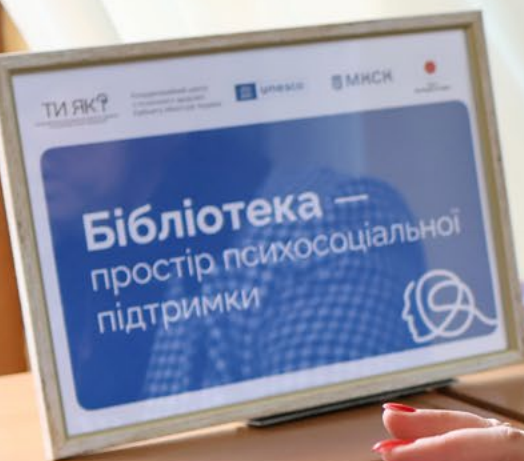


ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА

В БІБЛІОТЕЦІ

Київ – 2026



© ЮНЕСКО / Юлія Юськів

Психосоціальна підтримка в бібліотеці.

Посібник / укладачі: Неля Лебідь, Ірина Гнєзділова; ред. Наталія Заварова; дизайн - Альона Зінченко; координація - Наталія Каташинська.

Київ: ЮНЕСКО, 2026, 196 с.

© UNESCO 2026

Публікацію здійснено ЮНЕСКО за підтримки уряду Японії та Глобального Партнерства заради освіти (GPE).

Цей документ доступний у Open Access за ліцензією Attribution-ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/>). Використовуючи зміст цього документа, користувачі погоджуються з умовами використання UNESCO Open Access Repository (<https://www.unesco.org/en/open-access/cc-sa>). Використані позначення та подання матеріалів в цьому документі не є вираженням будь-якої думки з боку ЮНЕСКО щодо правового статусу будь-якої країни, території, міста чи району, або їхніх органів влади, або щодо делімітації їхніх кордонів чи ліній розмежування. Ідеї та думки, висловлені в цьому документі, належать авторам; вони не обов'язково відображають позицію ЮНЕСКО та не накладають на Організацію жодних зобов'язань. Продукти, згадані в цій публікації, наведені лише в інформаційних цілях, щоб надати приклади можливих сервісів або рішень; ці згадки не є підтримкою або рекомендацією продуктів або послуг.

ЮНЕСКО – світовий лідер у сфері освіти

Освіта є головним пріоритетом ЮНЕСКО, адже вона є основоположним правом людини та фундаментом миру і сталого розвитку. ЮНЕСКО – це спеціалізована установа ООН з питань освіти, яка забезпечує глобальне та регіональне лідерство, сприяє поступальному розвитку освіти та зміцнює стійкість і потенціал національних освітніх систем для того, щоб вони ефективно відповідали потребам усіх учнів. Крім того, ЮНЕСКО очолює зусилля з реагування на сучасні глобальні виклики через трансформаційне навчання, приділяючи особливу увагу гендерній рівності та розвитку Африки у всіх напрямках своєї діяльності.



Глобальний порядок денний у сфері освіти до 2030 року

ЮНЕСКО, як спеціалізована агенція ООН з питань освіти, уповноважена очолювати та координувати реалізацію Порядку денного «Освіта-2030». Ця ініціатива є частиною глобального руху з викорінення бідності шляхом досягнення 17 Цілей сталого розвитку (ЦСР) до 2030 року. Освіта є ключовою умовою для досягнення всіх ЦСР і має власну окрему Ціль 4, яка спрямована на **«забезпечення інклюзивної та справедливої якісної освіти та сприяння можливостям навчання протягом усього життя для всіх»**. Рамкова програма дій «Освіта-2030» надає конкретні настанови щодо реалізації цієї амбітної мети та зобов'язань, які взяли на себе країни-учасниці.



Програму "Бібліотеки як простір психосоціальної підтримки" розроблено з урахуванням прав людини та повагою до них, за підтримки принципів етики та конфіденційності з метою забезпечення комплексного підходу в інформуванні громадян у пілотних регіонах проекту щодо шляхів підтримки психічного здоров'я та можливостей психосоціальної підтримки населення в публічних бібліотеках.

Посібник розроблений фахівцями ЮНЕСКО у співпраці з Міністерством культури України за фінансової підтримки уряду Японії та Глобального Партнерства заради освіти (GPE).

Анотація до посібника:

Посібник присвячений ролі бібліотек у наданні психосоціальної підтримки різним категоріям користувачів та розвитку професійних компетенцій бібліотекарів. У ньому розглядаються принципи психосоціальної підтримки, застосування травмоінформованого підходу та межі відповідальності бібліотекаря. Особлива увага приділяється турботі про психічне здоров'я колективу, розвитку емоційного інтелекту, навичок комунікації та профілактики професійного вигорання. Детально описуються методи взаємодії з різними цільовими групами користувачів, зокрема дітьми, підлітками, людьми літнього віку, внутрішньо переміщеними особами, ветеранами та особами з інвалідністю. Окремий розділ присвячено практичним інструментом психосоціальної підтримки.

Дорога бібліотекарко, дорогий бібліотекарю!

Сьогодні бібліотеки України стали чимось більшим, ніж просто місцем, де зберігаються книжки. Вони перетворилися на простір, де люди шукають не лише інформацію, а й підтримку, розуміння, відчуття безпеки. Після важких днів та ночей, вимушених переміщень та турбулентності в громадах, бібліотеки стають острівцями спокою й довіри, місцями зустрічей, відновлення та спільності. До вас приходять не лише читачі – до вас приходять ті, хто шукає співрозмовника, тепле слово, можливість відволіктися, дізнатися більше про громаду або просто побути поруч із людьми.

Із прийняттям Закону України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні» у державній політиці закріплено принцип «психічне здоров'я у всіх сферах і всіх політиках». Це означає, що турбота про психічне здоров'я розглядається як спільна відповідальність різних інституцій, зокрема культурних та освітніх. У цьому контексті бібліотеки природно стають частиною цієї системи.

Саме тому сьогодні у вашій професійній діяльності особливого значення набуває психосоціальна складова. Участь бібліотек у підтримці психічного здоров'я громадян, формуванні психологічної стійкості громади та створенні безпечного простору є не просто новою тенденцією – це логічне продовження гуманістичної місії бібліотек у суспільстві.

Звісно, роль бібліотеки як місця надання психосоціальної підтримки потребує серйозного осмислення, підтримки з боку держави та підготовки персоналу. Проте, психосоціальна підтримка охоплює не лише професійні форми допомоги від фахівців у сфері психічного здоров'я. Це і про людяність, уважність і турботу, які ми можемо проявляти одне до одного в повсякденному житті. Це про здатність вислухати, створити безпечну атмосферу, допомогти людині відчувати, що її чують і розуміють. І ми впевнені, що більшість з вас уже це роблять, просто не завжди усвідомлюють, що це і є психосоціальна підтримка.

Цей посібник створено, щоб підтримати саме вас – бібліотекарів, які щодня стоять поруч із людьми у стані стресу, тривоги, втрат чи вимушеного переселення. Його мета – надати знання, поради та практичні інструменти, які допоможуть вам надавати психосоціальну підтримку користувачам бібліотеки, водночас зберігаючи власний внутрішній ресурс.

У **першому розділі** посібника розкрито, як саме бібліотеки можуть надавати психосоціальну підтримку, що означає цей термін і на яких принципах вона базується. Окремо пропонується познайомитися з травмоінформованим підходом і замислитися над тим, як бібліотекар може застосовувати його у щоденній роботі. Важливою темою розділу є також розмежування ролей і меж відповідальності бібліотекаря та психолога в процесі надання психосоціальної підтримки – щоб діяти в межах своїх професійних компетентностей, не беручи на себе надмірних зобов'язань і турбуючись про свій емоційний стан.

Другий розділ присвячений бібліотечному колективу як спільноті взаємної підтримки. Тут йдеться про те, як піклуватися про власне психічне здоров'я, розпізнавати стрес, запобігати професійному вигоранню, розвивати психологічну стійкість і навички самопомоги. Адже бібліотекар, який відчуває внутрішній баланс, здатен ефективніше допомагати іншим. Тут ви також знайдете матеріали про базові навички важливі для надання психосоціальної підтримки – ефективну комунікацію, емоційний інтелект, ненасильницьке спілкування та конструктивне розв'язання конфліктів. Без них неможливо будувати довірливі взаємини ні з колегами, ні з користувачами.

Третій розділ зосереджується на безпосередній взаємодії з користувачами бібліотеки. У ньому розглядаються особливості роботи з людьми, які перебувають у кризі, а також основні принципи надання першої психологічної допомоги. Окремо висвітлено специфіку підтримки різних цільових груп – дітей, підлітків, людей літнього віку, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, військових, осіб з інвалідністю, родин зниклих безвісти та тих, хто переживає горювання. Кожна з цих груп потребує чутливого, уважного підходу, і ми прагнемо дати вам орієнтири, як діяти з розумінням і повагою.

У **четвертому розділі** зібрано інструменти, що допомагають зробити бібліотеку простором підтримки. Ви дізнаєтеся, як організувати безпечне середовище, застосовувати бібліотерапію, проводити психоедукаційні заходи та творчі практики для зміцнення внутрішніх ресурсів громади. Бібліотека може бути не лише місцем знань, а й місцем зцілення – і ці матеріали допоможуть вам у цьому напрямку.

Посібник має певну структуру – від розуміння суті психосоціальної підтримки до практичних інструментів її реалізації. Водночас ви можете читати його не послідовно, а починати з того розділу, який здається вам найактуальнішим. Це може бути частина про турботу про себе, про роботу з певними групами користувачів або про використання бібліотерапії. Ми хочемо, щоб цей посібник став вашим помічником і підтримкою – у вашому темпі, з урахуванням саме ваших потреб і викликів.

У цьому посібнику ми звертаємося до вас словами "бібліотекар", щоб не перевантажувати текст. Водночас з великою повагою ставимося до мовної рівності та усвідомлюємо, що переважна більшість тих, хто працює у бібліотеках, – жінки. Використання узагальненого слова не применшує їхньої ролі, внеску й професійності, а лише покликане зробити текст плавнішим для сприйняття.

Ми прагнули створити посібник, який стане для вас не теоретичним підручником, а "живим помічником" у щоденній роботі. У ньому ви знайдете як короткі пояснення основних понять, так і практичні рекомендації, приклади з бібліотечної діяльності, вправи для самопомоги та роздуми, що допомагають осмислити власний досвід.

Ми знаємо, що ваша робота сьогодні непроста. Вона вимагає не лише професійних навичок, а й великої внутрішньої сили, емпатії та витримки. Але саме завдяки вам бібліотека залишається місцем, куди хочеться прийти - місцем, де можна видихнути, почути добре слово, знайти підтримку.

Нехай цей посібник стане для вас джерелом натхнення й опори. Нехай він нагадає, що ваша праця має глибокий сенс і що навіть найменший прояв турботи здатен стати для когось точкою відновлення.

Дякуємо вам за вашу стійкість, людяність і за те, що ви продовжуєте "світити" людям – навіть тоді, коли довкола буває темно.

Зміст

РОЗДІЛ 1. РОЛЬ БІБЛІОТЕК У НАДАННІ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ 06

1.1. Психосоціальна підтримка та її місце в просторі бібліотеки	07
1.2. Принципи психосоціальної підтримки	12
1.3. Застосування травмоінформованого підходу в роботі бібліотекаря	14
1.4. Межі професійної відповідальності бібліотекаря у питаннях надання психосоціальної підтримки	18

РОЗДІЛ 2. КОЛЕКТИВ БІБЛІОТЕКИ ЯК СПІЛЬНОТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ 21

2.1. Турбота про себе як професійна компетентність	22
2.1.1. Психічне здоров'я бібліотекаря	22
2.1.2. Стрес і способи його подолання	26
2.1.3. Психологічна стійкість (резильентність)	33
2.1.4. Професійне вигорання: як його розпізнати і запобігти	36
2.1.5. Техніки самодопомоги та відновлення	41
2.2. Ключові навички психосоціальної підтримки	51
2.2.1. Ефективна комунікація	51
2.2.2. Емоційний інтелект	62
2.2.3. Ненасильницьке спілкування	71
2.2.4. Конструктивне розв'язання конфліктів	78
2.3. Підтримка і добробут у робочому середовищі бібліотеки	87

РОЗДІЛ 3. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕКИ 95

3.1. Взаємодія з людьми в кризі. Перша психологічна допомога	96
3.2. Психосоціальна підтримка різних цільових груп користувачів бібліотеки	102
3.2.1. Психосоціальна підтримка дітей	102
3.2.2. Психосоціальна підтримка підлітків	110
3.2.3. Психосоціальна підтримка людей старшого віку	114
3.2.4. Психосоціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб	117
3.2.5. Психосоціальна підтримка людей з інвалідністю	121
3.2.6. Психосоціальна підтримка ветеранів та військовослужбовців у бібліотеці	124
3.2.7. Психосоціальна підтримка людей у стані горявання та родин зниклих безвісти	127

РОЗДІЛ 4. ІНСТРУМЕНТИ ТА ФОРМИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ У БІБЛІОТЕЦІ 132

4.1. Бібліотечний простір	133
4.2. Форми групових заходів і взаємодія з користувачами	138
4.3. Бібліотерапія: можливості й приклади застосування	146
4.4. Психоедукаційні заходи	150
4.4.1. Приклади та розробки психоедукаційних занять	156
4.5. Ресурсні практики з елементами творчості	173
4.5.1. Сценарії творчих і відновлювальних занять	175

РОЗДІЛ 1.

РОЛЬ БІБЛІОТЕК У НАДАННІ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ



1.1. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ТА ЇЇ МІСЦЕ В ПРОСТОРИ БІБЛІОТЕКИ

В умовах війни, кризи та посткризового періоду психосоціальна підтримка стає одним із ключових чинників збереження психічного здоров'я людей. Це пов'язано з тим, що психосоціальна підтримка охоплює не лише фахову психологічну допомогу, а й базову людську присутність, турботу, спілкування, доступ до інформації та відчуття включеності у суспільство.

Як зазначено у Керівництві Міжвідомчого постійного комітету з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (IASC, 2007): "Психосоціальна підтримка – це частина комплексної відповіді на потреби людей, які пережили стрес чи травматичні події. Її мета – не лише зменшити дистрес, а й зміцнити захисні ресурси особистості та громади" [42, 75].

Чому бібліотека є простором психосоціальної підтримки

Можливо, ви ніколи не сприймали бібліотеку як частину системи підтримки психічного здоров'я. Але якщо подивитися ширше, стає очевидним: бібліотека вже давно виконує цю роль – навіть якщо це не називалося відкрито.

Психосоціальна підтримка (ПСП)

– це комплекс дій, спрямованих на збереження та відновлення емоційного, психологічного й соціального благополуччя людини.



