



the british
psychological society
promoting excellence in psychology

КЕРІВНИЦТВО

ПСИХОЛОГІЧНІ ПОТРЕБИ ПРАЦІВНИКІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я, ЯКІ ВИНИКАЮТЬ УНАСЛІДОК КОРОНАВІРУСНОЇ ПАНДЕМІЇ

Робоча група із добробуту працівників під час COVID 19 Британської Психологічної Асоціації

Це керівництво для керівників та управлінців закладів охорони здоров'я, які матимуть необхідність враховувати потреби всіх медичних працівників (клінічних і неклінічних), що виникають унаслідок коронавірусного спалаху. Тут запропоновано практичні рекомендації щодо того, як реагувати на індивідуальному, управлінському та організаційному рівнях, залучаючи у відповідний спосіб психологів та інших фахівців із психічного здоров'я, передбачаючи можливі психологічні реакції працівників та розуміючи те, що вони потребують для психологічного відновлення.

GUIDANCE

ПРИНЦИПИ «ДОБРОГО» РЕАГУВАННЯ ПІД ЧАС «АКТИВНОЇ» ФАЗИ ДЛЯ СТАЛОГО ДОБРОБУТУ ПРАЦІВНИКІВ (див. Табл. 1).

Керівники та управлінці! Працівники потребують щоб ви **діяли зараз**, із чітким лідерством, чіткою інформацією, з матеріальними та психологічними ресурсами.

1. Видиме лідерство.
 - Найважливіше – будьте видимі, будьте доступними та будьте підтримуючими.
 - Де можете, скеровуйте працівників до ресурсів, якими би простими вони не були (напр. відпочити, поговорити з родиною: СПОСТЕРІГАЙТЕ-СЛУХАЙТЕ-ОБ'ЄДНУЙТЕ).
 - Вам не потрібно одразу мати усі рішення на усі випадки.
 - Вам знадобиться толерувати та справлятися із невизначеністю як для себе, так і для працівників.
 - Ваш добробут важливий також, будьте співчутливі і до себе також.
 - Ви є у найкращій позиції, щоб створити захищене середовище для працівників – психологи можуть вам допомогти це зробити.
2. Наявність комунікаційної стратегії.
 - Спілкуйтеся із працівниками регулярно і часто у простий та зрозумілий спосіб. Використовуйте відео- та письмові засоби.
 - Активно заохочуйте висловлювати свої сумніви та страхи. Слушайте із терпінням та співчуттям.
3. Забезпечення постійного доступу до задоволення потреб у фізичній безпеці
 - Адекватні Засоби Індивідуального Захисту (такі, які дозволяють покидати «гарячу зону» для перерв), відповідне навчання, захищене місце для відпочинку/розслаблення/плачу, цілодобовий доступ до їжі та пиття.
 - Сон є критично важливий для підтримки здатності працівників приймати рішення.
 - Створіть централізований хаб простих психологічних ресурсів для працівників, наприклад як тут:¹ <http://ipz.org.ua/inforesursy/>, <http://edu.mh4u.in.ua/>
4. Забезпечити зв'язки між людьми та розвивати вже існуючі методи взаємопідтримки працівників-
 - Встановіть явні та чіткі механізми взаємної підтримки працівників, такі як щоденне приятелювання², яке включає явний дозвіл «наглядати за своїм приятелем».
 - Доступ до захищених просторів, в яких працівники можуть побути разом хоча би протягом короткого часу.
5. Надання психологічної підтримки пацієнтам та їхнім родинам є ключем до добробуту працівників.
 - Створіть системи комунікації між (1) рідними та близькими пацієнтів, та працівникам закладу, та (2) між рідними, близькими та пацієнтами (це вимагатиме інноваційності, але існуючі приклади вже показують, що малими кроками проходять довгий шлях).
 - Запропонуйте настанови/керівництва для підтримки у контексті наявних обмежень та визнайте організаційну відповідальність.

¹ Оригінальне посилання: www.ics.ac.uk/ICS/Education/Wellbeing/ICS/Wellbeing.aspx

² «Приятелювання» в цьому контексті є формою наставництва та підтримки, яка надається новим працівникам призначеними керівництвом досвідченими працівниками, які перебувають на тій же позиції (див. більше: <https://www.clahrc-nwc.nih.ac.uk/media/Info%20Hub/BuddyingRapidReviewDec2017.pdf>).

