнітивному та тілесному рівнях.»

Поясніть, що подія це не дорівнює травма. Сама подія це ще не травма. Наше життя складається з подій, тому, тільки деякі події можуть стати причиною травми.

В даному контексті «травма» - це суб'єктивне переживання події.

Травми розрізняються за видами:

- Гостра (шокова) – виникає після одноразової надзвичайної події (ДТП, напад, конфлікт)
- Хронічна – результат тривалого повторюваного впливу (насильство у родині війна)

- Комплексна – наслідок багаторічних, різноманітних і систематичних травматичних подій, особливо у дитинстві.

Скажіть учасникам, що зараз їх буде об’єднано в групи. Завдання полягає в тому, що кожна з чотирьох груп має зафіксувати на фліпчартах наслідки травми. Група 1 – Емоційні наслідки, група 2 – Когнітивні наслідки, група 3 – Поведінкові наслідки, група 4 – Фізичні наслідки. На виконання завдання 25 хвилин, далі повертаємось у коло та обговорюємо. На виступ кожної команді не більше трьох хвилин. Після обговорення роздайте **Додаток В**.

Кожна травма має свої наслідки. Розглянемо деякі з них за класифікацією на групи: емоційні, когнітивні, поведінкові, фізичні.

Емоційні	Когнітивні	Поведінкові	Фізичні
Страх Сором Вина Гнів Апатія	Флешбеки Нічні кошмари Труднощі з концентрацією	Уникнення Ізоляція Само руйнівні дії	Безсилля Напруга в тілі Панічні атака Соматичні хвороби

Зазначте учасникам: *«Травма – не є проявом слабкості, це нормальна реакція психіки на ненормальні обставини.*

Травма може «проситись вийти» через емоції, поведінку чи тіло.»

Модуль 4 Модель потрійної П (ППП): Пітер Пауел 12:05-12:30

«Ця модель є ключовою у підході, який допомагає людям відновлюватися після травми, втрати або кризової події, і вона використовується в кризовій психології та соціальній роботі. Український термін для цієї моделі часто передається як "Модель Повернення" або "Модель Взаємодії".

Основна ідея моделі полягає в тому, що відновлення стійкості людини після травматичного досвіду відбувається через взаємодію трьох ключових стадій (або "П"):

1. Порушення (Disruption)

Суть: Це реакція людини на кризову подію. Старий, звичний світ руйнується, і людина переживає психологічний шок і дезорганізацію. Звичні механізми адаптації не працюють, і відбувається втрата ресурсів (за термінологією Хобфолла).

Стан: Паніка, розгубленість, емоційна нестійкість, відчуття втрати контролю та безпеки.

Завдання допомоги: Створити безпечний простір та допомогти стабілізувати емоційний стан.

2. Примирення (Reconciliation / Acceptance)

Суть: Людина починає усвідомлювати та приймати реальність того, що сталося. Це процес когнітивної переробки травми. Людина визнає, що деякі речі неможливо повернути, але починає шукати нові сенси та можливості.

Стан: Смуток, горе, але поступово повертається контроль над думками та діями. Людина починає шукати нові шляхи (Надія).

Завдання допомоги: Допомогти осмислити досвід, підтримати пошук нових цілей та ресурсів.

3. Повернення (Return / Reintegration)

Суть: Це реінтеграція людини в життя, але вже з урахуванням нового досвіду. Людина формує нову ідентичність, яка включає пережиту травму, але не визначається лише нею. Це не повернення до "старого себе", а створення стійкішого, нового себе.

Стан: Відновлення повноцінного функціонування, формування надії на майбутнє, активне залучення до соціальної приналежності.

Завдання допомоги: Підтримати самореалізацію та нові соціальні зв'язки.

Ця модель органічно поєднує елементи, які ми обговорювали:

На стадії Порушення втрачається Контроль і Безпека.

На стадіях Примирення та Повернення критично важливими стають Надія (Мислення шляхів) та Соціальна Приналежність для формування нової стійкості.»

Модуль 5 Ефективна підтримка 12:30-13:00

Обговоріть з учасниками, що деякі фрази, до яких ми звикли інколи недоречно говорити людині з травмою під час процесу надання психосоціальної підтримки.

Запитайте у учасників, які фрази ми зазвичай говоримо людям , коли намагаємось підтримати її. Обговоріть це в колі. Запитайте у учасників які слова на їх думку говорити **неможна**. Записуйте відповіді на фліпчарті **(Додаток 8)**

Можливі варіанти відповіді:

Забудь про це, час лікує

Будь сильним (сильною) не плач

Інші пережили гірше

Відпусти ситуацію, переживеш

Ти перебільшуєш, все не так погано

Все буде добре

Я знаю, що ти відчуваєш

Я знаю, що тобі треба

Запишіть усі варіанти на фліпчарт. Дякуйте за участь у обговоренні. У колі обговоріть чи бути такі ситуації, де учасники вживали не рекомендовані фрази під час надання підтримки.