Зверніть увагу:

бібліотека – це не лише культурна інституція, а й простір стабільності й довіри, де людина може знову відчувати безпеку й належність до громади. Навіть коротка розмова, усмішка чи доброзичливе слово від бібліотекаря стають елементом психосоціальної підтримки.

Бібліотека – це місце, де людина може:



відчувати стабільність і передбачуваність, яких часто бракує у кризові періоди;



відновити зв'язки з іншими через спільні події, читання та спілкування;



знайти знання, які повертають відчуття контролю й розширюють світосприйняття;



пережити тишу, що стає ресурсом у стані перевантаження;



бути прийнятою, незалежно від віку, походження, поглядів чи статусу.

Особливо важливо підкреслити, що роль бібліотек у підтримці добробуту громади визначена не лише практикою, а й сучасною державною політикою. Відповідно до **Цільової моделі «Система у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в Україні» 3.0.**, розробленої Координаційним центром з питань психічного здоров'я при Кабінеті Міністрів України, бібліотеки залучені до реалізації стратегічного напрямку, пов'язаного з промоцією психічного здоров'я та формуванням культури турботи про психологічний добробут. [37].



Зверніть увагу:

бібліотека не замінює психологів чи психотерапевтів, але створює умови, у яких відновлення стає можливим: доступ до інформації, простір, де можна зупинитися й видихнути, людяна взаємодія, можливість усамітнитися чи навпаки – бути у колі інших.

Ця модель підкреслює: простори повсякденного життя – школи, заклади культури, соціальні служби, публічні бібліотеки – відіграють ключову роль у добробуті людей. Саме тут людина найчастіше стикається з першою підтримкою – через атмосферу спокою, передбачуваності, доброзичливості, можливість бути “просто присутнім” і не відчувати стигми чи тиску.

У сучасних умовах, коли мільйони українців пережили втрати, вимушене переселення та розрив соціальних зв'язків, бібліотеки стали локальними центрами відновлення – місцями зустрічей, спільності та підтримки.

У цьому сенсі бібліотекар може стати **першою контактною особою**, яка помічає ознаки стресу, делікатно підтримує та може підказати, де отримати професійну допомогу. Саме так бібліотеки інтегруються у міжсекторальну систему психосоціальної підтримки – як доступні, відкриті й низькопорогові простори, що зменшують бар'єри звернення по допомогу та сприяють добробуту громади.

Піраміда психосоціальних інтервенцій IASC

Роль бібліотекарів у наданні психосоціальної підтримки доцільно розглядати через призму піраміди психосоціальних інтервенцій, розробленої Inter-Agency Standing Committee (IASC) [74]. Вона описує чотири рівні допомоги, що взаємопов'язані між собою:

Рисунок 1.

Піраміда психосоціальних інтервенцій (Inter-Agency Standing Committee, 2022)



Розглянемо детальніше особливості прояву рівнів допомоги з піраміди інтервенцій в просторі бібліотеки.



Зверніть увагу:

під час ознайомлення з таблицею нижче подумайте, що із зазначеного вже реалізується у вашій бібліотеці, на якому рівні відбувається психосоціальна підтримка користувачів і які елементи можна розвинути далі.



© ЮНЕСКО / Юлія Юськів

Таблиця 1.

Особливості прояву рівнів допомоги в просторі бібліотеки

РІВЕНЬ ДОПОМОГИ	ЗМІСТ ДОПОМОГИ	ЯК ПРОЯВЛЯЄТЬСЯ У БІБЛІОТЕЦІ	ПРИКЛАДИ РЕАЛІЗАЦІЇ
Рівень 1. Базові послуги та безпечне середовище	Доступ до інформації, життєво необхідних ресурсів, безпечного простору	Спокійна атмосфера, зрозумілі правила, чистота, можливість усамітнитися або побути в колі інших людей	Доступ до друкованих і електронних ресурсів; інформація про функціонування громади; місце для дозвілля або навчання; забезпечення "куточків тиші"
Рівень 2. Підтримка через спільноту та родинні зв'язки	Сприяння соціальній взаємодії, підтримка групової активності, збереження зв'язків	Можливість долучитися до заходів громади або проводити час разом із родиною у просторі бібліотеки	Книжкові клуби за інтересами; зустрічі для дітей, підлітків, людей літнього віку, ВПО та інших груп; сесії з емоційного розвантаження; майстер-класи; групи взаємодопомоги; дитячі простори
Рівень 3. Фокусована підтримка осіб із підвищеним ризиком	Неформальна психологічна підтримка, бесіди, активне слухання, перенаправлення до фахівців	Уважне ставлення до відвідувачів, уміння розпізнати ознаки стресу, надання інформації про ресурси підтримки (служби психологічної допомоги, центри психічного здоров'я)	Запрошення на події з психосоціальної підтримки; перенаправлення до фахівців; консультації психолога, якщо такий є у штаті бібліотеки
Рівень 4. Професійна спеціалізована допомога	Психотерапія, психіатрична допомога	Не є рівнем роботи бібліотек, але бібліотекар може стати "ланцюжком" до цих послуг, допомагаючи людині знайти їх	Партнерство з місцевими закладами громади, що надають психосоціальну підтримку; співпраця з психологами й психотерапевтами; поширення інформації про безоплатні консультації

Побачили у таблиці вашу бібліотеку? Впевнені, що так. Робота бібліотекаря уже є частиною великої системи підтримки. Навіть якщо ви ніколи не називали це "психосоціальною допомогою", саме тоді, коли даєте людині місце, де вона може відчувати себе собою, ви робите набагато більше, ніж здається. Ви створюєте простір відновлення, довіри й людяності.

Далі розглянемо, як саме бібліотекарі можуть реалізовувати елементи психосоціальної підтримки у своїй щоденній роботі. Приклади таких дій і активностей наведено у таблиці нижче.

Таблиця 2.

Основні елементи психосоціальної підтримки, які доцільні в бібліотеці

ЕЛЕМЕНТ	ОПИС	ЯК РЕАЛІЗУВАТИ В БІБЛІОТЕЦІ
Безпека	Фізичне та емоційне відчуття захищеності	Зонування простору, створення “тихої зони”, де можна побути наодинці; наявність зрозумілих правил взаємоповаги
Привітність і прийняття	Атмосфера доброзичливості та поваги без упереджень	Навчання персоналу принципам ненасильницької комунікації; підтримка доброзичливого тону у взаємодії з відвідувачами
Змістова діяльність	Активності, які допомагають людині відчути сенс і контроль над життям	Організація читацьких клубів, арт-майстерень, освітніх і творчих подій
Інформаційна підтримка	Надання достовірної, зрозумілої, актуальної інформації	Підготовка буклетів, інформаційних стендів, електронних добірок матеріалів
Психологічна просвіта та психоедукація	Ознайомлення з психологічними явищами, що впливають на стан людини (емоції, стрес, адаптація тощо)	Підбір тематичних книг, проведення занять і зустрічей із запрошеними фахівцями (психологи, психотерапевти, психіатри)
Соціальні зв'язки	Підтримка відчуття належності до громади	Створення груп за інтересами, підтримка громадських ініціатив, організація спільних заходів
Перенаправлення	Спрямування до фахівців у разі складних станів	Підготовка та оновлення переліку місцевих служб допомоги, розміщення контактів на стендах або онлайн-ресурсах бібліотеки

Отже, піраміда психосоціальних інтервенцій дає нам міжнародну рамку розуміння рівнів підтримки. Водночас українське законодавство містить близький за змістом підхід на національному рівні.



У [Законі України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні»](#) визначено поняття психосоціальної допомоги [27]. Вона спрямована на задоволення психологічних і соціальних потреб людей через інформування, розвиток навичок подолання стресу, зменшення соціальної ізоляції, підтримку самозарадності та перенаправлення у разі потреби до інших видів допомоги.

Більшість аспектів психосоціальної допомоги реалізують фахівці зі спеціальною підготовкою у сфері психічного здоров'я. **Проте в межах визначених законом напрямів бібліотекарі можуть:**

- здійснювати психологічну просвіту та інформування (психоедукацію);
- сприяти створенню безпечного простору, в якому люди можуть відкрито висловлювати емоції та перестороги;
- перенаправляти людей для отримання інших видів допомоги у разі потреби;
- провадити неформальну допомогу у сфері психічного здоров'я. Зокрема організувати на базі бібліотеки програми і групи підтримки за принципом «рівний — рівному», заходи для підвищення обізнаності про проблеми психічного здоров'я, творчі програми.

Окрім психосоціальної, закон передбачає інші види допомоги — психологічну допомогу, психотерапію, психологічну реабілітацію та психіатричну допомогу. Вони належать до компетенції фахівців у сфері психічного здоров'я та не входять до зони відповідальності бібліотеки.

Отже, бібліотека – це нейтральний і відкритий простір, де не потрібно “просити допомоги”, але її можна отримати природним шляхом – через участь у житті спільноти, читання, перебування в тиші чи розмову.

Що важливо пам'ятати бібліотекарю?



Ви не зобов'язані лікувати чи надавати послуги з психотерапії або психологічного консультування без спеціальної освіти. Проте ви можете створити умови, у яких відновлення стає можливим.



Кожна маленька дія – усмішка, доброзичливе слово, запропонована книга чи брошура – **це вже елемент психосоціальної підтримки.**



Ваша робота є містком між людиною та ресурсами, простором, де можна знайти спокій, тишу й людську присутність тоді, коли світ здається нестабільним.



При наданні психосоціальної підтримки важливо **турбуватися про власний ресурс і відпочинок.**

1.2. ПРИНЦИПИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Психосоціальна підтримка має ціннісну основу. Це не лише набір дій чи процедур – це спосіб бути з іншою людиною. Основні принципи такої підтримки можуть бути вплетені у повсякденну роботу бібліотекаря – у взаємодії з користувачами, у створенні середовища, під час планування заходів або в аналізі комунікації.

Нижче розглянуто чотири ключові принципи, які можна впровадити без спеціальної психологічної освіти, але з глибоким людським усвідомленням і професійною етикою.

Принцип прийняття

Прийняття полягає у сприйнятті людини як гідної поваги – незалежно від її емоційного стану, переконань, досвіду чи зовнішнього вигляду. У практиці психосоціальної підтримки це один із найважливіших чинників відновлення довіри до себе та інших.



Як реалізувати цей принцип у бібліотеці:

коли відвідувач дратівливо ставить запитання або уникає зорового контакту, бібліотекар не засуджує, не тисне, не знецінює – а зберігає рівне, доброзичливе ставлення.

Принцип недискримінації

Психосоціальна підтримка передбачає рівний доступ до допомоги та ресурсів для всіх – незалежно від віку, гендеру, етнічності, мови, інвалідності, статусу ВПО чи інших ознак.



Як реалізувати цей принцип у бібліотеці:

недискримінація – це коли працівники однаково ставляться до підлітків, людей похилого віку, військових, представників ЛГБТК+ спільноти або батьків з дітьми. Це також про доступність просторів. Наприклад, пандуси для маломобільних осіб, шрифти для людей з порушеннями зору, оголошення декількома мовами або достатньо великим шрифтом, щоб усім було комфортно його прочитати.

Принцип безпечного простору

Коли мова йде про безпеку, то її варто розглядати не тільки у фізичному, а й у психологічному контексті. Людина має відчувати, що її не знецінюють, не висміюють, не примушують говорити те, до чого вона не готова. Також важливо, щоб людина мала достатньої інформації, а спілкування було передбачуваним і зрозумілим. Володіння інформацією та розуміння процесу створюють відчуття безпеки. Відчуття безпеки є базовою передумовою для активізації внутрішніх ресурсів людини.



Як реалізувати цей принцип у бібліотеці:

це максимум інформації про умови користування бібліотечним простором у вигляді плакатів або коротких та чітких пояснень від персоналу. Також це дотримання принципу добровільності. Людина може відмовлятися від участі в заході, залишаючись лише пасивним спостерігачем. Або може відмовлятися від запропонованої допомоги. Це рішення також варто поважати.

Емоційна грамотність – це здатність розпізнавати емоції (свої й інших) і взаємодіяти з ними без оцінювання. Для бібліотекаря це означає – уникати агресії, не брати на себе чужий біль, залишатися людяним і врівноваженим.



Як реалізувати цей принцип у бібліотеці:

бібліотекар помічає, що дитина засмучена або дорослий надміру напружений – і не ігнорує це. Він може коротко сказати: “Бачу, вам непросто. Якщо щось буде потрібно – я поруч”. Цього достатньо, щоб дати людині відчути співучасть.

Пропонуємо поміркувати про те, як ці принципи вже реалізуються у вашій роботі.

Ознайомтеся з пам’яткою, наведеною нижче. Поміркуйте над кожним пунктом і визначте, що вже реалізується, а що ще варто запровадити у щоденну взаємодію з відвідувачами та колегами.



Зверніть увагу:

бібліотекар – не практичний психолог, але ваша людяність також може мати зцілюючий ефект. Принципи психосоціальної підтримки – це не складні алгоритми, а якість щоденної взаємодії.



Принципи психосоціальної підтримки: пам’ятка для щоденної роботи

Прийняття

- Спокійно реагую на будь-який емоційний стан людини.
- Не змушую “бути ввічливим”, “усміхатися” або “поводитися нормально”.
- Дозволю людині бути собою без очікувань.

Емоційна грамотність

- Слідкую за власним емоційним станом і рівнем напруги.
- Помічаю настрій відвідувача, не ігнорую тривогу, роздратування чи апатію.
- Висловлю емпатію коротко і м’яко: “Я вас чую”, “Я поруч, якщо потрібно”

Безпечний простір

- Гарантую конфіденційність особистої інформації.
- Пояснюю, що участь у заходах – добровільна.
- Уникаю нав’язування допомоги – пропоную, не тисну.

Недискримінація

- Ставлюсь до всіх відвідувачів з однаковою повагою.
- Не припускаю, що знаю історію людини “за зовнішнім виглядом”.
- Перевіряю: чи мій простір справді інклюзивний для всіх?

1.3. ЗАСТОСУВАННЯ ТРАВМОІНФОРМОВАНОГО ПІДХОДУ В РОБОТІ БІБЛІОТЕКАРЯ

Після пережитих особистих і колективних потрясінь – війни, втрати, вимушеного переселення, насильства чи бідності – люди часто приходять до бібліотеки не лише за інформацією, а й за опорою. І навіть якщо вони не говорять про свої переживання, ці переживання залишають слід у їхній поведінці, тілесних реакціях, уважності, емоційній регуляції.

Підтвердження цьому можна знайти в Загальнодержавному дослідженні “Читання під час війни: інтереси, потреби, можливості”, проведеному Національною бібліотекою України імені Ярослава Мудрого у 2023 році [46]. В опитуванні (31 липня - 15 серпня) брали участь 2773 респонденти – представники сільських, селищних та міських публічних бібліотек з 23 регіонів та м. Києва. Одним із питань дослідження було з’ясування мотивів звернення до бібліотек.