- Створіть (розробіть) алгоритм для персоналу як працювати з пацієнтами, які перебувають в термінальних стадіях захворювань (завершення життя, присмерті) з дотриманням гідності пацієнта та залученням родичів (якщо у них є таке бажання).
 - Психологи можуть допомогти вам розглянути, як ви та ваша команда може мати справу із страхами та сумнівами пацієнтів та їхніх родин.
6. Нормалізація психологічних реакцій
- Пам'ятайте, ця ситуація є безпрецедентною; **«Це ОК не бути ОК»**.
 - Якщо Ви маєте ознаки стресу, це не означає, що Ви не підходите для цієї роботи, це лише означає, що Ви людина.
 - Дайте дозвіл працівникам на зупинку, переконайтеся, що вони мають перерви та відпочинок.
 - Не змушуйте працівників отримувати безпосередню психологічну допомогу, це не є корисним посеред кризової ситуації (див. далі вершину піраміди), але забезпечте доступність психологічної підтримки у різні способи – поговоріть зі своїм психологом.
7. Надавайте психологічну допомогу у по-кроковий спосіб (див. Рис. 1).



Рисунок 1: По-крокова психологічна підтримка

- Слідуйте принципам, відображеним на Рис. 1. Фізичні потреби, інформаційна підтримка та підтримки колег, Перша Психологічна Допомога є методами першої лінії. Психологічні інтервенції використовуються для тих, хто їх потребує і зможе мати від них користь під час кризового періоду.
- Включіть штатного психолога та інших фахівців із психічного здоров'я до команд, які займаються плануванням діяльності.
- Ідентифікуйте разом із вашими психологами усі додаткові та гнучкі варіанти встановлення координованої лінії/веб-сторінки для професійної підтримки із використанням системного підходу, такого як Перша Психологічна Допомога.
- Реагуйте на пост-травматичний стрес у відповідності до настанов, які базуються на доказах³ (напр. <http://ipz.org.ua/inforesursy/inforesursy-problemy/travma/>).
- Надайте чіткі посилання на кризові служби та поширюйте їх.
- Не забувайте підтримувати тих, хто підтримує інших.

³ Оригінальне посилання: www.traumagroup.org

8. Будьте інноваційними при впровадженні психологічної підтримки, але у координований спосіб, у відповідності до організаційної політики та принципів співчутливого піклування.
9. Звертайтеся до ваших організаційних та професійних цінностей при прийнятті рішень.
10. Піклуйтеся про себе і стишуйтеся – це марафон, не спринт.

Таблиця 1. Фази психологічного реагування

Психологічні реакції ваших працівників ймовірно будуть різними під час різних фаз спалаху. Стадії, описані далі, можуть не йти послідовно, це залежить від того, як відбуватиметься спалах, і люди можуть швидко циркулювати між фазами.

Підготовча фаза	Активна фаза		Фаза відновлення
<i>Тривога, пов'язана із очікуванням</i>	<i>Героїзм та сплеск рішень</i>	<i>Розчарування та виснаження</i>	<i>Відновлення та віддалені психологічні наслідки</i>
<p>Планування на вищому рівні може відбуватися у дуже швидкому режимі, що призводить до тривоги, пов'язаної із очікуванням невідомого та невизначеністю.</p> <p>При обмеженому часі для планування, і обмеженій інформації про підготовку, багато працівників можуть почуватися «не готовими» до спалаху.</p> <p>Багато закладів зараз проходять цю стадію.</p>	<p>Зростає дружність по мірі того, як працівники долають межі та працюють разом.</p> <p>Почуття спільної боротьби проти виклику.</p> <p>Працівники можуть реагувати інстинктивно та схильні до помилок. У них може бракувати простору, щоб побачити всі варіанти дій.</p> <p>Фрустрація та рольова плутанина, які виникають по мірі того, як люди намагаються швидко адаптуватися до нових умов.</p> <p>Працівники стають свідками подій, яких раніше не бачили, і мають почуття втрати контролю.</p> <p>Виникають непорозуміння між групами працівників навколо розуміння невідкладності.</p>	<p>Період найбільшого психологічного ризику.</p> <p>Працівники в режимі «повної швидкості» з високим рівнем адреналіну та на «автопілоті».</p> <p>Вони можуть переживати раптове виснаження.</p> <p>Вони можуть нехтувати фізичною та психологічною само-підтримкою оскільки це не відчувається пріоритетним.</p> <p>Дистрес та моральні травми є ймовірними по мірі того, як обмежуються можливості закладу та люди втрачають можливість діяти у відповідності власному моральному або етичному кодексу, і смерть або помирання не можуть відбутися у звичний спосіб (напр. у присутності рідних тощо).</p>	<p>Працівники мають час щоб почати рефлексувати.</p> <p>Більшість працівників будуть готові успішно справитися, використовуючи свої власні способи, індивідуальні ресурси та соціальну підтримку.</p> <p>Багато хто може змінитися у позитивному напрямку, переживаючи особистісний розвиток та пост-травматичне зростання.</p> <p>Дехто може переживати нав'язливі думки про те, що б вони могли зробити по-іншому, мати почуття сорому або провини.</p> <p>Дисонанс із «історією героїзму» може ускладнити зізнання у наявності проблем та може посилити стрес.</p> <p>Дехто може мати інші почуття щодо своєї роботи та ображатися на окремих осіб або на організацію.</p>