Скажіть, що щоб було простіше ми маємо декілька варіантів фраз, які Вам можуть бути в нагоді:

(покажіть фліпчарт **(Додаток 9)** чи слайд презентації з рекомендованими фразами та озвучте їх)

Я бачу, що тобі важко

Те, що ти відчуваєш, зрозуміло після того, що сталося

Ти не один, я поруч

Ти сам (сама) вирішуєш чи хочеш ти говорити про це чи ні, я можу просто побути поруч

Ти маєш право на ці емоції

Дякую, що поділився (поділилась) за мною

Модуль 6 Поняття «Травма-інформований підхід» (1 частина) 14:00-15:15

Скажіть, що дещо *з того, що ви обговорили перегукується з ППД*. Обговоріть запитання у колі (5 хв) Фліпчарт Додаток 10 :

- *Чим відрізняється підхід консультування та підхід ППД?*
- *Що спільного у ППД та процесу консультування?*

Відповіді на питання підсумовуємо так, що *підхід психологічного консультування спрямований на вирішення конкретних, часто локальних проблем, надаючи емоційну та інформаційну підтримку для прийняття усвідомлених рішень, тоді як Перша психологічна допомога (ППД) — це загальнолюдський, неспеціалізований комплекс заходів підтримки для людей у стані сильного стресу чи кризи, який не передбачає глибокого аналізу чи тривалої роботи, а більше фокусується на негайному заспокоєнні та стабілізації стану. Головним спільним фактором в ППД та консультуванні є урахування можливої наявності травми, тобто, особливий підхід.*

Озвучте та продемонструйте на слайді чи фліпчарті (Додаток 11) визначення травма-інформованого підходу.

Травма-інформований підхід – це концепція, яка ґрунтується на розумінні та реагуванні на наслідки травми у людей, створюючи безпечне середовище для їхнього зцілення. Цей підхід передбачає усвідомлення впливу травматичного досвіду на поведінку та емоційний стан, а також використання шести принципів: безпека,

довіра та прозорість, підтримка за моделлю «рівний-рівному», співпраця та взаємодія, розширення прав і можливостей, а також культурна, історична та гендерна чутливість. Пізніше ми більш детально розглянемо кожен із принципів.

Поняття травми у травма-інформованому підході є не просто теоретичною категорією, а практичним орієнтиром для роботи спеціаліста.

Зазначте основні аспекти ролі травми у ТІП (Додаток 12):

Основні аспекти ролі травми у травма-інформованому підході

1. Ідентифікація травматичного досвіду

Розуміння того, що клієнт може мати травматичний досвід, допомагає уникнути некоректних питань чи методів. Наприклад, пряме запитання про насильство або втрату без попередньої підготовки може викликати повторну травматизацію. Травма-інформований підхід рекомендує оцінювати травму через спостереження, поведінкові ознаки та поступове введення теми.

2. Попередження вторинної травматизації

Працівники, які не розуміють, що клієнт може бути травмований, ризикують застосовувати методи, що травмують повторно (напр., агресивна поведінка у групових вправах, небезпечні психологічні техніки). Знання про травму дозволяє створювати безпечні рамки для роботи, де клієнт відчуває контроль над ситуацією.

3. Побудова безпечного середовища

Травма-інформоване середовище враховує емоційні, фізичні та соціальні потреби людини. У психологічному кабінеті важливо забезпечити конфіденційність, комфортну фізичну обстановку, передбачуваний розпорядок сесій.

4. Інтеграція у всі рівні роботи організації

Розуміння травми важливе не лише для індивідуальної роботи з клієнтом, а й для формування політик організації, процедур взаємодії та підготовки персоналу. Політика організації може включати правила реагування на кризові ситуації та тренінги для співробітників з психоемоційної підтримки.

Скажіть, що *зараз ми об'єднаємось у 2 групи і спробуємо сформулювати те, що ми вже робимо у рамках травма-інформованого підходу. Група 1 працює з фліпчартом описуючи те, як ми дотримуємось травма-інформованого підходу у процесі консультування та ППД. Група 2 дотримання травма-інформованого підходу під час групових заходів. На обговорення та виконання завдання є 20 хвилин. Обговорення у колі 10 хвилин.*

Об'єднайте учасників у групи та допомагайте групам за необхідності. Коли час сплине попросіть усіх повернутися у коло та обговоріть отримані результати роботи учасників. Вислухайте думку учасників, дайте доповнити відповіді груп та підсумуйте:

Під час роботи один на один психолог орієнтується на потреби конкретної людини та створює безпечне середовище для опрацювання травматичного досвіду.

Основні дії:

1. Створення безпечного середовища - забезпечуємо фізичний та емоційний комфорт (конфіденційність, контроль над простором, прогнозованість сесій). Встановлюємо рамки та правила взаємодії (тривалість сесії, можливість перерви).

2. Оцінка травми та потреб клієнта – використовуємо обережні питання та спостереження, щоб визначити потенційний травматичний досвід. Підбираємо методи інтервенції відповідно до рівня травматизації та стану клієнта.

3. Регуляція емоцій та тілесних реакцій - авчаємо технікам дихання, релаксації, майндфулнес. Використовуємо тілесно-орієнтовані вправи або арт-терапевтичні техніки для безпечного вираження емоцій.

4. Підтримка автономії та контролю - клієнт сам вирішує, про що говорити і які методи використовувати. Ми пропонуємо варіанти, не нав'язує зміст чи темп роботи.

5. Психоедукація - пояснюємо клієнту, як травма впливає на емоції, мислення та поведінку. Допомагаємо зрозуміти симптоми і механізми захисту, що зменшує тривогу та почуття безпорадності.

Групові заходи - враховуємо травму кожного учасника та динаміку групи.

Основні дії:

1. Створення безпечного простору для групи - встановлюємо правила групової взаємодії (повага, конфіденційність, право на мовчання). Стежимо за емоційним станом учасників і реагує на прояви тривоги чи дискомфорту.

2. Підтримка емоційної регуляції в групі - використовуємо вправи для зняття напруження, дихальні практики, колективні релаксації. Модеруємо дискусії так, щоб не провокувати травматичні спогади, але дозволяти безпечний емоційний вираз.