Нижче у Таблиці 3 представлені результати для двох категорій:

1 – всі користувачі;

2 – внутрішньо переміщені особи (ВПО).

Друга категорія виділена окремо, адже такі відвідувачі часто потребують додаткової емоційної підтримки. Саме представники цієї групи найчастіше звертаються до бібліотеки з метою отримати психологічне розвантаження.

Таблиця 3.

Мотиви звернення до бібліотек (2023 р.)

Користувачі	Мотиви звернення до бібліотек	ВПО
72,3%	Психологічне розвантаження	70,6%
55,5%	За довоєнною звичкою читати	36,7%
48,3%	Самоосвіта	30,9%
45,6%	Для участі у заходах з просування читання	30,4%
-	Отримання інформації про територіальну громаду	29,0%
15,6%	Більше нікуди йти	12,9%

Серед відповідей “інше” були зазначені такі варіанти: отримання програмної літератури (шкільної); підвищення вартості книг; відвідування масових заходів у бібліотеці (виставок, зустрічей, майстер-класів); спілкування; творчий розвиток дітей тощо.

Потреба у психологічному розвантаженні може виникати як на тлі пережитої травматичної події, так і внаслідок хронічного стресу, що супроводжує повсякденне життя українців сьогодні. Саме тому бібліотекарю важливо розуміти, що таке травма, травмачутливість і як застосовувати травмоінформований підхід у своїй роботі.

У сучасній світовій практиці існує два найпоширеніші міжнародні стандарти реалізації травмоінформованого підходу:

1. Концепція травми та рекомендації щодо травмоінформованого підходу Адміністрації служб психічного здоров'я США (SAMHSA, 2014) [86].
2. Ізраїльський травмоінформований підхід [69].

Обидва підходи мають багато спільного, адже враховують вплив травми як на окрему людину, так і на спільноту загалом. Розглянемо кожен із них детальніше та подумаємо, як їх можна імплементувати в роботі бібліотек.

Травма

– це досвід, який порушує відчуття безпеки людини, викликає сильний стрес і має тривалі наслідки для психічного і фізичного здоров'я.

Травмачутливість (trauma-sensitivity)

– індивідуальна компетентність, що проявляється у готовності поважати пережитий досвід інших, спілкуватися делікатно, уникати дій чи фраз, які можуть викликати повторну травматизацію.

Травмоінформований підхід (trauma-informed approach)

– це спосіб організації послуг і взаємодії з людьми, який визнає вплив травми на їхнє життя та спрямований на створення безпечного, підтримувального середовища.

Шість ключових принципів травмоінформованої організації SAMHSA:



1. Безпека (Safety) – створення фізичної та психологічної безпеки.



2. Довіра та прозорість (Trustworthiness and Transparency) – будівництво довіри через відкритість.



3. Підтримка вибору, контролю і автономії (Peer Support and Mutual Self-help) – підтримка вибору і самовизначення.



4. Співпраця і взаємність (Collaboration and Mutuality) – партнерство та взаємна повага.



5. Різноманітність і інклюзивність (Empowerment, Voice, and Choice) – підтримка унікальності і сили кожного.



6. Культурна, історична та гендерна чутливість (Cultural, Historical, and Gender Issues) – врахування контексту і багатогранності досвіду.

Наскрізна мета, яка реалізується через застосування всіх шести принципів травмоінформованого підходу, – уникнення повторної травматизації.

Ізраїльські вчені, такі як Мулі Лахад, Амитаї Бліх та інші, розвивають і адаптують травмоінформований підхід з урахуванням мультикультурності, постійних кризових ситуацій і колективних травм. Ізраїльські науковці наголошують, що травмоінформована робота має охоплювати не лише індивідуальний рівень (психотерапія, консультації), а й соціальний – сім'ю, громаду, систему послуг.

Основні особливості ізраїльського травмоінформованого підходу:



Мультисистемний підхід, що враховує індивідуальний, сімейний і громадський рівні.



Акцент на автономії та партнерстві, уникаючи примусу.



Глибока культурна чутливість – адаптація до мовних, релігійних, етнічних особливостей.



Розвиток колективної стійкості через громаду, творчість і соціальні мережі підтримки.

Ці принципи особливо важливі в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами (ВПО), ветеранами та родинами загиблих. Це актуально для бібліотек, які обслуговують такі спільноти.

Застосування принципів травмоінформованого підходу в роботі бібліотеки

Давайте поміркуємо про те, як можна реалізовувати принципи травмоінформованого підходу в роботі бібліотеки, застосовуючи їх не лише щодо відвідувачів, а й щодо самих працівників. Адже в сучасних реаліях і серед колективів бібліотек є багато людей, які мають різний травматичний досвід (втрати, загибель рідних, досвід переселення тощо).

1. Принцип безпеки (фізичної та емоційної)

Що це означає:

людина має відчувати, що вона вільна від загроз, приниження, критики або тиску – як тілесного, так і психологічного.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> чітка навігація: покажчики, зрозумілі правила, оголошення доступною мовою; зони відпочинку, де можна побути наодинці або зменшити стимуляцію (особливо важливо для людей з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР) або сенсорною гіперчутливістю); працівники не підвищують голос, не вимагають “поводитися як слід”, не тиснуть із запитаннями. 	<ul style="list-style-type: none"> наявність місця для короткої перерви, відновлення; можливість обговорити труднощі з керівництвом без страху осуду; розуміння пріоритетності власної безпеки та вміння регулювати агресивну поведінку користувачів (детальніше про це в пункті 3.1.)

2. Принцип довіри та прозорості

Що це означає:

люди мають знати, чого чекати – у процедурі, у спілкуванні, у межах взаємодії.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> пояснення: “Цей захід триває 30 хвилин, участь добровільна”; “Ми не розповсюджуємо ваші персональні дані”; інформація про безпечний алгоритм дій у випадку тривоги, евакуації чи агресивної поведінки. 	<ul style="list-style-type: none"> прозорі внутрішні політики, чесна комунікація з керівництвом; регулярне інформування про зміни, очікування, ролі.

3. Принцип підтримки вибору, контролю і автономії

Що це означає:

люди краще відновлюються, коли можуть приймати рішення самостійно.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> людина обирає: читати мовчки чи взаємодіяти, взяти участь у події чи просто залишитися у залі; можливість отримати інформацію у зручному форматі: усно, письмово, через QR-код або жестову мову. 	<ul style="list-style-type: none"> можливість висловлювати ідеї, брати участь у плануванні, впливати на розподіл навантаження повага до особистих меж і ресурсів колег; відсутність примусу до емоційної праці понад можливості.

4. Принцип співпраці і взаємності

Що це означає:

взаємодія має ґрунтуватися не на ієрархії, а на партнерстві, взаємній повазі та підтримці.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> • “Ми разом обираємо, які книги включити до нової тематичної полицки”; • можливість висловити свою думку через опитування або зворотний зв’язок; • участь користувачів у створенні подій чи виставок. 	<ul style="list-style-type: none"> • командні зустрічі для обговорення викликів і пошуку рішень; • спільне планування заходів, партнерство з волонтерами, психологами, представниками громади; • підтримка атмосфери взаємоповаги та рівності в команді

5. Принцип різноманітності та інклюзивності

Що це означає:

визнання цінності та унікальності досвіду кожного і створення середовища, де різноманітність є ресурсом, а не бар’єром.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> • інформація зрозумілою мовою, можливість отримати її в різних форматах (усно, письмово, жестовою мовою); • адаптовані простори: безбар’єрний вхід, тихі зони, зручні меблі; • події, що враховують потреби різних груп (діти, ВПО, люди з інвалідністю, ЛГБТК+, ветерани); • виставки й добірки літератури, які відображають різні досвіди та ідентичності. 	<ul style="list-style-type: none"> • поважне ставлення до ідентичностей колег, правильне вживання імен і займенників; • прозорі, недискримінаційні внутрішні політики; • гнучкий підхід до умов праці, врахування потреб і можливостей кожного; • рівна участь у прийнятті рішень, можливість бути почутими.

6. Принцип культурної, історичної та гендерної чутливості

Що це означає:

визнання того, що в людей різні поведінкові моделі, досвід, традиції, мова, гендерна ідентичність – і всі ці відмінності мають бути враховані.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> • матеріали українською, кримськотатарською, мовами національних меншин; • нейтральне ставлення до ЛГБТК+ спільнот, урахування потреб ВПО та людей з інвалідністю; • залучення представників різних спільнот до подій бібліотеки. 	<ul style="list-style-type: none"> • навчання чутливій комунікації з вразливими групами населення; • створення недискримінаційного та безпечного середовища у колективі.

7. Принцип профілактики повторної травматизації

Що це означає:

унікнення ситуацій, які можуть “повернути” людину до травматичного досвіду.

Для користувачів	Для працівників
<ul style="list-style-type: none"> • не розпитувати про деталі травматичних подій, якщо це не ініціатива самої людини; • уникати гучних звуків, миготіння, агресивної мови; • з обережністю демонструвати візуальний або аудіальний контент, який може викликати повторну травматизацію (наприклад, новини після обстрілів, якщо серед відвідувачів є люди з травматичним досвідом; стенди з фотографіями загиблих, якщо на заході присутні їхні родичі, які ще перебувають у гострій фазі горявання). 	<ul style="list-style-type: none"> • не допускати перевантаження й хронічного стресу; • мати можливість проходити супервізії або інтервізії для психологічної підтримки; • брати участь у тренінгах з емоційної грамотності та самопідтримки.

Як саме ці принципи реалізуються у взаємодії з різними категоріями відвідувачів та як вибудовувати ефективну травмачутливу комунікацію з людьми з різними проявами поведінки, детально розглянемо в [Розділі 3](#).

Травмоінформований підхід – це не окрема послуга, а спосіб мислення і взаємодії. Кожна дія бібліотекаря – це можливість або підтримати людину, або, навпаки, знецінити її досвід. Коли ми формуємо середовище, де замість запитання “Що з тобою сталося?” лунає “Що тобі потрібно, аби почуватися краще?”, – це і є прояв психосоціальної підтримки на практиці. Іноді достатньо просто мовчки бути поруч. Це – вже підтримка.

1.4. МЕЖІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕКАРЯ У ПИТАННЯХ НАДАННЯ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Бібліотекарі мають велику силу – створювати простір безпеки, підтримки й прийняття для людей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Водночас важливо пам'ятати: ви не можете та не зобов'язані виконувати функції психолога чи соціального працівника, якщо не маєте для цього спеціалізованої освіти. Чітке розуміння меж своєї ролі – запорука професійної етики, особистої безпеки і збереження власного ресурсу.

Цей розділ допоможе вам зрозуміти, де починаються і закінчуються межі вашої відповідальності. Це не про обмеження – це про турботу про себе і про якісну допомогу іншим.

Бібліотекар – не практичний психолог, але часто може бути першою ланкою підтримки у громаді, особливо, коли йдеться про невелике містечко або селище.



Зверніть увагу:

в умовах сьогодення кожному бібліотекарю корисно пройти тренінг із першої домедичної допомоги та першої психологічної допомоги (ППД). Такі знання підвищують упевненість у власних діях у кризових ситуаціях і допомагають не нашкодити людині, яка перебуває у стресовому стані. Стандартизоване навчання з ППД проводять представництва Товариства Червоного Хреста України.



У реалізації психосоціальної підтримки, бібліотекар може:

1. Надати емоційну підтримку:

- створити спокійний, ресурсний простір для відвідувачів;
- вислухати з повагою та без осуду;
- бути уважним, доброзичливим і приймаючим співрозмовником.

2. Надати інформаційну або навігаційну підтримку:

- підказати, куди звернутися, що почитати, як зареєструватися тощо;
- розповісти про доступні ресурси в бібліотеці та громаді;
- пояснити, де можна отримати безоплатну психологічну чи юридичну допомогу;
- поширювати перевірені матеріали з психічного здоров'я, кризової допомоги, прав людини тощо.

3. Застосувати перевірені принципи першої психологічної допомоги (ППД) у кризових станах і гострих стресових реакціях:

- уміти заспокоїти людину, допомогти їй відчувати контроль, не завдаючи шкоди;
- підтримати стабілізацію емоційного стану в межах протоколів ППД (детальніше про зміст, алгоритми та принципи надання ППД – [у пункті 3.2.](#))

4. Організувати події чи заходи, що сприяють інтеграції та психосоціальному благополуччю, але не потребують спеціалізованої психологічної або психотерапевтичної освіти, зокрема:

- читання та обговорення книжок;
- творчі заняття;
- групи взаємної підтримки (без глибокого опрацювання травм);
- кіноперегляди з дискусією;
- майстерки про фізичне та психічне здоров'я, права, цифрову грамотність тощо.



Зверніть увагу:

- Жодну допомогу **не можна надавати без згоди людини**.
- Людина завжди має **право відмовитися** від запропонованої інформації чи підтримки.
- Ваша участь полягає не у "вирішенні проблеми", а у **підтримці людини та її перенаправленні** до відповідних фахівців, коли це потрібно.

Чому це важливо

Людина, яка пережила травму або кризу, часто не шукає глибокої психотерапії, а потребує безпечного місця, де її бачать, чують і не змушують говорити більше, ніж вона готова. Для більшості людей цього достатньо, щоб розпочати процес відновлення й стабілізації емоційного стану.

Проте існують ситуації, коли бібліотекар зобов'язаний припинити самостійну підтримку та допомогти людині звернутися до відповідного фахівця. Це питання безпеки, етики та ефективності допомоги. Принцип "Не нашкодь" має бути провідним для всіх фахівців, які працюють із людьми. Цей принцип лежить в основі травмоінформованого підходу: не втручатися туди, де можна поглибити травму або перевищити власну компетентність.

Коли слід перенаправити до фахівців

Користуйтеся простим правилом: якщо ситуація виходить за межі комфортної, безпечної взаємодії – ви маєте право і обов'язок не залишатися з цим наодинці.

Сигнали для перенаправлення:



ГОСТРИЙ СТРЕСОВИЙ СТАН:

людина перебуває у стані шоку, паніки, дезорієнтації, надмірної агресії або повної емоційної відстороненості, і ваші первинні дії з надання першої психологічної допомоги не дали результатів.



ОЗНАКИ ПСИХІЧНОГО РОЗЛАДУ:

маячення, галюцинації, втрата контакту з реальністю.



СУЇЦИДАЛЬНІ ДУМКИ ЧИ НАМІРИ:

прямі або непрямі висловлювання про самогубство, наявність плану чи засобів для його вчинення.



ОЗНАКИ НАСИЛЬСТВА ЧИ НЕБЕЗПЕКИ:

ознаки домашнього, сексуального, гендерного чи іншого насильства, небезпека для дитини або вразливої особи.



ЮРИДИЧНІ ЧИ СОЦІАЛЬНІ ЗАПИТИ ПОЗА ПОВНОВАЖЕННЯМИ БІБЛІОТЕКИ

(якщо у штаті відсутній відповідний фахівець: практичний психолог, юрист): потреба у допомозі з житлом, статусом ВПО, соціальними виплатами, тощо.