Підготовча фаза	Активна фаза		Фаза відновлення
<i>Тривога, пов'язана із очікуванням</i>	<i>Героїзм та сплеск рішень</i>	<i>Розчарування та виснаження</i>	<i>Відновлення та віддалені психологічні наслідки</i>
	<p>Працівники втрачають відчуття робочого часу, необхідності перерв та починають перепрацьовувати.</p> <p>Тиск навколо теми «життя/робота» зростає, оскільки сімейне життя також стає неспокійним.</p> <p>Соціальні норми та ввічливість зникають, і поведінкові реакції можуть спричиняти низку складнощів.</p> <p>Фокусування на необхідності зробити справу зростає, що може призвести до поганої комунікації та роботи сам-на-сам.</p>	<p>Працівники можуть почати почуватися емоційно відділеними від роботи, переживати «втому від співчуття» та почати використовувати непродуктивні стратегії або уникання, щоб справитися.</p> <p>Напруга вдома або в родині може накладатися на робоче життя.</p> <p>Стрес має кумулятивний ефект, і тому навіть дрібниці можуть спровокувати реакцію.</p> <p>Працівники із підвищеною вразливістю є у зоні вищого ризику кризового стану або суїцидальності.</p>	<p>Індивідуальні складнощі можуть віддалити родину та соціальне оточення, що надалі може підсилити віддалені наслідки.</p> <p>Окремі працівники можуть бути в зоні ризику розвитку хронічних психологічних наслідків (включаючи, але не обмежуючись, емоційним вигоранням та пост-травматичним стресом).</p>

ПРИНЦИПИ «ДОБРОГО» РЕАГУВАННЯ ПІД ЧАС ФАЗИ «ВІДНОВЛЕННЯ» ДЛЯ ВІДНОВЛЕННЯ ТА ПІДТРИМКИ ДОБРОБУТУ ПРАЦІВНИКІВ У МАЙБУТНЬОМУ

Важливо, щоб після закінчення ситуації ми не повернулися до наших звичних справ без врахування довготермінових психологічних потреб наших працівників.

1. Створіть простір для підведення підсумків, залучаючи підготовлених психологів для фасилітації рефлексії та опрацювання досвіду.
2. Організуйте активні навчальні заходи, які б включали працівників усіх рівнів – включіть навчання у майбутній план забезпечення готовності закладу.
3. Організуйте подяки та винагороди за щоденний «вихід за межі можливостей».
4. Оцінка потреб працівників – що було б їм допоміжним, який би внесок від закладу вони хотіли б зараз. Якщо необхідно, слід підвищити доступність внутрішньої Служби Добробуту Працівників⁴, яка пропонує доказові психологічні терапії.
5. Створіть простір для постійної підтримки зі сторони колег.

⁴ Внутрішній підрозділ закладу або зовнішня служба, законтракована закладом, яка опікується добробутом працівників закладу, надаючи їм додаткові адміністративні, соціальні, психологічні та інші послуги.

Автори:

BPS COVID19 STAFF WELLBEING GROUP

Julie Highfield, Consultant Clinical Psychologist and Associate Director for Critical Care Cardiff (Group Lead)

Elaine Johnston, Adult ICU Psychology Lead, Chelsea & Westminster Hospital NHS Trust

Theresa Jones, Senior Research Associate, Anthologica Gail Kinman, Visiting Professor of Organizational Health Psychology, Birkbeck University

Robert Maunder, Professor of Psychiatry, University of Toronto Lisa Monaghan, Head Staff Support, UCLH NHS Trust

David Murphy, 2019–2020 President, British Psychological Society Amra Rao, Psychological Horizons & DCP Leadership & Management Faculty

Katie Scales, Retired Critical Care Nurse Consultant

Noreen Tehrani, Director NTAPS

Michael West, Professor of Organizational Psychology, Lancaster University.

Переклад, редактування та адаптація:

Проект «Психічне здоров'я для України» та Національна психологічна асоціація України



MH4U



НАЦІОНАЛЬНА
ПСИХОЛОГІЧНА
АСОЦІАЦІЯ

УКРАЇНИ