3. Фасилітація навчання та психоедукації - пояснюємо механізми травматичних реакцій, навчає стратегіям самопідтримки. Використовуємо інтерактивні методи (рольові ігри, групові обговорення) для розвитку навичок coping.

4. Підтримка взаємоповаги та партнерства - створюємо середовище, де учасники можуть обмінюватися досвідом без оцінки. Заохочуємо співпрацю та підтримку між учасниками, щоб формувалася групова підтримка.

5. Виявлення індивідуальних потреб у групі - спостерігаємо за учасниками, які можуть потребувати індивідуальної допомоги. Направляємо учасників на додаткове консультування, якщо групові методи недостатні для безпечного опрацювання травми.

Запропонуйте обговорити чим відрізняється методологія застосування травма-інформованого підходу у індивідуальній роботі та групових заходах. Зафіксуйте це на фліпчарті **Додаток 13**.

Коротко про відмінності:

	Індивідуальна робота	Групові заходи
Фокус	Особистий досвід клієнта, конкретні травми	Групова динаміка, колективне навчання, безпечний обмін досвідом
Контроль	Клієнт має максимальний контроль над темою та темпом	Психолог контролює динаміку групи, реакції учасників
Методи	Тілесно-орієнтовані вправи, психоедукація	Інтерактивні вправи, групові обговорення, релаксаційні техніки
Ціль	Глибоке опрацювання травми, регуляція емоцій	Створення безпечного середовища, навчання coping-стратегій, підтримка учасників

Травма-інформований підхід (ТІП) є надзвичайно важливим для працівників та волонтерів Товариства Червоного Хреста, оскільки він безпосередньо впливає на якість допомоги, яку ми надаємо людям, постраждалим від криз, катастроф, війни чи насильства. Його значення полягає не лише у професійній ефективності, а й у безпеці, етичності та гуманності нашої роботи. Ось докладно чому:

1. Ми працюємо з людьми, які пережили травматичні події

Клієнти та бенефіціари Червоного Хреста — це часто люди, які:

втратили дім, рідних або засоби існування через війну, стихійне лихо чи переслідування;

стали свідками або жертвами насильства, катастроф чи аварій;

переживають вимушене переміщення, біженство або життя у складних соціальних умовах.

Усі ці обставини можуть спричинити травматичний досвід, і навіть звичайна розмова чи запитання можуть ненавмисно викликати у людини сильну емоційну реакцію. Травма-інформований підхід дозволяє нам діяти обережно, чутливо та з повагою, враховуючи ці фактори.

2. Ми допомагаємо без повторної травматизації

Навіть найкращі наміри можуть призвести до шкоди, якщо не враховувати травматичний досвід людини. Наприклад:

нетактовне запитання може викликати спогади про травматичну подію;

надто швидке втручання може змусити людину знову пережити біль;

неусвідомлене порушення кордонів може призвести до втрати довіри.

Застосування ТІП допомагає уникнути цих ризиків, адже ми діємо з розумінням того, як травма впливає на поведінку, реакції та потреби людини.

3. Ми створюємо атмосферу безпеки, довіри та підтримки

Одне з головних завдань Червоного Хреста — це забезпечення людям відчуття безпеки та гідності. Травма-інформований підхід дозволяє нам:

створити передбачуване, спокійне та захищене середовище;

діяти так, щоб люди могли знову відчути контроль над власним життям;

будувати стосунки на довірі, де людина не боїться відкрито говорити про свої потреби.

Це особливо важливо, коли ми працюємо з дітьми, літніми людьми, постраждалими від насильства чи переселенцями.

4. Ми працюємо ефективніше та професійніше

ТІП підвищує якість нашої роботи, адже:

ми краще розуміємо поведінку людей і не сприймаємо її як "негативну" чи "важку", а як захисну реакцію на травму;

ми обираємо адекватні методи комунікації та підтримки;

ми будуємо довготриваліші та продуктивніші стосунки з людьми, яким допомагаємо.

Це робить нашу роботу не просто допомогою «тут і зараз», а важливим внеском у відновлення життя людини після кризи.

5. Ми піклуємося не лише про інших, а й про себе

Робота в Червоному Хресті часто пов'язана з емоційним навантаженням і вторинною травматизацією.

ТІП важливий і для самих працівників, бо:

допомагає нам розпізнавати власні реакції на стрес;

навчає методів саморегуляції та профілактики емоційного вигорання;

створює культуру підтримки всередині команди, де ми дбаємо не лише про бенефіціарів, а й один про одного.

6. Ми дотримуємося гуманітарних принципів

Травма-інформований підхід є прямим продовженням основних принципів Червоного Хреста — гуманності, неупередженості, нейтральності та поваги до людської гідності.

Розуміючи вплив травми, ми діємо:

з емпатією та чутливістю;

без осуду та упереджень;

з максимальною повагою до досвіду кожної людини.

Травма-інформований підхід для нас — це не просто метод роботи. Це етичний стандарт, інструмент професійності та спосіб дбати про людей з глибокою повагою до їхнього досвіду. Він допомагає:

надавати підтримку без шкоди;

будувати довіру і безпеку;
підвищувати ефективність нашої допомоги;
піклуватися про власне психоемоційне здоров'я;
реалізовувати гуманітарну місію Червоного Хреста на найвищому рівні.

Закриття дня 15:15-16:00

Важливо!
Завершення дня є важливою частиною тренінгу, яка дає можливість видихнути після насиченої програми та великого об'єму проробленої роботи.