До кого перенаправити

У складних випадках бібліотекар має знати, до яких фахівців або установ можна звернутися. Нижче наведено орієнтовний перелік ситуацій та місць перенаправлення. З актуальним переліком організацій і контактів можна ознайомитися на сайті **Всеукраїнської програми ментального здоров'я "Ти як?"** у розділі "Допомога" [16].



Таблиця 4.

Перелік складних ситуацій та місць перенаправлення

ТИП СИТУАЦІЇ	КУДИ ПЕРЕНАПРАВЛЯТИ
Емоційні прояви або психічна криза	Психолог, центри психічного здоров'я, мобільна кризова команда, гаряча лінія
Домашнє або гендерне насильство	Центри безпеки для жінок, поліція, соціальні служби, гаряча лінія
Потреба у юридичній допомозі	Центри безоплатної правової допомоги, благодійні організації
Питання соціального захисту	Управління соціального захисту, гуманітарні організації
Підозра на небезпеку дитині	Служби у справах дітей, поліція, гаряча лінія 116 111



Зверніть увагу:

створіть локальну мапу ресурсів – список контактів місцевих служб, психологів, центрів підтримки, які працюють із різними вразливими групами, а також буклети про психічне здоров'я та права людини. Так ви завжди зможете надати людині потрібну інформацію – навіть коли у вас обмаль часу чи власного ресурсу.

Ми впевнені, що багато з вас уже мають подібні мапи або інформаційні стенди. Втім, надзвичайно важливо періодично оновлювати та перевіряти контакти, зазначені на них. Це пов'язано з тим, що проекти гуманітарних організацій іноді завершуються, а номери гарячих ліній або посилання можуть стати неактивними. Водночас з'являються нові громадські ініціативи та державні програми, які можуть бути корисними у різних життєвих ситуаціях.

Дуже важливо, щоб людина, яка вперше звернулася по допомогу, мала позитивний досвід спілкування, а не зіштовхнулася з неактуальним номером або зачиненими дверима.

Пропонуємо ознайомитися з двома практичними кейсами в [Додатку 1](#) та обговорити, як ви діяли б у подібних ситуаціях.



Зверніть увагу:

завжди перенаправляйте людину у супроводі теплою, доброзичливого коментаря, наприклад: "Я вас чую. Щоб отримати кваліфіковану допомогу, рекомендую звернутися до...". Після надання контактів актуально зробити ще один важливий крок - поцікавитися подальшою підтримкою. Якщо людина знову приходить до бібліотеки, можна запитати, чи вдалося їй звернутися до фахівця та чи потрібна додаткова інформація. Це допомагає людині відчувати, що її не залишили наодинці зі складною ситуацією.

РОЗДІЛ 2.

КОЛЕКТИВ БІБЛІОТЕКИ ЯК СПІЛЬНОТА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ



2.1. ТУРБОТА ПРО СЕБЕ ЯК ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ

Перш ніж надавати підтримку іншим, варто зупинитися й запитати себе: чи маю я внутрішні сили, щоб допомагати? Це не питання егоїзму, а професійної відповідальності. Адже неможливо підтримати інших, якщо власні ресурси вичерпані. Пригадайте відому фразу, яку ми чуємо під час інструктажу в літаку: “У разі розгерметизації салону надіньте кисневу маску спочатку на себе, а вже потім – на дитину чи іншу людину поруч”.

Це правило – метафора турботи про себе. Коли навколо “бурливо”, варто почати саме із себе. Бо турбота про себе – це не розкіш і не егоїзм, а базова умова для того, щоб залишатися стійкими, спокійними та здатними підтримувати інших.

Ресурсний стан

– це наявність фізичних та психоемоційних ресурсів, які дають людині енергію та мотивацію вирішувати щоденні справи, справлятися з труднощами та будувати своє життя. Ресурсний стан характеризується відчуттям задоволення, впевненості, свободи [19].



Зверніть увагу:

- Турбота про себе – це частина професійної етики, а не прояв байдужості.
- Відновлення сил не суперечить місії допомагати іншим, а навпаки – робить її можливою.
- Ресурсність – не стабільний стан, а процес, який потребує уваги, усвідомленості й дій.

Психічне здоров'я

– це стан психологічного добробуту, який надає людині можливість долати життєвий стрес, реалізовувати свої здібності, належним чином навчатися та працювати, а також брати участь у житті громади. Психічне здоров'я є невід'ємною складовою здоров'я та добробуту та є поняттям, ширшим за відсутність психічних розладів [11].

Що означає “ресурсний стан”

Бути в ресурсі – означає мати запас енергії, щоб долати труднощі, вирішувати щоденні завдання й при цьому не втрачати контакт із собою.

Для бібліотекаря, який працює з людьми, ресурсність – це не лише про емоції, а й про професійну безпеку: спокійна, урівноважена людина здатна створити для користувачів атмосферу довіри й підтримки.

У цьому підрозділі ми поговоримо про психологічні чинники, які впливають на наш ресурсний стан, і про навички самопомоги, що допомагають його зберігати. Ми розглянемо, що таке психічне здоров'я, як проявляється стрес, як розвивається психологічна стійкість (резиліентність), чому виникає професійне вигорання та які техніки допомагають відновленню.

2.1.1. ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я БІБЛІОТЕКАРЯ

Перш за все, варто зупинитися на тому, що означає поняття “психічне здоров'я”. У цьому посібнику ми будемо використовувати саме цей термін, як традиційний для українського простору. Впевнені, ви неодноразово чули його синонім, який зараз набуває стрімкого поширення, – “ментальне здоров'я”. Цей термін запозичений з англійської (mental health) і активно використовується, зокрема, у Всеукраїнській програмі ментального здоров'я “Ти як?” за ініціативи першої леді Олени Зеленської. Обидва поняття – “психічне” і “ментальне здоров'я” – є рівнозначними й можуть застосовуватись паралельно.

Що таке психічне здоров'я

Відповідно до визначення Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ):

У цьому визначенні з'являється ще один важливий термін – “психологічний добробут” (або психологічне благополуччя). В англійських джерелах він відповідає поняттю psychological well-being і охоплює як емоційні, так і соціальні та когнітивні аспекти життя людини. Це стан, коли особа почувається цілісною, має сенс діяльності та відчуває гармонію у стосунках із собою й іншими.

У [законі України “Про систему охорони психічного здоров'я”](#) психологічне благополуччя визначене як суб'єктивне відчуття особи щодо досягнення оптимального психічного функціонування, що включає відчуття задоволення якістю власного життя, цілеспрямованості та сенсу життєвих подій, вибір дієвих стратегій реалізації особистісного потенціалу, оптимальний рівень психологічної стійкості і адаптивності у подоланні життєвих труднощів [27].



Ддослідники Керол Ріфф (С. Ryff) та Бартон Сінгер (В. Singer) виокремлюють **шість ключових компонентів/складників психологічного благополуччя** [85]:

1. Прийняття себе – здатність позитивно оцінювати себе та власне минуле.
2. Позитивні стосунки з іншими – наявність близьких, довірливих контактів з іншими людьми.
3. Автономність – здатність бути незалежним і протистояти соціальному тиску.
4. Майстерність у взаємодії із середовищем – здатність створювати навколо себе умови, що відповідають потребам.
5. Сенс життя – відчуття, що життя має напрям і значення.
6. Особистісний ріст – постійне вдосконалення та реалізація власного потенціалу.

Ці виміри демонструють, що психічне здоров'я – це не тільки про відсутність хвороби, а й про наявність внутрішніх ресурсів, відчуття сенсу, самоусвідомлення та здатність до розвитку.

Іноді людина, яка має діагностований психічний розлад, може зберігати високий рівень психологічного добробуту – якщо вона отримує необхідну підтримку від фахівців з психічного здоров'я, має стабільні стосунки й відчуває себе прийнятою. І навпаки, людина без офіційного діагнозу може поступово втрачати відчуття внутрішньої рівноваги через стрес, самотність або брак соціальної підтримки.

Таким чином, навіть за наявності психічних розладів людина може залишатися адаптованою, активною та психологічно благополучною, якщо має доступ до ресурсів підтримки й відчуття безпеки у своєму середовищі.



Розглянемо два приклади:

Приклад 1.

Двадцяти п'ятирічна дівчина має діагностовану депресію та розлад харчової поведінки. Вона проходить лікування у психіатра та працює з психологом. Її партнер допомагає їй підтримувати режим дня та харчування, дівчина регулярно відвідує сімейного лікаря. Вона має близьких подруг, що готові прийти їй на допомогу. В колективі, де вона працює, панує дружня атмосфера.

Приклад 2.

Вісімнадцятирічний хлопець навчається в коледжі. Діагностованих психічних розладів не має. Йому важко адаптуватися до навчання та налагодити побут у гуртожитку. Він намагається підробляти, через що мало спить і майже не спілкується з одногрупниками, бо не має на це часу. Вже декілька місяців він почуває себе пригніченим, постійно роздратованим, погіршився апетит. Поговорити про це з батьками він не наважується, а друзів в новому місті немає.

Поміркуйте: який із цих прикладів ілюструє кращий рівень психологічного добробуту?

Відповідно до “Звіту про психічне здоров’я у світі: трансформація систем охорони психічного здоров’я для всіх” (ВООЗ, 2023), психічне здоров’я визначає здатність людини функціонувати, процвітати, долати труднощі та підтримувати зв’язки з іншими [29].

На Рисунку 2 представлено, як стан психічного здоров’я може проявлятися через характеристики психологічного добробуту в різних сферах життя – особистій, соціальній, професійній та громадській.

Рисунок 2.

Психічне здоров’я в основі побудови зв’язів, функціонування, подолання проблем та процвітання



Психічне здоров’я в повсякденній роботі бібліотекарів

На що впливає рівень психічного здоров’я у повсякденній роботі бібліотекарів? Бібліотекарі щодня взаємодіють із великою кількістю людей і постійним потоком інформації. Тому психічне здоров’я є важливим професійним **ресурсом**, який допомагає:

- залишатися уважними, врівноваженими та доброзичливими у спілкуванні з відвідувачами;
- уникати професійного вигорання;
- зберігати внутрішню рівновагу навіть у складних ситуаціях.

Психічне здоров’я – не бінарний стан. Людина не може бути або психічно здоровою, або психічно хворою. Радше, психічне здоров’я утворює складний континуум, досвід у межах якого може варіюватися від оптимального стану добробуту до стану надзвичайного страждання та емоційного болю, що підриває сили людини.

Крім того, стан психічного здоров’я може змінюватися у відповідь на зміну життєвої ситуації та появу стресорів. У будь-який час особисті, соціальні та структурні фактори можуть поєднуватися в такий спосіб, що або сприятимуть збереженню, або, навпаки, послаблюватимуть стан психічного здоров’я людини. Відповідно змінюватиметься і її положення в континуумі психічного здоров’я.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), **до глобальних загроз** для психічного здоров'я належать:

- економічна та соціальна нерівність;
- надзвичайні ситуації у сфері громадського здоров'я (такі як COVID-19);
- гуманітарні надзвичайні ситуації (зокрема конфлікти й вимушене переміщення);
- кліматична криза.

Психічне здоров'я працівників бібліотек безпосередньо пов'язане з умовами, у яких вони працюють: рівнем підтримки, атмосферою у колективі, можливістю впливати на рішення та відчуттям безпеки. Саме тому важливо усвідомлювати, які чинники робочого середовища зміцнюють психічне здоров'я, а які можуть його послаблювати.



Поміркуйте:

які фактори вашої щоденної роботи підтримують ваше психічне здоров'я, а які, можливо, виснажують. Відзначте у таблиці (див. [Додаток 2](#)) ті "вітаміни", які присутні у вашому професійному середовищі, і визначте, яких бракує, щоб відновити власний ресурс і відчути більше внутрішньої рівноваги.

Біопсихосоціальна модель психічного здоров'я

Останні роки підходи до надання допомоги людям із психічними розладами зазнали суттєвих змін завдяки впровадженню біопсихосоціальної моделі (БПС-моделі). Цей підхід розглядає людину як цілісний організм, у якому біологічні, психологічні та соціальні чинники перебувають у постійному взаємозв'язку. Відповідно до цієї моделі, стан здоров'я, причини виникнення захворювань і способи надання допомоги залежать від особливостей і взаємодії кожного з трьох компонентів.

Рисунок 3. Біопсихосоціальна модель¹



Біопсихосоціальна модель є важливою, оскільки враховує не лише фізіологічні (соматичні) аспекти розвитку психічних порушень, а й повний спектр чинників, які можуть або спричинити розлади, або, навпаки, сприяти відновленню психічного здоров'я. Розуміння цих взаємозв'язків допомагає як підтримувати власне психічне здоров'я, так і надавати підтримку іншим, беручи до уваги всі складові БПС-моделі – біологічну, психологічну та соціальну [80].

Отже, психічне здоров'я є надзвичайно важливим для життя людини й її успішного функціонування в соціумі.

Коли людина психічно здорова, вона здатна долати життєві стреси, реалізувати свої здібності, ефективно навчатися й працювати, а також активно долучатися до життя своєї громади.

¹ Використано матеріали проекту МН4U ([Mental Health for Ukraine](#))

2.1.2. СТРЕС І СПОСОБИ ЙОГО ПОДОЛАННЯ

Поняття “стрес” міцно увійшло не лише в наукову термінологію, а й у повсякденне життя людей. У медичну практику цей термін упровадив Ганс Сельє, який визначав стрес як неспецифічну реакцію організму на будь-яку вимогу, що до нього висувається [38].

Згодом з’явилося багато підходів до розуміння цього явища. У нашому посібнику пропонуємо розглядати стрес як трансактний процес – у взаємодії між людиною та зовнішнім середовищем. Таке бачення запропонували й розробили Річард Лазарус та Сьюзан Фолкман.

Стрес – це природна реакція організму на виклики чи загрози, яка мобілізує ресурси для адаптації. У помірних дозах стрес може бути корисним – він підвищує концентрацію, мотивацію, допомагає діяти ефективніше. Проте тривалий або надмірний стрес виснажує, порушує емоційну рівновагу, знижує продуктивність і негативно впливає на психічне та фізичне здоров’я.

Стрес

– психічний стан, що зумовлений процесом взаємодії людини та зовнішнього середовища. Стрессова реакція розглядається як результат певних відносин між характеристиками висунутої вимоги та наявними у людини ресурсами для її подолання [38].

Таблиця 5.

Ознаки стресу

ФІЗІОЛОГІЧНІ ОЗНАКИ	Задуха, прискорений пульс, почервоніння або збліднення шкіри, підвищення рівня адреналіну в крові, пітливість, істеричні реакції, афекти, головний біль, безсоння тощо
ЕМОЦІЙНІ ОЗНАКИ	Тривога, дратівливість, апатія, пригніченість, відчуття безнадійності, роздратованість, психічна втома тощо
КОГНІТИВНІ ОЗНАКИ	Зміна динаміки психічних функцій: найчастіше уповільнення розумових операцій, розсіювання уваги та труднощі з концентрацією, ослаблення функції пам’яті, зменшення сенсорної чутливості, гальмування процесу ухвалення рішень, негативне мислення тощо.
ПОВЕДІНКОВІ ОЗНАКИ	Ізоляція від інших, уникнення відповідальності та взаємин, зневага до себе, ризикована або деструктивна поведінка, переїдання або втрата апетиту, зниження продуктивності тощо

Фактори, які провокують стрес, називаються **стресорами**.

Залежно від сили їхнього впливу та часу, необхідного для адаптації, стресори поділяють на три **групи**:

1. Повсякденні складності (мікростресори)	2. Критичні життєві події або травматичні події (макростресори)	3. Хронічні стресори
<p>Пов’язані з буденним життям, можуть викликати короточасне погіршення самопочуття. Часто сприймаються як загрозові, образливі, фруструючі або такі, що пов’язані із втратами.</p> <p>Приклади: невдале спілкування з колегою, затори, порушення розпорядку дня, дрібні конфлікти.</p>	<p>Мають чітку часову та просторову локалізацію. Вони вимагають суттєвої перебудови у взаємодії “людина – навколишній світ” і супроводжуються стійкими емоційними реакціями, що виходять за межі короточасного афекту.</p> <p>Приклади: втрата близької людини, серйозна хвороба, війна, вимушене переміщення.</p>	<p>Тривають упродовж тривалого часу, часто пов’язані з постійно повторюваними важкими обставинами або тиском.</p> <p>Приклади: тривала нестача ресурсів, конфліктні стосунки, постійна перевтома чи нестабільність життєвих умов.</p>

Коли людина стикається з небезпекою, робота префронтальної кори головного мозку сповільнюється. Саме ця структура відповідає за вищі когнітивні функції – мислення, контроль поведінки та аналіз інформації.

Натомість активізується мигдалеподібне тіло, відповідальне за емоційне реагування. У цей момент запускаються базові реакції на загрозу:

 "Нападай!"  "Тікай!"  "Завмири!"

Уявіть: людина переходить дорогу, і раптом поруч різко сигналить автомобіль. Нервова система миттєво реагує на небезпеку. Хтось різко перебігає дорогу – це реакція "тікай". Хтось вигукує або жестом реагує на водія – це реакція "нападай". А хтось на мить завмирає на місці.


Усі ці реакції виникають автоматично і допомагають організму швидко реагувати на загрозу.




Проте такі реакції на стрес можуть проявлятися і у цілком безпечних умовах. Немає "кращої" чи "гіршої" реакції – усі три патерни важливі для виживання та адаптації залежно від конкретної ситуації. Водночас у кожній людини є переважаючий патерн, який спрацьовує найчастіше. Усвідомлення власної типової реакції допомагає краще керувати емоціями й запобігати конфліктам.

Розглянемо три основні **стрес-реакції людини**.

Таблиця 6.




Основні патерни стрес-реакцій людини

Нападай		
<i>Реакція на стрес або загрозу, що проявляється в активному протистоянні чи агресивних діях. Спрацьовує як механізм виживання, коли потрібно швидко відстояти себе, захистити ресурси або встановити контроль над ситуацією.</i>		
 Що варто знати про себе	 Практична порада	 Приклад у бібліотечній роботі
Схильність переходити до активних дій чи словесної агресії навіть тоді, коли цього не потребує ситуація. Може проявлятися у швидких рішеннях, різкій мові, прагненні контролювати. Усвідомлення цього патерну допомагає запобігти необдуманим діям і конфліктам.	Перед тим як реагувати, зробіть паузу: глибоко вдихніть, порахуйте до десяти або повторіть коротку фразу, наприклад: "Зараз не час для різких дій". Це активує свідому оцінку ситуації та допоможе обрати конструктивну поведінку.	Користувач поводить себе агресивно, намагається забрати книгу, яку ви щойно видали іншій людині. Перша реакція – "втрутитися" і "показати, хто головний". Усвідомивши свій патерн, ви робите паузу, рахуєте до десяти й спокійно пояснюєте правила або звертаєтесь по підтримку колеги.

Тікай		
<i>Реакція уникнення або втечі. Людина намагається дистанціюватися від джерела стресу чи небезпеки. Це може бути адаптивний механізм, коли ресурсів для подолання стресу недостатньо.</i>		
 Що варто знати про себе	 Практична порада	 Приклад у бібліотечній роботі
У стресових ситуаціях ви частіше уникаєте конфліктів або складних завдань, навіть коли це не завжди потрібно.	Перед ухваленням рішення глибоко вдихніть і запитайте себе: чи справді уникнення допоможе, чи, можливо, можна діяти без шкоди для себе.	Користувач обурюється, а ви інстинктивно прагнете відійти або відкласти розмову. Знаючи свій патерн "Тікай!", ви готуєте коротку нейтральну фразу, щоб залишитися в ситуації, зберігаючи спокій.

Замри

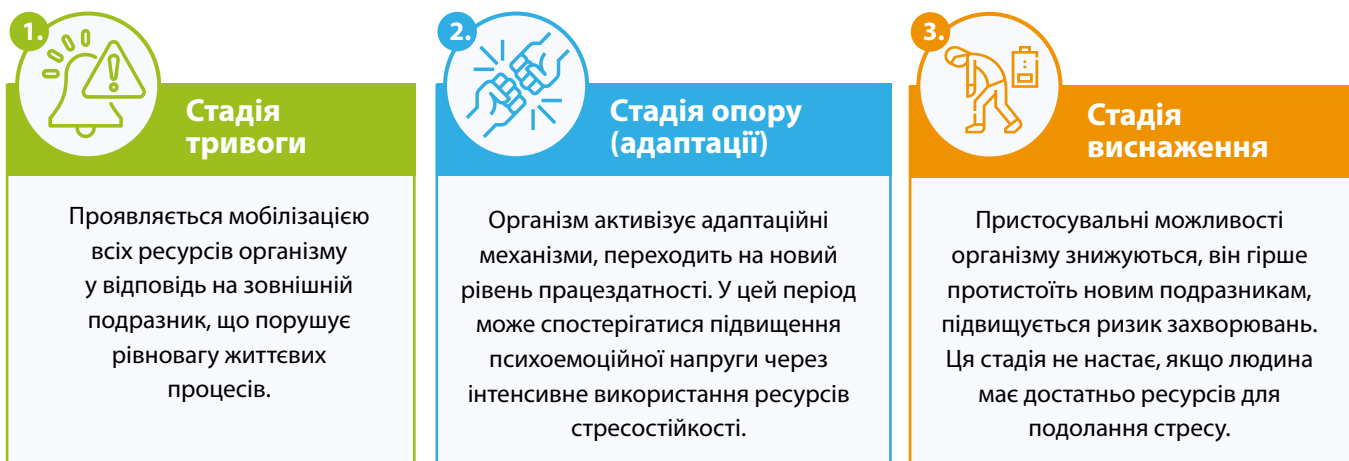
Реакція “зависання” або ступору, коли людина ніби “заморожується”. Це природний механізм виживання, особливо у шоківих або невизначених обставинах.

 Що варто знати про себе	 Практична порада	 Приклад у бібліотечній роботі
Ви можете відчувати розгубленість чи труднощі з прийняттям рішень під час стресу.	Навчіться помічати моменти “зависання” й робіть невеликий рух або крок – це допомагає “розморозити” тіло й думки. Один подих, одне питання, одна дія – і процес відновлюється.	Під час напруженої ситуації ви не одразу реагуєте, мовчите. Усвідомивши свій патерн, підготуйте коротку фразу, щоб “розморозити” себе й ситуацію, наприклад: “Давайте спробуємо розібратися разом”.

Однакові стресові ситуації та стресори можуть по-різному впливати на людей і викликати різні наслідки. Індивідуальна реакція на стрес залежить від низки **чинників**, серед яких:

- вплив події на життя та її значимість;
- інтенсивність і тривалість стресової події;
- знак події (позитивний чи негативний);
- окремий стрес чи кумуляція стресових подій;
- обсяг змін, які тягне за собою стресова ситуація;
- передбачуваність події та можливість підготовки до її подолання;
- новизна ситуації та ступінь її усвідомленості;
- контрольованість події;
- емоційність людини;
- попередній досвід переживання подібних ситуацій;
- статево-вікові характеристики;
- достатність ресурсів стресостійкості.

В умовах війни українці стикаються з підвищеним рівнем усіх груп стресорів і більшістю чинників, що впливають на реакцію на стрес. Тривалий стрес пов’язаний із поступовим виснаженням резервів організму, який намагається пристосуватися до нових умов. Канадський фізіолог Ганс Сельє розробив концепцію загального адаптаційного синдрому, у межах якої виокремив **три стадії розвитку стресу**:



Важливо враховувати ще один аспект впливу стресу. Коли організм тривалий час перебуває під дією гормонів стресу, зокрема кортизолу, це впливає на роботу мозку.

Змінюється функціонування гіпокампа – структури, пов'язаної з пам'яттю та навчанням. Через це людині може бути складніше концентруватися, запам'ятовувати нову інформацію або утримувати в пам'яті кілька інструкцій одночасно.

У бібліотеці це може проявлятися так: людина перепитує ту саму інформацію, губить нитку розмови або довго формулює свій запит. З боку це може виглядати як неухважність або розгубленість.

Кортизол також впливає на мигдалеподібне тіло мозку – структуру, що відповідає за розпізнавання небезпеки та емоційні реакції. У стані тривалого стресу воно стає більш чутливим до сигналів загрози. Людина може швидше дратуватися, різкіше реагувати під час розмови або сприймати нейтральні слова як критику.

Залежно від проходження стадій розвитку стресу, Г. Сельє виокремлював два основні типи стресу:

- **Еустрес** – позитивний стрес, коли у людини достатньо ресурсів для подолання труднощів, а подразники мобілізують організм і стимулюють розвиток.
- **Дистрес** – негативний стрес, який виникає на стадії виснаження, коли ресурсів бракує. Він має руйнівний вплив на фізичне та психічне здоров'я.

Крім цього, виділяють такі форми стресу, як фізіологічний, психологічний, емоційний, інформаційний та професійний.

Крім цього, виділяють такі форми стресу, як фізіологічний, психологічний, емоційний, інформаційний та професійний.

Професія бібліотекаря належить до типу "людина – людина", а отже, є потенційно стресогенною. Серед найбільш напружених професійних вимог у таких видах діяльності британський дослідник Дерек Фонтана виокремлював:

- тривале та інтенсивне спілкування;
- недостатню професійну підготовку;
- емоційно складні взаємовідносини з клієнтами або підлеглими;
- високу професійну відповідальність;
- неможливість або нездатність допомогти чи діяти ефективно;
- ізоляцію від підтримки колег;
- недостатнє моральне або матеріальне стимулювання.

Професійний стрес

– це стан, що проявляється у фізичних і психічних реакціях людини на напружені ситуації, пов'язані з її професійною діяльністю.



Щоб краще усвідомити, як саме різні стресори впливають на ваше самопочуття та роботу, пропонуємо перейти до чек-листа у [Додатку 3](#).

Це практичний інструмент, який допоможе вам побачити власні тригери, визначити зони ризику й зрозуміти, які чинники потребують найбільшої уваги.

Для тих, хто хоче глибше проаналізувати власні джерела напруження та визначити можливі кроки для їх подолання, пропонуємо виконати вправу "Інвентаризація стресів у професійній діяльності" (див. [Додаток 4](#)).

Ця вправа допоможе структурувати стресори, визначити пріоритети реагування та спланувати індивідуальні й організаційні дії для їх зменшення.

Криза

– це ситуація, у якій попередній досвід і звичні стратегії подолання проблем виявляються неефективними для розв'язання нових обставин.

В цьому підрозділі ми багато розмірковуємо про стрес. Однак, коли стрес триває надто довго або перевищує можливості людини впоратися, він може перерости у кризу.

Кризові ситуації можуть виникати раптово й мати драматичний характер або ж розвиватися поступово, накопичуючись із часом.

Розрізняють **внутрішні** та **зовнішні** кризи:

1.

Внутрішні кризи

пов'язані зі змінами в особистості або внутрішніми конфліктами. До них належать кризи розвитку, самовизначення, моральні чи етичні дилеми.

2.

Зовнішні кризи зумовлені дефіцитом підтримки чи ресурсів у навколишньому середовищі або виникають внаслідок травматичних подій, що виходять за межі звичного досвіду людини.

Психологічна травма виникає внаслідок травматичної події

– тобто такої, у якій людина відчувала явну загрозу для свого життя чи здоров'я або для життя і здоров'я близьких людей. Такі події супроводжуються сильним страхом, відчуттям безсилля й втрати контролю.

Також, важливо розуміти, що навіть у стані хронічного стресу, не всі люди зазнають психологічної травми. Стрес не дорівнює психологічній травмі, і не кожна стресова подія є травматичною.

Після пережитої травматичної події у людини може виникати **гостра стресова реакція**, тривалість якої становить від кількох хвилин до 2-3 днів. Серед типових проявів – нервові тремтіння, ступор, плач, істерика, агресія, ажитація (психомоторне збудження).

У більшості людей, які пережили травматичну подію, з часом симптоми поступово згасають. Психіка має природню здатність до відновлення, оскільки кожна людина володіє певним запасом **резиліентності** – вродженої властивості, що лежить в основі здатності долати складні життєві обставини й повертатися до стабільного стану після стресу.

Тривалість відновлення є індивідуальною, однак у більшості випадків найбільш виражені симптоми зникають протягом місяця після події. Якщо ж вони залишаються інтенсивними, впливають на повсякденне функціонування, сон, настрої і спілкування, можна припустити, що людина переживає **гострий стресовий розлад (ГСР)**.

Гострий стресовий розлад часто є передумовою розвитку **посттравматичного стресового розладу (ПТСР)**, який формується через кілька місяців після травматичної події. Для нього характерні:

- симптоми вторгнення (нав'язливі спогади, флешбеки, нічні кошмари);
- уникання нагадувань про подію;
- підвищене збудження (напруженість, тривожність, гіперпильність);
- негативні зміни у сприйнятті себе та світу (почуття провини, відчуження, зниження довіри).

Нижче у таблиці наведено узагальнену схему проявів цих станів у часі [57]. Водночас важливо підкреслити, що ця інформація подається **для ознайомлення** і не замінює фахової діагностики чи консультації психолога або психотерапевта.

Травматичний стрес

– це нормальна реакція здорової людини на ненормальні обставини, тобто події, що виходять за межі звичного життєвого досвіду.

Таблиця 7.