Давайте згадаємо сьогоднішній день:

Ми з Вами актуалізували Ваші знання, детально заглибились у поняття «травма», згадали що є ефективною підтримкою і з якими викликами ми стикаємось під час роботи. Ми опрацювали поняття травма-інформований підхід та детально розглянули кожен із принципів травма-інформованого підходу. Дякуємо вам за вашу активну участь.

На завершення давайте у колі кожен скаже відповідь на такі запитання (Фліпчарт Додаток 14) :

Як я себе почуваю від 1 до 10?
З яким настроєм я йду?
Що забираю з сьогоднішнього дня?

Перший фасилітатор розпочинає це коло, другий завершує.

Подякуйте учасникам за їх відповіді та зазначте що завтра ви усіх чекаєте у зазначений час.

Сесії тренінгу ДЕНЬ 2

Відкриття другого дня тренінгу 9:00-9:30

Привітайте учасників з початком другого дня тренінгу. Ознайомте з програмою тренінгу (розмістіть фліпчарт Додаток 15 на стіні так, щоб і вам і учасникам було зручно користуватись)

Проговоріть кожен модуль для учасників.

День 2	
9:00-9:30	Відкриття дня,озвучення програми тренінгу день 2
9:30-10:40	Модуль 6 (2 частина) Поняття «травма-інформований підхід». Принципи травма-інформованого підходу
10:40-11:00	Кава-перерва
11:00-11:30	Модель «SAFE» для комунікації
11:30-12:00	Теорія «Вікна толерантності»
12:00-13:00	Обід
13:00-13:30	Піраміда інтервенцій ПЗ ПСП
13:30-14:30	Робота з кейсами. «Порушення ТіП у роботі»
14:30-14:50	Перенаправлення
14:50-15:20	Турбота про себе
15:20-15:40	Підсумки дня та тренінгу, пост тест
15:40-16:00	Завершення тренінгу – коло обговорення, вручення сертифікатів
16:00-16:20	Кава-перерва

Почніть у колі обговорення з таких запитань та демонструйте фліпчарт Додаток 16:
«Як Ви себе почуваєте від 1 до 10? (де 1 – погано, 10 – супер)?
Що запам'ятали з вчорашнього дня? (1-2 речі чи терміни)
Якого кольору Ваш настрій і чому?»
Один із фасилітаторів починає це коло обговорення, а другий завершує.

Модуль 6 Поняття «Травма-інформований підхід» (2 частина) 9:30-10:40

«Давайте загадаємо суть значення поняття «Травма-інформований підхід:и саме цей "особливий підхід" сьогодні є золотим стандартом нашої роботи.

Травма-інформований підхід (ТІП) – це концепція, яка ґрунтується на розумінні та реагуванні на наслідки травми у людей, створюючи безпечне середовище для їхнього зцілення.

Цей підхід передбачає усвідомлення впливу травматичного досвіду на поведінку та емоційний стан, а також використання шести принципів: безпека, довіра та прозорість, підтримка за моделлю «рівний-рівному», співпраця та взаємодія, розширення прав і можливостей, а також культурна, історична та гендерна чутливість. Пізніше ми більш детально розглянемо кожен із принципів.

Поняття травми у травма-інформованому підході є не просто теоретичною категорією, а практичним орієнтиром для роботи спеціаліста.

Основні аспекти ролі травми у травма-інформованому підході:

1. *Ідентифікація травматичного досвіду*
2. *Попередження вторинної травматизації*
3. *Побудова безпечного середовища*
4. *Інтеграція у всі рівні роботи організації»*

Травма-інформований підхід (ТІП) є надзвичайно важливим для працівників та волонтерів Товариства Червоного Хреста, оскільки він безпосередньо впливає на якість допомоги, яку ми надаємо людям, постраждалим від криз, війни чи насильства.

Ми працюємо з людьми, які пережили травматичні події: Клієнти Червоного Хреста — це часто люди, які втратили дім чи рідних. ТІП дозволяє нам діяти обережно, чутливо та з повагою.

Ми допомагаємо без повторної травматизації: Застосування ТІП допомагає уникнути ризиків, адже ми діємо з розумінням того, як травма впливає на поведінку, реакції та потреби людини.

Ми створюємо атмосферу безпеки, довіри та підтримки: ТІП дозволяє нам створити передбачуване, спокійне та захищене середовище, щоб люди могли знову відчути контроль над власним життям.

Ми працюємо ефективніше та професійніше: ТІП підвищує якість нашої роботи, бо ми краще розуміємо поведінку людей і не сприймаємо її як "важку", а як захисну реакцію на травму.

Ми піклуємося не лише про інших, а й про себе: ТІП важливий і для самих працівників, бо навчає нас методів саморегуляції та профілактики емоційного вигорання.»

Ми дотримуємося гуманітарних принципів: ТІП є прямим продовженням основних принципів Червоного Хреста — гуманності, неупередженості та поваги до людської гідності.

Травма-інформований підхід для нас — це не просто метод роботи. Це етичний стандарт, інструмент професійності та спосіб дбати про людей з глибокою повагою до їхнього досвіду. Він допомагає реалізовувати гуманітарну місію Червоного Хреста на найвищому рівні.

Згадаємо, травма-інформований підхід (ТІП) — це система роботи в медицині, освіті, соціальній сфері та правосудді, що враховує досвід психологічної травми у багатьох людей. Його мета — створити безпечне, підтримувальне середовище, у якому люди не зазнають повторної травматизації та отримують допомогу з повагою і розумінням.

Роздайте учасникам **Додаток Г.**

1. Безпека (Safety)

Людина має почуватися фізично та емоційно в безпеці. Працівники створюють атмосферу довіри, спокійний тон і повагу до особистих меж. Простір організований так, щоб уникнути тригерів. Наприклад, соціальний працівник пояснює клієнтові, що відбуватиметься на зустрічі.

2. Довіра та прозорість (Trustworthiness and Transparency)

Люди повинні розуміти, що і чому з ними відбувається. Працівники діють чесно, пояснюють свої кроки і не приховують інформації. Відкритість і стабільність зміцнюють довіру.

3. Підтримка вибору та контролю (Empowerment, Voice and Choice)

Людині надають можливість впливати на процес допомоги. Її рішення поважають, а фокус робиться на сильних сторонах. Наприклад, психолог запитує, чи готовий клієнт обговорювати певну тему.

4. Співпраця і взаємність (Collaboration and Mutuality)

Відносини будуються на партнерстві, а не ієрархії. Фахівець і клієнт працюють разом, кожен має свій досвід і знання, що зменшує відчуття безсилля.

5. Культурна, історична і гендерна чутливість (Cultural, Historical and Gender Sensitivity)

Враховується вплив культури, дискримінації, історичного насильства на досвід людини. Не допускаються стереотипи чи упередження. Наприклад, у притулку враховують культурні традиції підопічних.

6. Підтримка сили та стійкості (Empowerment and Resilience)

Допомога людині побачити власні ресурси та здатність долати труднощі. Замість фокусування лише на травмі увага приділяється розвитку внутрішніх ресурсів.

Запропонуйте:

Давайте зараз об'єднаємось у групи і подумаємо яким чином ми дотримуємось принципів травма-інформованого підходу, які дії ми виконуємо або виконуватимемо у своїй роботі. На виконання буде 30 хвилин та по 3 хвилини на представлення кожної із команд, зафіксуйте свої відповіді на фліпчартах. Відповіді мають ґрунтуватись на рекомендаціях до конкретних дій у роботі для подальшого впровадження.

Об'єднайте учасників у 6 команд. Розподіліть 6 керівних принципів по 1 на команду та допомагайте командам при необхідності.

Група 1 *1. Безпека (Safety)*
Група 2 *2. Довіра та прозорість (Trustworthiness and Transparency)*
Група 3 *3. Підтримка вибору та контролю (Empowerment, Voice and Choice)*
Група 4 *4. Співпраця і взаємність (Collaboration and Mutuality)*
Група 5 *5. Культурна, історична і гендерна чутливість (Cultural, Historical and Gender Sensitivity)*
Група 6 *6. Підтримка сили та стійкості (Empowerment and Resilience)*

Слідкуйте за часом. Попросіть учасників повернутись у коло і дайте можливість кожній команді озвучити свої напрацювання та доповнити їх. На обговорення у колі виділіть близько 15 хвилин.

Модуль 7 Модель «SAFE» для комунікації 11:00-11:30

«Для практичної реалізації принципів травма-інформованого підходу існує багато моделей одна із них це модель «SAFE» для комунікації.

ТІП — це не лише про роботу з травмою, це про превенцію ре-травматизації та створення безпечних систем підтримки. Контекст Червоного Хреста: Ми працюємо з найбільш вразливими групами. Наша комунікація повинна бути інструментом зцілення, а не джерелом додаткового стресу.

Мета - навчитися перетворювати 6 принципів ТІП на 4 практичні комунікаційні дії за допомогою моделі SAFE.

Розберемо кожен елемент SAFE, прямо вказуючи, який принцип ТІП він реалізує.» (Додаток 17)

Працюючи разом заповнюєте фліпчарт з учасниками.

S – Безпека (Safety)	A – Прийняття (Acceptance)	F - Сприяння/Фокус (Facilitation / Focus)	E - Емпатія/Етичність (Empathy / Ethical)
ТІП: Безпека, Надійність	ТІП: Культурні особливості, Відсутність засудження	ТІП: Співпраця, Вибір, Розширення прав	ТІП: Надійність, Прозорість, Взаємність
«Ми маємо 40 хвилин. Усе, що ти скажеш, залишиться тут.» «Якщо стане важко, ми зробимо коротку перерву, ти тільки скажи.»	«Ці емоції, які ти зараз переживаєш, цілком зрозумілі, враховуючи твій досвід.» «Дякую, що поділився. Це вимагає великої мужності.»	«Я зараз пропоную цей крок, але ти можеш сказати "ні". Яке твоє рішення?» «Як ти впорався з цим у минулому? Що допомогло тобі вижити?»	«Я чую глибокий біль у твоїх словах. Я розумію, що тобі зараз дуже важко.» «Я – консультант, моя роль... Якщо потрібна юридична допомога, я підкажу інший ресурс.»

Роздайте Додаток Д.

Модуль 8 Теорія «Вікна толерантності» 11:30-12:00

«Травма-інформований підхід (ТІП) — це модель роботи з людьми, яка враховує вплив психологічної травми на поведінку, емоції, мислення та взаємодію. Його мета — створити безпечні умови, у яких люди можуть відновлювати контроль, почуття стабільності та здатність до саморегуляції. ТІП не лікує травму напряму, але формує середовище, у якому людина не буде повторно травмована й зможе краще адаптуватися до стресу.

Одним із центральних теоретичних елементів ТІП є концепція "вікна толерантності", яку запропонував психіатр Ден Сігел. Вона описує оптимальний діапазон емоційного збудження, у якому нервова система може функціонувати стабільно, гнучко та здорово.

Що таке "вікно толерантності"?

Вікно толерантності — це межі емоційної та фізіологічної активації, у яких людина здатна:
ясно мислити,
контролювати свої реакції,
приймати рішення,
відчувати та виражати емоції без "переповнення".