Тривалість та симптоми різних травматичних стресових станів

ТРАВМАТИЧНА ПОДІЯ	Гостра стресова реакція	Гострий стресовий розлад	Гострий ПТСР	Хронічний ПТСР
ТРИВАЛІСТЬ	перші хвилини та 3-4 дні після травматичної події	до 4 тижнів після травматичної події	від 1 до 3 місяців після травматичної події	від 1 року після травматичної події
СИМПТОМИ	нервово тремтіння; • ступор; • перезбудження; • істерика; • плач; • роздратування; • уникнення розповідей і спогадів про подію; • розповідь про подію, наче вона ще триває	агресія; • апатія, сум, плаксивість; • дисоціація (нечуттєвість щодо свого тіла чи емоцій); • повторне переживання – “флешбеки” (відчуття ніби подія знову відбувається в реальному часі); • нічні жахи; • порушення сну; • втрата або посилення апетиту; • різкі зміни настрою	спогади, відчуття та реакції такі самі сильні, як і під час події; • флешбеки, нічні кошмари; емоційне оніміння або уникнення; • загострення хронічних хвороб; • ангедонія (зниження або втрата здатності отримувати задоволення); • деструктивна поведінка – вживання психоактивних речовин	симптоми такі самі, як при гострому ПТСР; • амнезія, порушення пам'яті; • спогади, що травмують; • суїцидальна поведінка; • асоціальна поведінка; • галюцинації
ВИРАЖЕННЯ СИМПТОМІВ	Симптоми можуть згаснути самостійно. Якщо симптоми не зникають, вони переходять у наступну стадію, стають більш вираженими.	Симптоми можуть згаснути самостійно, але краще звернутися по психологічну допомогу . Якщо симптоми не зникають, вони переходять у наступну стадію, стають більш вираженими.	Симптоми самостійно не згаснуть, потрібно звернутися по психіатричну допомогу . Без отримання допомоги симптоми переходять у наступну стадію, стають більш вираженими.	Без отримання належної комплексної терапії якість життя значно погіршується, можуть розвиватися інші розлади психіки.

Діагностувати ПТСР може лише лікар-психіатр, проте бібліотекар може помітити прояви ГСР або ПТСР і тактовно перенаправити людину для отримання професійної допомоги. В ідеалі – до психіатра, який має компетенцію встановлювати діагноз і призначати лікування. Якщо ж людина негативно реагує на саму ідею звернення до психіатра, можна порадити консультацію **психолога або психотерапевта**, які зможуть провести первинну оцінку стану й за потреби перенаправити далі.

Дисоціація

– психологічний стан, за якого людина частково втрачає відчуття зв'язку зі своїм тілом, емоціями або думками; може бути короткочасною реакцією на стрес чи травматичну подію [84].



Зверніть увагу:

у таких випадках людина потребує комплексної підтримки, а головне завдання бібліотекаря – помітити ознаки ризику та не залишити людину наодинці з проблемою.

Важливі **“маркери” ризику психологічної травми**, на які варто звернути увагу при час спілкування:

- людина пережила травматичну подію;
- була свідком травматичної події;
- усвідомлювала реальну загрозу для життя чи здоров'я;
- тривалий час чула або бачила деталі травматичних подій (особливо в медіа);
- відчувала безсилля та безпорадність.



Більше інформація про ГСР та ПТСР ви зможете знайти у довіднику “Травматичні події: психологічна підтримка та самодопомога. Довідник для фахівців і фахівчинь допоміжних професій соціальної сфери, які працюють з внутрішньо переміщеними особами та постраждалим населенням” [57].

Варто пам'ятати, що після пережитих травматичних подій чи кризових життєвих ситуацій не кожна людина матиме посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) або інші розлади, пов'язані з важким стресом (розлади адаптації, тривожні розлади, розлади настрою тощо). Переживання травматичного досвіду може мати й інший вимір – **посттравматичне зростання**.

Це поняття запровадили дослідники Річард Тедескі та Лоуренс Калхун, які підкреслювали, що людина не лише виживає, а й змінюється: відкриває нові смисли, розвиває внутрішню силу та починає цінувати життя по-новому [87].

Такі зміни можуть проявлятися в різних **сферах**:

- зростання цінування життя загалом;
- поглиблення стосунків і наповнення їх новими смислами;
- посилення почуття особистої сили;
- зміна життєвих пріоритетів;
- збагачення духовного життя.

Посттравматичне зростання

– досвід позитивних змін, які виникають у результаті боротьби з важкими життєвими кризами [32].

Британський психолог Стефен Джозеф описує **три основні** виміри посттравматичного зростання [32]:



Стосунки:

зміни на краще у стосунках – більше цінування друзів та родини, зростання співчуття до інших та рівня альтруїзму.



Погляд на себе:

покращення у сприйманні самих себе, більше розуміння, визнання та прийняття сили, мужності, здатності мати глибокі почуття болю, смутку, щастя, радості.



Життєва філософія:

позитивні зміни у життєвій філософії, як от цінування кожного нового дня, переоцінка цінностей.

Таким чином, життєві кризи можуть не лише травмувати людину, а й стати поштовхом до внутрішнього розвитку. Посттравматичне зростання – це свідчення того, що навіть найважчі події можуть стати основою для переосмислення життя, глибшого розуміння себе та зміцнення психологічної стійкості.

2.1.3. ПСИХОЛОГІЧНА СТІЙКІСТЬ (РЕЗИЛІЄНТНІСТЬ)

Упродовж останніх десятиліть поняття *психологічна стійкість* (резилієнтність, витривалість, життєстійкість) активно досліджується в контексті подолання стресу, переживання травматичного досвіду, адаптації та розвитку особистості. У воєнних умовах інтерес до цього поняття зріс, оскільки резилієнтність стала ключовою якістю, що підтримує життя й функціонування людей та спільнот.

Термін *«резилієнтність»* походить із фізики, де ним позначали здатність матеріалу відновлювати свою форму після зовнішнього впливу чи тиску. Саме тому психологічну стійкість часто метафорично порівнюють із пружиною, яка згинається під навантаженням, але повертається до первинної форми.



Якщо вам цікаво дізнатися більше про посттравматичне зростання, рекомендуємо ознайомитися з книгою «Трансформовані травмою. Історії про посттравматичне зростання» Річарда Дж. Тедескі, Брета А. Мур, Кена Фальке [61].

Психологічна стійкість

– це уміння проходити крізь життєві випробування, зберігаючи, відновлюючи та плекаючи при цьому психічне здоров'я, особистісну цілісність та зріст, соціальні зв'язки.



У контексті розуміння стійкості важливою є думка **Олега РОМАНЧУКА**, директора Українського інституту когнітивно-поведінкової терапії та Інституту психічного здоров'я УКУ:

“це надзвичайно важлива якість, з якою ми усі народжуємося (наче з м'язами) – і вона росте і міцніє з кожним досвідом подолання труднощів та викликів життя. Ми стаємо стійкіші кожен раз, коли обираємо в миті випробувань резилієнтну відповідь: зводиться, коли падаємо; творити життя з надією попри біль втрат; бути мужніми, не зважаючи на страх. Стійкість є водночас і якістю, і вибором. Вона має індивідуальний вимір, але водночас проявляється колективно – тому ми говоримо про резилієнтні сім'ї, команди, спільноти та нації”.

Ця думка підкреслює, що психологічна стійкість — це не лише внутрішній ресурс людини, а й активний процес вибору, взаємодії, підтримки й співтворення спільнот. Вона формується поступово, підсилюючись через життєвий досвід, усвідомлення власних цінностей та взаємну підтримку людей навколо.

Дослідження показують, що психологічна стійкість **розвивається** протягом життя та залежить від поєднання зовнішніх і внутрішніх ресурсів людини.

П'ять основних складових психологічної стійкості (резиліентності)

1. Соціальні зв'язки та підтримка

Наявність кола підтримки — родини, друзів, громади — є одним з найважливіших чинників стійкості. Соціальна підтримка у часи війни стає "рятівним колом", що допомагає перенести не лише фізичні труднощі, а й психологічні навантаження. Відчуття належності та взаємної турботи знижує рівень тривоги, допомагає швидше повернутися до стану рівноваги.

2. Цінності та внутрішні орієнтири

"Ваші цінності вказують вам на те, якою людиною ви хочете бути, як ви хочете ставитися до себе, до інших і до світу навколо вас" [10].

Чіткі життєві орієнтири та моральні принципи допомагають пережити кризу, адже дають внутрішній компас, який не дозволяє "розгубитися всередині". Люди, які тримаються своїх цінностей, легше долають складні періоди, зберігають почуття сенсу й цілісності.

3. Корисні копінг-стратегії

Копінг (від англ. coping – "долати") — це стратегія подолання стресової ситуації.

Він охоплює:

- **когнітивні способи** (переосмислення, зміна переконань),
- **емоційні** (регуляція емоцій),
- **поведінкові** (дії, які полегшують стан).

Ефективні копінг-стратегії дозволяють людині відновлювати здатність діяти та тримати ситуацію під контролем настільки, наскільки це можливо.

4. Ресурсні емоційні стани

Це внутрішні стани, які допомагають відновити енергію, знизити напругу, відчувати опору: спокій, впевненість, натхнення, вдячність, любов, оптимізм, інтерес. Досягнення таких станів можливе завдяки практикам саморегуляції та турботі про себе. Психологічна стійкість тісно пов'язана із здатністю людини зберігати надію та віру в можливість позитивних змін.

5. Критичне (корисне) мислення

Це здатність аналізувати й інтерпретувати інформацію з метою прийняття обґрунтованих рішень. Людина зі сформованим критичним мисленням:

- перевіряє дані,
- уникає імпульсивних оцінок,
- відокремлює факти від емоцій.



Це особливо важливо в умовах війни, коли інформаційний простір насичений загрозами, панічними повідомленнями й фейками.

Окрім того, психологічна стійкість швидше формується у людей, які мають певні **особистісні характеристики**:

- вміння приймати зміни;
- креативність у вирішенні проблем;
- здатність бачити можливості в умовах невизначеності;
- адаптивність;
- внутрішня гнучкість.

Психологічна стійкість – це навичка XXI століття. У часи нестабільності вона є не лише запорукою виживання, а й основою якісного життя, збереження гідності, психічного здоров'я та розвитку. У кожному з нас є потенціал бути стійким – і цей потенціал можна підтримати, активувати й зміцнити.

Чому психологічна стійкість важлива для бібліотекарів

У сучасному світі бібліотекарі – це не лише консультанти з підбору літератури, а часто й **емоційна опора для користувачів**. Особливо в умовах кризи, війни, масових переміщень і нестабільності саме бібліотеки залишаються “островами безпеки” для громади. Усе це вимагає не тільки професійних знань, а й **психологічної стійкості**. Тому вона є однією з ключових навичок сучасного бібліотекаря.

1. Психологічна стійкість допомагає не вигорати

Бібліотекарі часто є першою “точкою контакту” для людей, які переживають стрес, втрату чи невизначеність. Співпереживання – невід’ємна частина професії, але воно **потребує ресурсів**. Психологічна стійкість – це вміння “відновлюватися після виснаження”, помічати, коли ресурси на межі, і вчасно їх поповнювати.

2. Здатність адаптуватися до змін

Бібліотечна сфера стрімко трансформується: цифровізація, дистанційні формати роботи, нові підходи до взаємодії з громадою, зміна ролі бібліотеки в суспільстві. У багатьох фахівців це викликає тривогу перед новим або страх втратити компетентність. Психологічна стійкість означає **гнучкість мислення**, відкритість до нового, здатність навчатися “на ходу”. Це внутрішнє переконання: *“Я зможу адаптуватися, навіть якщо поки не знаю як”*.

3. Емоційна стійкість у кризових ситуаціях

Сьогодні бібліотекарі нерідко опиняються “на передовій громади” – під час евакуацій, повітряних тривог, блекаутів. Бібліотека може бути пунктом незламності, прихистком або просто місцем, де дитина вперше почула казку після виїзду з окупації. Психологічна стійкість – це здатність **залишатися опорою**, коли світ навколо хиткий. Це про самозаспокоєння в стресі й підтримку інших без втрати власного ресурсу.

4. Моделювання поведінки для користувачів

Бібліотекар є рольовою моделлю, особливо для дітей і підлітків. Вміння дорослого справлятися з труднощами стає для них моделлю і підсилює відчуття безпеки.

Психологічна стійкість тренується. Дослідження свідчать, що вона є своєрідно “заразною”: перебуваючи поруч із резилієнтними людьми, інші також поступово стають стійкішими.

Спостерігаючи конструктивні моделі поведінки, люди швидше навчаються витривалості, гнучкості та ефективно адаптуються до змін.

Тал Бен-Шахар, професор Гарвардського університету, визначає три кроки, які сприяють розвитку психологічної стійкості [68]:

- 1. Дати собі дозвіл бути людиною** — дозволяти собі відчувати та проживати всі емоції, які виникають у складних моментах.
- 2. Відновлення на трьох рівнях** — мікрорівень (короткі паузи протягом дня), середній рівень (регулярні практики відпочинку) та макрорівень (повноцінні періоди відновлення).
- 3. Віддавання** — спочатку собі (через турботу про власні ресурси), а потім іншим.

Як бібліотекар може розвивати резиліентність:



Піклуватися про себе:

регулярний відпочинок, сон, хобі, тілесна активність.



Навчатися новому:

нові технології, практики читання, психологічні навички.



Залишатися в спільноті:

професійне коло, підтримка колег, участь у клубах чи форумах.



Практикувати рефлексію: вести щоденник думок та емоцій, артбук, брати участь у групах підтримки, здобувати психологічну освіту.



Звертатися по допомогу:

психосоціальна підтримка, терапія, тренінги.

Психологічна стійкість – це не про те, щоб не відчувати страху чи втоми. Це про здатність **продовжувати жити, відновлюватися, дбати про себе й бути опорою для інших** – навіть тоді, коли важко.

2.1.4. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ: ЯК ЙОГО РОЗПІЗНАТИ І ЗАПОБІГТИ

Вигорання

– це не просто “втома” чи “поганий настрій”. Це синдром, який виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці.

Саме так його визначає Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) у Міжнародному класифікаторі хвороб 11-го перегляду (МКХ-11), у розділі “Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я” [12].

Професійне й емоційне вигорання: у чому різниця

Ці два поняття часто вживають як синоніми, але між ними є відмінність.

Емоційне вигорання – це стан глибокого виснаження, що може бути спричинений стресовими подіями у будь-якій сфері життя: у родині, стосунках, навчанні, під час догляду за близькими тощо. Воно не обов'язково пов'язане з професійною діяльністю.

Професійне вигорання – це специфічний феномен, який виникає саме в контексті роботи. Людина поступово втрачає інтерес, ентузіазм і відчуття сенсу у своїй діяльності, переживає виснаження, розчарування, іноді – байдужість або відчуження.

Таким чином, емоційне вигорання є ширшим поняттям, що охоплює різні життєві сфери, а професійне – конкретно стосується робочого середовища.