Коли людина всередині вікна, її нервова система працює оптимально: вона може обробляти стрес, не "випадаючи" в крайні стани.

Коли стрес або травматичні тригери занадто сильні, людина виходить за межі цього вікна у два полюси:

1. Гіперактивація (over-arousal)
Стан надмірного збудження.
Прояви:
тривога, паніка,
дратівливість, гнів,
імпульсивність,
фізіологічне напруження,
"бий/біжи".

2. Гіпоактивація (under-arousal)
Стан "зависання" або відключення.
Прояви:
оніміння, відчуття нереальності,
емоційна "порожнеча",
відчуття втоми, слабкості,
труднощі зі зосередженням,
"замри/відключись".

Зв'язок між травма-інформованим підходом та вікном толерантності

Травма-інформований підхід ґрунтується на концепції вікна толерантності, тому що:

1. Травма звужує вікно толерантності

Після травматичного досвіду нервова система стає більш чутливою: людина швидше "вибухає" у тривогу або гнів, або частіше "відключається".
ТІП допомагає бачити ці реакції не як "проблемну поведінку", а як нормальну реакцію на ненормальні події.

2. ТІП допомагає не виводити людину за межі її вікна
Практики ТІП створюють безпечний простір, у якому:
немає тиску,
немає повторної травматизації,

взаємодія йде у темпі, який підходить людині.
Це підтримує перебування у вікні толерантності.

3. ТІП сприяє розширенню вікна толерантності
Через:
стабілізуючі техніки (дихання, заземлення),
емоційну підтримку,
передбачуваність,
контроль і вибір для клієнта.

Коли людина відчуває безпеку, її нервова система стає гнучкішою, а вікно толерантності поступово розширюється.

4. ТІП допомагає розуміти поведінку клієнта через призму саморегуляції
Замість того щоб думати:
“людина агресивна”,
ТІП пропонує думати:
“людина у гіперактивації”.
Замість:
“людина відсторонена”,
ТІП каже:
“людина у гіпоактивації”.

Це змінює спосіб реагування — з осуду на підтримку.

Травма-інформований підхід і теорія вікна толерантності взаємопов’язані, бо обидві спрямовані на розуміння реакцій нервової системи на стрес і травму. Вони дають фахівцям та людям у допоміжних професіях інструменти для того, щоб створювати більш безпечні, врівноважені та ефективні взаємодії.»

Модуль 9 Піраміда інтервенцій ПЗ ПСП 13:00-13:30

«У роботі в гуманітарних і соціальних сферах важливо не лише розуміти, що люди
переживають стрес чи травму, але й знати, як створити умови, у яких вони можуть відновити відчуття безпеки та стабільності. Саме тому ми почали з моделі SAFE, яка описує базові компоненти безпечної взаємодії, продовжили теорією “вікна толерантності”, яка пояснює роботу нервової системи під час стресу, і тепер логічно переходимо до піраміди інтервенцій Першої психологічної допомоги (ПЗ), Психосоціальної підтримки (ПСП) та Червоного Хреста України.

Ця піраміда показує, які саме рівні підтримки потрібні постраждалим під час кризи, та як фахівці можуть діяти відповідно до травмоінформованих принципів, не погіршуючи стан людини.

Травмоінформований підхід є фундаментом усіх цих моделей:
SAFE дає стиль комунікації та поведінки;
Вікно толерантності пояснює реакції людини;
Піраміда інтервенцій визначає, що саме ми робимо на кожному рівні підтримки.
Разом вони створюють послідовну систему гуманної та ефективної допомоги.

Піраміда інтервенцій ПЗ та ПСП (Червоний Хрест)
(іноді називається "Піраміда психосоціальної підтримки IASC", яку адаптують ЧХУ та інші гуманітарні організації)

Піраміда складається з кількох рівнів, кожен з яких відповідає за свій формат і глибину підтримки. Суть: чим нижче рівень — тим більше людей його потребують; чим вище — тим спеціалізованіша допомога.

***Рівень 1.** Базова безпека та задоволення основних потреб*
(наприклад: їжа, вода, притулок, інформація, евакуація, доступ до медицини)
Це фундамент. Людина не може регулювати емоції або слухати психолога, поки її нервова система перебуває в зоні виживання.

Вплив травма-інформованого підходу:

застосовуємо принципи S – Safety (безпека) та A – Access (доступність);
не навантажуємо людину емоційними питаннями, якщо вона у гіперактивації чи гіпоактивації;
працюємо так, щоб не погіршити стан — поважаємо темп і межі людини.

Зв'язок із вікном толерантності:

На цьому рівні ми допомагаємо людині повернутися хоча б у нижню межу її вікна, знявши первинну загрозу.

***Рівень 2.** Спільнотна та сімейна підтримка*

(приклади: групи взаємодопомоги, дитячі простори, спільнотні активності, інформаційні зустрічі)

Тут формується почуття приналежності, нормалізуються реакції, з'являється підтримка від інших людей.

Травма-інформований підхід:
створення передбачуваності (F – Fairness та E – Emotional Regulation у SAFE),
підтримка соціальних зв'язків, які розширюють вікно толерантності,
діяльність у ритмі, що не перевантажує нервову систему.

Зв'язок із вікном толерантності:

Спільнота допомагає людині залишатися всередині вікна, бо соціальна підтримка знижує стрес і покращує регуляцію.

***Рівень 3.** Неспеціалізована підтримка та Психосоціальна підтримка (ПСП)*
(наприклад: ПЗ — перша психологічна допомога, активне слухання, стабілізація, короткі інтервенції)

Тут уже працюють навчені працівники або волонтери.