Професійне вигорання можна описати як стан хронічного стресу, з яким не вдалося впоратися в межах професійної діяльності. Воно не виникає раптово, а формується поступово, коли людина тривалий час живе в режимі постійного напруження без належного відновлення.



Зверніть увагу:

якщо ви постійно взаємодієте з людьми, реагуєте на їхні запити, надаєте інформаційну чи емоційну підтримку, але при цьому відчуваєте хронічну втому, дратівливість або байдужість до роботи – можливо, ви перебуваєте в стані професійного вигорання.

Три ключові характеристики професійного вигорання (за К. Маслач)

Американська дослідниця К. Маслач, яка розробила одну з найвідоміших моделей вигорання, виокремлює три його основні складові:



1. Відчуття енергетичного спустошення або виснаження.

Людина відчуває, що ресурси "на нулі": навіть після відпочинку не з'являється сил.



2. Збільшення ментальної відстороненості від своєї роботи або негативізм / цинізм щодо неї.

З'являється дистанціювання: "це не моя справа", "мені все одно", "робота втратила сенс". Часто це супроводжується дратівливістю у спілкуванні з колегами та відвідувачами.



3. Відчуття неефективності та відсутності досягнень.

Людина починає сумніватися у своїх професійних здібностях, вважає, що її робота не має значення, а результати – не варті зусиль.

Для бібліотекарів це може проявлятися так: перестає приносити радість участь у нових проектах, заходах, зустрічах із користувачами бібліотеки; навіть невеликі завдання здаються непосильними; важко відчути задоволення від власної діяльності.



Перевірте себе:

чи знайомі вам ці стани? Якщо так – це не прояв слабкості, а сигнал, що ваша система потребує перезавантаження.

Для розуміння того, як професійне вигорання впливає на функціонування людини, розглянемо **основні його ознаки** за визначенням **Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) [92]**:

1. Втрата енергійності та відчуття виснаження

Супутні симптоми:

- порушення сну;
- зниження імунітету;
- труднощі з концентрацією уваги.

2. Підвищення психологічного дистанціювання від роботи

Супутні симптоми:

- песимізм щодо професії;
- цинізм, емоційна відірваність від колективу;
- втрата мотивації, негативне сприйняття реальності.

3. Зниження професійної ефективності

Супутні симптоми:

- відчуття неспроможності справлятися зі своїми обов'язками;
- сумніви у власних здібностях і компетентності.

Фактори, що підвищують ризик вигорання (Maslach & Leiter):

- Надмірне навантаження – завдань більше, ніж є сил або часу.
- Відсутність контролю – неможливість впливати на процеси, що безпосередньо стосуються вашої роботи.
- Недостатнє визнання – коли ваш внесок залишається непоміченим.
- Соціальна ізоляція – слабкі зв'язки з колегами, відчуття самотності у професії.
- Несправедливість – від нерівномірного розподілу завдань до упередженого ставлення.
- Ціннісний конфлікт – коли особисті цінності не збігаються з політикою організації.

У бібліотеках ці фактори часто поєднуються: обмежений бюджет, велика кількість завдань, низький рівень суспільного визнання, робота "на ентузіазмі".

Вигорання – не лише синдром стресу, а іноді – депресивний стан

Дослідження показують, що деякі типи особистості схильні ігнорувати втому, "триматися до останнього" і визнавати проблему лише тоді, коли ситуація вже критична.



Зверніть увагу:

у 2019 році ВООЗ офіційно визнала вигорання як професійний феномен, що потребує втручання.



Зверніть увагу:

не кожен із цих факторів обов'язково спричинить вигорання. Вирішальним є ваше особисте ставлення до кожного з них.

Ризик вигорання зростає, якщо ви:

- надто сумлінні;
- перфекціоністи;
- маєте схильність до самозвинувачення;
- не помічаєте власних досягнень;
- екстравертовані, енергійні – але не вмієте вчасно зупинитися.

**Поміркуйте:**

скільки з цих рис ви впізнали у собі?

ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС ≠ ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ

- **Стрес** лікується відпочинком: після відпустки чи вихідних енергія повертається.
- **Вигорання** потребує **глибших змін** – у життєвих установах, стилі роботи, способах відновлення й турботи про себе.

Особливості вигорання у бібліотекарів

Дослідження (Schaufeli et al., 2009; Koutsimani et al., 2019) підтверджують: бібліотекарі належать до **вразливих професійних груп**, схильних до вигорання [83].

Серед причин:

**Постійна емоційна праця:**

бібліотекарі часто стають джерелом емоційної підтримки для користувачів, що з часом виснажує.

**Нечіткі межі між роботою й особистим життям:**

особливо в малих громадах, де бібліотекар є активним членом спільноти.

**Високі очікування за обмежених ресурсів:**

робота з мінімальним фінансуванням та великим обсягом завдань.

**Монотонність і перевантаження при низькому соціальному визнанні:**

рутинні обов'язки без зворотного зв'язку чи вдячності.

**Ризик вторинної травматизації:**

при взаємодії з вразливими групами – ВПО, дітьми та підлітками, людьми літнього віку тощо.

Усе це свідчить, що робота бібліотекаря потребує не лише професійних знань, а й турботи про власний емоційний стан та вміння відновлювати ресурс щодня. Та навіть за однакових умов різні люди переживають стрес по-різному. На те, як ми справляємося з навантаженням, впливають особисті риси, життєвий досвід і здатність відновлювати свій ресурс.

Індивідуальний контекст вигорання

1. Особистісні фактори:

- “Я мушу бути ідеальною” – перфекціонізм.
- “Я не маю права відмовити” – схильність до самопожертви.
- “Я нічого не встигаю” – внутрішній критик.
- Тривожна прив’язаність, залежність від думки інших.

2. Життєвий цикл:

- Періоди змін: реформи, нове керівництво, переїзди.
- Жінки 35–55 років: подвійне навантаження (робота + сім’я).
- Молоді фахівці: нестача досвіду, завищені очікування.

3. Тілесно-емоційний рівень:

- Симптоми: безсоння, апатія, головний біль, розлади харчування.
- Втрата сенсу, емоційне відсторонення.

Коли бібліотекар має внутрішній баланс, він здатен краще підтримувати інших і робити бібліотеку простором безпеки та відновлення.

Детальніше про техніки ефективного подолання стресу, розвитку резиліентності та профілактики вигорання – у наступному пункті.



Зверніть увагу:

вигорання не свідчить про слабкість – воно лише нагадує, що настав час подбати про себе.



Щоб оцінити власний стан і знайти дієві способи самопідтримки, скористайтеся Додатком 5 “Самодіагностика професійного вигорання та техніки самопідтримки”.



2.1.5. ТЕХНІКИ САМОДОПОМОГИ ТА ВІДНОВЛЕННЯ

Чому важлива самодопомога

Професія бібліотекаря пов'язана з високим рівнем емоційного навантаження. Оскільки бібліотекарі щодня взаємодіють із людьми різного віку, стану й життєвого досвіду, володіння техніками самодопомоги є необхідністю.

За даними ВООЗ, регулярна практика самодопомоги знижує симптоми тривожності приблизно на 30% і зменшує прояви професійного вигорання на 25% серед фахівців соціально-гуманітарної сфери.

Психологічна самодопомога – це не разова дія, а регулярна практика турботи про себе.

Вона може включати:

- **техніки релаксації:** дихальні вправи, медитацію, прогресивну м'язову релаксацію;
- **розвиток навичок усвідомленості та самоспівчуття (майндфулнес):** увагу до своїх емоцій, думок і тілесних відчуттів без критики та осуду;
- **турботу про фізичне здоров'я:** достатній сон, збалансоване харчування, фізичну активність, прогулянки на свіжому повітрі;
- **розвиток позитивного мислення:** переосмислення негативних думок, пошук позитивних сторін у складних ситуаціях;
- **встановлення особистих меж:** вміння говорити "ні" та відмовлятися від надмірних зобов'язань, щоб уникати виснаження;
- **пошук підтримки у близьких:** здатність ділитися своїми почуттями з друзями, родиною або колегами;
- **залучення до приємних занять:** хобі, творчість, відпочинок на природі, заняття спортом;
- **звернення за професійною допомогою** до психолога чи психотерапевта за потреби.

Важливо розуміти, що психологічна самодопомога – це процес, який потребує часу та терпіння. Не бійтеся експериментувати з різними техніками та знаходьте ті, які найкраще підходять саме вам. Уміння щодня відновлювати свій ресурс – ключова навичка професійної стійкості бібліотекаря.

Базові техніки самодопомоги

Самодопомога стає ефективною тоді, коли перетворюється на конкретні дії. Нижче подано кілька базових технік, які можна легко використовувати у повсякденній роботі бібліотеки та у власному житті. Ви можете обрати ті, що відгукуються саме вам, і поступово зробити їх частиною щоденного відновлення. Існує багато дієвих технік самодопомоги. Ми хотіли б детальніше познайомити вас із деякими з них, усвідомлюючи, що цей перелік далеко не повний.

Психологічна самодопомога

– це комплекс дій, які людина здійснює самостійно для покращення свого психічного та емоційного стану. Вона охоплює різноманітні техніки й практики, спрямовані на зниження рівня стресу, подолання тривожності, покращення настрою та загального самопочуття.



Зверніть увагу:

самодопомога не є заміною професійної роботи з психологом. Водночас вона може бути ефективним засобом профілактики порушень психічного здоров'я та підтримання психологічного благополуччя.



ДИХАЛЬНІ ПРАКТИКИ

Почнемо з дихальних практик. Ви, без сумніву, чули про користь численних дихальних технік. Проте спостереження показує, що мало хто застосовує їх регулярно, не усвідомлюючи, наскільки вони можуть допомогти **стабілізувати емоційний стан.**

Вправа “Дихальний експеримент”



Мета: усвідомити власний ритм дихання та відчутти ефект дихальної практики.



1. Сядьте зручно, підготуйте таймер. Можна виконувати вправу самостійно або з колегою.
2. Протягом однієї хвилини порахуйте кількість циклів дихання (вдих і видих – це один цикл).
3. Не змінюйте дихання свідомо – просто спостерігайте за його природним ритмом.
4. Запишіть отриману цифру у блокнот.

Тепер спробуйте **техніку діафрагмального дихання:**

- Зробіть повільний видих.
- Протягом однієї хвилини дихайте спокійно, знаходячи комфортний ритм.
- Покладіть одну руку на живіт, іншу – на груди.
- Повільно вдихніть через ніс, “надуваючи” живіт, ніби повітряну кульку.
- Повільно видихніть через злегка привідкриті губи.
- Повторюйте цикл протягом 2–3 хвилин.

Після цього повторіть перший експеримент:

1. Знову увімкніть таймер на одну хвилину.
2. Порахуйте кількість циклів дихання у спокійному темпі.
3. Порівняйте результат із попереднім.



Зверніть увагу:

не намагайтеся дихати занадто глибоко – це може спричинити запаморочення. Дихайте повільно, рахуючи про себе “один-два-три” під час вдишу та стільки ж – під час видиху.

Більшість людей помічають, що кількість дихальних циклів зменшується. Це свідчить про **активацію парасимпатичної нервової системи**, яка відповідає за розслаблення та відновлення. Фізіологічна норма – **13–16 циклів дихання на хвилину**. Коли ми напружені або схвильовані, показник зростає; у стані спокою чи втоми – зменшується. Діафрагмальне дихання допомагає повернутись до природної норми, стабілізуючи нервову систему та сприяючи відновленню.

Вправа “4–7–8”



Мета: активізувати парасимпатичну нервову систему, заспокоїтися та знизити рівень тривожності.



Техніка виконання:

1. Повільно вдихніть через ніс на рахунок 4.
2. Затримайте дихання на рахунок 7.
3. Повільно видихніть через рот на рахунок 8.
4. Повторюйте цикл кілька хвилин у комфортному темпі.



Зверніть увагу:

цю техніку доцільно використовувати перед сном або після емоційного напруження. Вона допомагає відновити рівновагу та стабілізувати серцевий ритм.

Дихальна практика “Драбинка”



Мета: стабілізувати роботу нервової системи та покращити концентрацію уваги



Техніка виконання:

1. Станьте або сядьте рівно, розправте плечі, вирівняйте спину.
2. Зробіть **6–8 коротких інтенсивних вдихів через ніс**, ніби піднімаючись сходами.
3. Повільно та глибоко видихніть через злегка привідкритий рот, відчуваючи, як повітря виходить із гортані, трахеї, легень і живота.
4. Повторіть вправу ще один раз.



ТЕХНІКИ ЗАЗЕМЛЕННЯ

Однією з базових технік саморегуляції є **техніка заземлення**. Існує багато її варіацій, тому нижче подано кілька практик, які допомагають повернутись до відчуття стабільності, безпеки та контакту з тілом.

Вправа “5–4–3–2–1”



Мета: відновити відчуття “тут і тепер”, зменшити прояви паніки чи сильного стресу, посилити концентрацію уваги.

**Техніка виконання:**

1. Назвіть **п'ять речей**, які бачите навколо себе просто зараз.
2. Назвіть **чотири речі**, які відчуваєте на дотик.
3. Назвіть **три звуки**, які чуєте.
4. Назвіть **два запахи**, які відчуваєте.
5. Назвіть **один смак**, який зараз відчуваєте у роті.

Сучасні дослідження підтверджують: **рухова активність** тісно пов'язана з психічним здоров'ям. Автор полівагальної теорії **Стівен Порджес** зазначає, що легкі рухи, поєднані з диханням, активують нервову систему, відповідальну за заспокоєння, і сприяють відчуттю безпеки. Короткі рухові сесії підвищують рівень дофаміну, серотоніну та норадреналіну – гормонів гарного настрою й уваги.

Вправа “Біоперерва на робочому місці”



Мета: знизити психоемоційне напруження, покращити концентрацію уваги, стабілізувати нервову систему.

**Техніка виконання:****1. Центрування (1 хв):**

- Сядьте зручно, поставте стопи на підлогу.
- Зробіть три повільні вдихи й видихи.
- Відчуйте опору тіла.

2. Рух головою та шиєю (30 сек):

- Повертайте голову вліво-вправо (по три рази).
- Зробіть нахили вперед і назад.
- Відмітьте, чи не напружена шия або щелепа.

3. Струшування напруги (1 хв):

- Стоячи або сидячи, легко струшуйте кисті, плечі, ноги.
- Уявляйте, що “струшуєте” втому чи стрес із тіла.

4. Перехресні рухи (1 хв):

- Доторкніться правою рукою до лівого коліна й навпаки.
- Повторіть 10–15 разів у ритмі дихання.

5. Заземлення + внутрішня подяка (1 хв):

- Покладіть руки на груди або живіт.
- Зробіть три повільні вдихи й видихи.
- Подумки промовте: “Я дбаю про себе. Це мій ресурс.”

**Зверніть увагу:**

виконуйте біоперерву раз на 1,5–2 години або в моменти перевантаження чи емоційної напруги.