Вони:
застосовують техніки заземлення, стабілізації,
допомагають людині повернути контроль,
працюють без клінічних інтерпретацій, але з розумінням травми.

Травма-інформований підхід:

ПЗ і ПСП побудовані саме на принципах ТІП: безпека, вибір, співпраця, довіра, емпатія;

працівник розпізнає ознаки виходу з вікна толерантності та не допускає перевантаження;

пропонує підтримку, яка допомагає людині стабілізуватися, але не змушує її "розповідати про травму".

Зв'язок із вікном толерантності:

Фахівці допомагають людині повернутися всередину вікна через регуляцію, розмову, підтримку.

***Рівень 4.** Професійна спеціалізована допомога*
(психотерапевти, психіатри, лікарі)

Це найвужчий рівень, бо потребує спеціалістів і призначається тоді, коли людина:
довго не повертається у вікно толерантності,
має сильні або складні симптоми,
переживає постійне порушення функціонування.

Травма-інформований підхід:
терапія відбувається в умовах максимального психологічного та фізичного комфорту, робота йде повільно, через ресурси, а не через "переказ травми",
спеціаліст підтримує регуляцію нервової системи.

Як травма-інформований підхід інтегрується в піраміду інтервенцій
ТІП є "червоним ниткою", що проходить через кожен рівень:

1. *Безпека — на всіх рівнях*

Безпека — основа SAFE і одночасно фундаментальна умова повернення в вікно толерантності.

2. *Регуляція нервової системи — ключова мета ПЗ і ПСП*
   Усе, від базової допомоги до спеціалізованої, направлене на те, щоб людина могла функціонувати в межах свого вікна.
3. *Недопущення повторної травматизаці*
   Це центральний принцип ТІП і базовий стандарт роботи в ЧХУ.
4. *Повага до автономії та вибору*
   Це допомагає людині відновити контроль і розширити її здатність бути в зоні регуляції.
5. *Гнучкість — кожен рівень піраміди обирається відповідно до стану людини*
   Саме розуміння вікна толерантності підказує, який рівень інтервенції потрібен.
   Модель SAFE дає мову та правила безпечної взаємодії.

Вікно толерантності пояснює, чому люди реагують так, як реагують, і що їм потрібно для стабілізації.

Піраміда інтервенцій показує хто, коли і який тип допомоги надає.

Разом ці моделі створюють структуру травма-інформованої гуманітарної підтримки, яку застосовує Червоний Хрест України та інші гуманітарні організації.»

Модуль 10 Робота з кейсами. «Порушення ТіП у роботі» 13:30-14:30

Скажіть учасникам:

«Ми з Вами подолали великий обсяг теорії, багато чого Ви знали, багато інформації нової. Зараз спробуємо у невеликій практичній вправі відпрацювати Ваші навички. Зараз Вас об'єднаємо у групи і ви отримаєте кейси. В них порушено принципи роботи у рамках травма-інформованого підходу. Завдання полягає в тому, щоб Ви визначили який принцип порушено і поділилися тим, як ситуація має бути виправлена.»

Об'єднайте учасників у групи за зручністю. У вас 8 кейсів – кожна група має отримати не менше 2х кейсів (Додаток Е).

«На ознайомлення та роботу з кейсами є 30 хвилин. Далі повертаємось у коло та представляємо кейси і Ваші напрацювання»

Слідкуйте за часом та допомагайте командам у роботі з кейсами.

По завершенню відведеного часу на самостійну роботу з кейсами учасників повертайтесь в коло та починайте обговорення. Важливі аспекти можете зафіксувати на фліпчартах.

На обговорення у вас є 30 хвилин.

Модуль 11Перенаправлення 14:30-14:50

«Перенаправлення — це процес скеровування особи до відповідної служби, фахівця чи організації, коли її запит виходить за межі компетенції працівника ПЗ/ПСП. Це не передача проблеми, а забезпечення найкращої та безпечної підтримки.

Принципи травма-інформованого перенаправлення

- Безпека: людина повинна відчувати себе в безпеці на всіх етапах перенаправлення.
- Довіра та прозорість: чітке пояснення причин перенаправлення.
- Вибір та контроль: клієнт має право погоджуватися або відмовлятися.
- Співпраця: перенаправлення робиться разом з людиною, а не замість неї.
- Підсилення: клієнт отримує підтвердження власних ресурсів, а не відчуття «мене передають далі».
- Культурна чутливість: врахування мови, особливостей, контексту.
- Уникнення ретравматизації: не створювати тиску, не змушувати розповідати зайві деталі.

Коли потрібне перенаправлення

- Запити клієнта виходять за компетенцію працівника.
- Психологічний стан людини потребує втручання фахівця вищого рівня.
- Є ризики для життя або здоров'я.
- Потрібні соціальні, юридичні, медичні або інші послуги.
- Людина потребує тривалої психотерапії, медичного огляду, кризової інтервенції.
- Наявні ознаки серйозного психічного розладу.
- Потреба у матеріальній допомозі, shelter, protection або інших секторах.

Алгоритм перенаправлення в ПЗПСП

1. Почути запит людини та оцінити її потреби.
2. Пояснити, що саме ви можете зробити в межах своєї ролі.
3. Чітко і спокійно пояснити, чому перенаправлення потрібне.
4. Запитати згоду на перенаправлення (крім випадків, коли ризик життю).
5. Обговорити можливі варіанти послуг.
6. Разом обрати оптимальний варіант.
7. Надати контакти або здійснити тепле перенаправлення.
8. Підтримати людину емоційно та підтвердити, що її запит важливий.
9. За потреби — зробити follow-up (якщо це дозволено протоколами проєкту).

Типи перенаправлень у проєкті ПЗПСП

- Психологічне (до психологів, мобільних бригад, кризових команд).
- Медичне (до лікарів, стаціонару, emergency services).
- Юридичне (правова допомога, захист прав).
- Соціальне (соцпослуги, соцзахист, shelter).
- Гуманітарне (допомога від організацій, включно з НУО та державними службами).
- Protection (GBV-сервіси, дитячий protection, безпечні простори).

Ознаки, коли потрібно негайне перенаправлення

- Суїцидальні думки чи наміри.
- Ознаки психозу, галюцинацій, втрати зв'язку з реальністю.
- Домашнє чи сексуальне насильство.
- Загроза життю або здоров'ю (медична).
- Наявність дітей у небезпеці.
- Людина перебуває у стані сильного дистресу, з яким не справляється.

Тепле перенаправлення

Це найбільш травмоінформований формат:
- Ви допомагаєте людині зробити дзвінок.
- Або пишете разом запит.
- Або супроводжуєте до потрібного простору.
- Або попереджаєте іншу службу, що людина прийде.
Це знижує тривогу та збільшує шанси, що клієнт отримає послугу.

Роздайте учасникам Додаток Є.

Модуль 12 Турбота про себе 14:50-15:20

«Турбота про себе є невід'ємною складовою професійної діяльності психологів та консультантів Товариства Червоного Хреста України. Фахівці, які працюють у проєкті ПЗПСП, щодня взаємодіють із людьми, що пережили травматичні події, втрати, стресові ситуації та постійні небезпеки. Таке навантаження неминуче впливає на психологічний стан самих спеціалістів, тому системна самопідтримка є необхідною умовою їхньої стійкості та ефективності.»

Запитайте в учасників: «Чому важливо турбуватися про себе?»

Вислухайте та подякуйте їм за відповіді.

Зазначте: «*У роботі частіше за все виділяють 3 основні причини важливості турботи про себе. Розглянемо кожну із них:*

1. Професійне вигорання

Психологи та консультанти часто стикаються з високим рівнем емоційного напруження. Без належної саморегуляції та відпочинку виникає ризик професійного вигорання, яке проявляється у виснаженості, зниженні емпатії, дратівливості, втраті мотивації та зниженні якості роботи.

2. Вторинна травматизація

Регулярний контакт із чужими травматичними історіями може призводити до вторинної травматизації — коли спеціаліст починає переживати симптоми, подібні до тих, що мають його клієнти. Тому важливо мати власні механізми психологічного захисту та відновлення.

3. Підтримка професійної ефективності

Фахівець, який добре відпочив, має емоційний ресурс і підтримує баланс між роботою та особистим життям, може надавати якіснішу допомогу клієнтам, приймати виважені рішення та зберігати професійну етичність.

Чому самодопомога – це необхідність?

Самодопомога для психологів та консультантів — це не розкіш і не прояв слабкості, а професійний обов'язок. Турбота про себе дозволяє:

• зберігати психічну стійкість;
• запобігати хронічному стресу та виснаженню;
• підтримувати ментальне та фізичне здоров'я;
• забезпечувати стабільну якість надання послуг клієнтам;
• залишатися емпатійним, уважним і професійним спеціалістом.

Основні напрямки турботи про себе

Емоційна саморегуляція

• практики усвідомленості (mindfulness);
• техніки дихання;
• рефлексія почуттів;
• ведення щоденника емоцій.

Психологічна підтримка

• регулярні супервізії;
• інтервізійні групи;
• особиста психотерапія за потреби.

Фізичне здоров'я

• повноцінний сон;
• збалансоване харчування;
• фізична активність;
• регулярний відпочинок.

Межі та баланс

• чітке розмежування робочого та особистого часу;
• вміння відмовляти, коли ресурс вичерпано;
• планування відпочинку.

Турбота про себе — це ключ до збереження професійної стійкості та ефективності психологів і консультантів Товариства Червоного Хреста України. Регулярна самодопомога дозволяє не лише виконувати свою роботу якісно, але й зберігати власне здоров'я, рівновагу та мотивацію. Саме тому турбота про себе повинна бути інтегрованою частиною професійної діяльності кожного спеціаліста ПЗПСП.»

Підсумки дня та тренінгу, пост тест 15:20-15:40

«Тренінг добігає кінця. Як тренери ми маємо надію що, Учасники отримали системне розуміння травма-інформованого підходу, ключових моделей, принципів і практичних інструментів. Тренінг дав можливість поєднати теоретичні знання з практикою, поглибити навички аналізу ситуацій, підтримки клієнтів та збереження власного професійного ресурсу. Отримані знання допоможуть Вам

ефективніше надавати психосоціальну підтримку, працювати більш усвідомлено та безпечно — як для клієнтів, так і для себе.»

Роздайте Додаток Ж.

«Заповніть, будь ласка пост-тест і будемо переходити до завершення. На заповнення пост-тесту є 10 хвилин.»

Завершення тренінгу – коло обговорення, вручення сертифікатів 15:40-16:00

«Дякуємо Вам за Вашу підтримку, активність та залученість. Ми маємо надію, що знання, які Ви здобули під час тренінгу є корисними та структурованими. Як завершення пропонуємо по колу дати відповіді на такі запитання: (Додаток 18)

1. Як Ви себе почуваєте від 1 до 10 (де 1 – погано, 10 – супер)?
2. Що запам'ятали з двох днів тренінгу найяскравіше?
3. Що сподобалось найбільше?»