Вправа “Прогресивна м’язова релаксація Джейкобсона”



Мета:

усвідомити м’язову напругу, поступово її знизити, відновити контакт із тілом і відчувти спокій.



Техніка виконання:

1. Займіть **зручне положення** сидячи або лежачи, можна заплющити очі.
2. Послідовно напружуйте й розслабляйте групи м’язів протягом **5–7 секунд**, не затримуючи дихання:
 - **Стопи:** стисніть пальці ніг, відпустіть.
 - **Гомілки й стегна:** напружте, утримайте, розслабте.
 - **Сідниці:** стисніть і розслабте.
 - **Живіт і спина:** напружте корпус, потім розслабте.
 - **Руки:** стисніть кулаки, утримайте, розслабте.
 - **Плечі та шия:** підніміть плечі до вух і повільно опустіть.
 - **Обличчя:** зморщіть лоб, стисніть щелепи – і розслабте.
3. Після завершення зробіть кілька повільних вдихів і видихів.



Зверніть увагу:

з розширеним варіантом техніки можна ознайомитись у [відео](#) “Техніка релаксації Джейкобсона – зняття стресу та розслаблення”.



Вправа “Розправити крила”



Мета: розкрити грудну клітку, активізувати дихання, зняти напругу в плечах і ділянці серця.



Техніка виконання:

1. Встаньте або сядьте прямо, спина рівна, ноги впевнено стоять на підлозі.
2. Повільно вдихніть через ніс, розводячи руки в сторони – відчуйте розкриття грудної клітки.
3. На піку вдиху злегка потягніться вгору.
4. З видихом повільно опустіть руки вниз або схрестіть їх на грудях.
5. Повторіть 5–7 разів, спостерігаючи за зміною відчуттів.
6. На завершення промовте подумки: “Я розправив(ла) крила. Я дихаю вільно. Моє тіло сильне і живе”.



Зверніть увагу:

вправу можна виконувати як коротку медитацію з візуалізацією, скориставшись [відео](#) “Медитація “Крила”. Майндфулнес-практика”.



“Стискання–відпускання долонь” (міні-заземлення)



Мета:

швидко відновити контакт із тілом через роботу з руками.



Техніка виконання:

1. Повільно стисніть кулаки до максимальної напруги, відчуйте силу, твердість, температуру шкіри.
2. Утримуйте напруження **5 секунд**.
3. Повільно розкрийте долоні, розслабте пальці, розведіть їх.
4. Зверніть увагу на тепло, поколювання, пульсацію.
5. Повторіть 3–5 разів, дихаючи рівно.



Зверніть увагу:

уявляйте, що з кожним розтисканням долонь ви “відпускаєте” напругу – ніби вона виходить із тіла назовні.



ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ ПРАКТИКИ

Вправа “Щоденник подяки”



Мета: сформувати навичку усвідомленої подяки як способу зміцнення психоемоційного стану та підвищення стресостійкості.

Опис: Подяка – це позитивна емоція, що виникає, коли людина усвідомлює, що отримала щось цінне від іншого або від життя загалом. Вона є не лише соціально прийнятною формою реагування, а й потужним психоемоційним ресурсом. Сучасні дослідження підтверджують: **регулярна практика подяки** позитивно впливає на ментальне здоров'я, рівень щастя, стресостійкість і навіть фізіологічні процеси в організмі. У дослідженні психологів **Емілі Фогель** і **Роберта Еммонса** (Emmons & McCullough, 2003) учасники, які щодня записували речі, за які вони вдячні, через 10 тижнів демонстрували вищий рівень життєвого задоволення і менше негативних емоцій, ніж контрольні групи [72].



Техніка виконання:

1. Щодня записуйте **3–5 речей**, за які ви вдячні саме сьогодні.
2. Визначте **постійний час** у розкладі для цієї практики.
3. Формулюйте подяку **конкретно**: замість “я вдячна за життя” – “я вдячна за розмову з колегою, яка мене підтримала”.
4. Звертайте увагу навіть на **маленькі речі**: чашку смачного чаю, усмішку відвідувача, тепле сонце, гарну квітку.
5. Якщо не любите писати – практикуйте мовчазну подяку, подумки фіксуючи, кому і за що ви вдячні сьогодні.
6. Не забувайте дякувати **собі** за зусилля, витримку, підтримку інших.



Зверніть увагу:

якщо під час практики виникає роздратування, сором або спротив – це нормально. Це може бути природною реакцією людей із досвідом емоційної нестабільності. Починайте з малого – навіть одна щира подяка на день уже сприяє покращенню психічного стану.

Вправа “Обмеження інформаційного шуму”



Мета: зменшити вплив інформаційного перевантаження, підтримати концентрацію уваги та знизити рівень стресу.

Опис:

Робота бібліотекаря пов’язана з постійною обробкою великих обсягів інформації, зокрема з інтернет-джерел. Тому важливо розвивати навичку обмеження інформаційного шуму та застосовувати елементи цифрового детоксу.

За дослідженням Mark, Gudith & Klocke, після кожного відволікання працівникові потрібно в середньому 23 хвилини, щоб повністю повернутися до стану глибокої роботи. Постійний потік інформації активує кору головного мозку, викликаючи розсіювання уваги, втому, дратівливість і підвищення рівня кортизолу – гормону стресу [77].



Техніка виконання (“Інформаційний фільтр та цифровий детокс”):

1. Визначте до трьох ключових джерел інформації, які справді потрібні вам для роботи (наприклад: два новинні сайти та один робочий месенджер).
2. Решту джерел вимкніть або перевіряйте лише у визначений час.
3. Сформулюйте правило, наприклад: “Я читаю новини двічі на день – в обід і після роботи, не довше ніж 15 хвилин”.
4. Використовуйте таймер, щоб дотримуватися цього правила.
5. Оберіть два проміжки часу для зосередженої роботи, наприклад 10:00–11:00 і 14:30–15:00.
6. Увімкніть режим “Не турбувати” або вимкніть сповіщення.
7. За потреби повідомте колег або рідних, що в цей період ви не на зв’язку.
8. Закрийте всі непотрібні вкладки та месенджери.

Інформаційний шум

– це надлишок сенсорної, цифрової та когнітивної інформації, яку мозок отримує в умовах безперервних сповіщень, новин, повідомлень і розмов.



З додатковими вправами для розвитку навичок саморегуляції можна ознайомитися у посібниках [“Базові навички турботи про себе та інших. Як подолати надмірний стрес \(виклики війни\)”](#) та [“Важливі навички в період стресу”](#).



Рекомендуємо також матеріали на платформах:



[Всеукраїнська програма ментального здоров'я “Ти як?”](#)



[MH4U \(Mental Health for Ukraine\)](#)



Крім того, техніки стабілізації емоційного стану можна опанувати за допомогою мобільного додатку [“Моментал: моменти стійкості”](#).

Мікро-практики самопомоги у щоденному житті

Спробуйте створити власну таблицю відомих вам технік самопомоги, щоб активізувати їх використання у повсякденному житті й швидко пригадувати, яка з них буде доречною в тій чи іншій ситуації. Згодом ці практики можуть стати частиною особистого плану самозбереження, про який ітиметься у наступному розділі.

Ситуація	Техніка	Час
Перед важкою розмовою	5 повільних вдихів і видихів + фраза "Я впораюся"	2 хв
Після емоційного контакту з відвідувачем	Вправа "Вдячність собі" + рука на зону грудей	3 хв
Відчуття перевантаження	Техніка "5-4-3-2-1" (сенсорна увага)	5 хв

Самопоміага – це як щоденна гігієна:

вона не вирішує всі проблеми, але допомагає не накопичувати напругу. Маленькі дії щодня мають довготривалий ефект для збереження психічного благополуччя.

Що важливо пам'ятати про самопоміагу



Системність:

ефект відчутний лише при регулярному використанні технік.



Індивідуальність:

те, що працює для однієї людини, може не підходити іншій.



Професійність:

самопоміага не виключає звернення до психолога, але є невід'ємною частиною турботи про власний ресурс.

Створення особистого плану самозбереження



Мета: допомогти вчасно розпізнавати ознаки перенапруження, зупинятися та спрямовувати увагу на відновлення.

Особистий план самозбереження – це не універсальний рецепт, а індивідуальний набір стратегій, який працює саме для вас.



Крок 1.

Визначення особистих “сигналів тривоги”

Зверніть увагу на перші прояви виснаження:

- ранкове небажання вставати;
- дратівливість через дрібниці;
- пропуск прийомів їжі або переїдання;
- замкненість, уникання контактів;
- часті застуди, головні болі.

Складіть список **5–7 власних сигналів** – це ваші “червоні прапорці”.



Крок 3.

Стратегія балансу “робота-відновлення”

Баланс – це не ідеальний розклад, а **гнучка система самопостереження**.

- Плануйте відпочинок так само, як і роботу.
- Не відкладайте відновлення на “після гарячого періоду” – воно має бути щоденним.
- Визначте 2–3 відновлювальні ритуали на день (наприклад: свіже повітря + 10 хвилин тиші + чашка чаю).
- Робіть мікропаузи під час роботи: три хвилини тиші, глибоке дихання, легкий рух – це вже відновлення.

Турбота про себе – це не егоїзм, а **професійна відповідальність**. Особливо для тих, хто працює у сфері знання, спілкування та підтримки. Піклуючись про себе, ви підсилюєте свій ресурс і тим самим покращуєте якість допомоги, яку надаєте іншим.



Крок 2.

Особистий ресурсний чек-лист

Створіть перелік активностей або речей, які вас стабілізують.

Подумайте:

- що дає вам енергію?
- що заспокоює?
- з ким ви можете поговорити?

Приклад чек-листа:

- гаряча ванна або душ;
- прогулянка з собакою;
- улюблений фільм чи книга;
- телефонна розмова з другом;
- в'язання, малювання;
- коротка рухова вправа;
- чай з м'ятою чи ромашкою.

Тримайте цей список під рукою – у щоденнику або смартфоні.

Особистий план самозбереження



Мета: створити власний інструмент підтримки, який допоможе вчасно розпізнати ознаки виснаження, зупинитись і спрямувати увагу на відновлення.

Пропонуємо орієнтовний макет **“Особистого плану самозбереження”**. Ви можете роздрукувати цей шаблон або переписати його у власний щоденник. Заповнюйте його у спокійному стані – це ваша **“психологічна аптечка”**, до якої можна звертатися у моменти втоми, стресу чи кризи.

1. Мої сигнали тривоги:

емоційні.....
фізичні.....
поведінкові.....

2. Мій ресурсний чек-лист:

Що мене заспокоює:
Що дає мені енергію:
Люди, до яких я можу звернутися:.....

3. Мої щоденні ритуали відновлення:

Ранок:
Впродовж дня:
Вечір:

4. Як я знімаю напругу або тривогу:

Техніки, які мені підходять:
Фізична активність або рух:

5. Що я роблю, коли дуже втомлений/а:

.....
.....

6. Нагадування для себе:

(Наприклад: “Я маю право на відпочинок”, “Я не зобов’язаний/а бути ідеальним/ою”, “Це мине”)

.....
.....



Зверніть увагу:

переглядайте цей план щомісяця або коли помічаєте зміни у самопочутті. Він не має бути ідеальним – головне, щоб був **живим і вашим**.

2.2. КЛЮЧОВІ НАВИЧКИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

2.2.1. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Ефективна комунікація – одна з ключових складових психосоціальної підтримки у роботі бібліотекаря.

Чому це важливо

Як уже зазначалося вище, користувачі приходять до бібліотеки не лише по інформацію, а й з потребою спілкування та допомоги. І тоді ефективна комунікація стає не лише вмінням передавати інформацію та коректно відповісти на запит користувача, а й **здатністю створити простір, де інша людина відчуває, що її чують, поважають, не засуджують, і вона може розкритися без страху.**

Особливості комунікації з різними категоріями користувачів розглянемо у [Розділі 3](#). Тепер зупинимося на базових навичках комунікації, які допомагають бібліотекарю ефективно надавати психосоціальну підтримку.

Навички комунікації відносяться до **м'яких навичок (soft skills)**. Особливості цих навичок полягають у тому, що вони формуються з досвідом і розвиваються в процесі дорослішання. Проте без практикування вони можуть втрачатися або може знижуватися їх якість. Саме тому вони потребують постійного вдосконалення протягом життя.

В цьому також є і хороша новина: якщо ви зрозумієте, що певні з комунікативних навичок у вас розвинені не в достатній мірі, завжди можна їх тренувати.

Розглянемо навички комунікації в таких площинах:

- встановлення контакту;
- активне слухання;
- уміння ставити влучні запитання.

У контексті психосоціальної підтримки бібліотекар стає не лише посередником знань, а й людиною, через яку користувач відчуває себе **побаченим, прийнятим і в безпеці**. Саме тому навички встановлення контакту є першою ланкою в побудові діалогу, який може мати підтримуючий ефект.

Встановлення контакту – це процес створення першого враження, емоційного резонансу та готовності до взаємодії. Це не лише привітання, а й встановлення зорового контакту, створення безпечної, довірчої, комфортної атмосфери, передача сигналу: “Я тут. Я бачу вас. Ви важливі.”

Спілкування

– це вид діяльності людини, який реалізується через різні засоби комунікації.

Комунікація

– сукупність вербальних і невербальних операцій, в результаті яких відбувається обмін інформацією, думками та емоціями між двома або більше людьми з використанням засобів комунікації.

Навички комунікації (комунікативні навички)

– певні характеристики та дії, які показують, як людина взаємодіє з іншими під час спілкування, як вона їх розуміє та чи вірно передає інформацію.



Зверніть увагу:

навички комунікації можна розвивати у будь-якому віці. Якщо ви помічаєте, що певні з них поки не розвинені достатньо, – це не недолік, а можливість для навчання й росту.



Зверніть увагу:

контакт починається не зі слів, а з атмосфери. Людина завжди відчуває, коли її бачать, коли до неї ставляться з повагою і прийняттям.



Зверніть увагу:

довіра виникає поступово. Вона формується через доброзичливість, щирість і послідовність ваших дій. Іноді саме тон голосу, погляд або спокійна пауза здатні створити відчуття безпеки сильніше, ніж довге пояснення.

Встановлення контакту може тривати від декількох хвилин до більш тривалого часу, якщо важливо налагодити більш глибоку взаємодію, особливо під час спілкування на складні теми.

Необхідною умовою встановлення контакту є **довіра**.

Вона складається з двох компонентів:

- 1. Свідомий компонент**
– наскільки добре я “знаю” цю людину.
Цей рівень пов’язаний зі змістом, переконаннями та упередженнями – це **вербальна складова**.
Тут важливо, що саме та якими саме словами ви говорите.
- 2. Несвідомий компонент**
– наскільки людина схожа на мене, наскільки вона “своя”.
Це **невербальна складова**, пов’язана з формою, станом під час контакту. Тут важливо, що бачить та відчуває людина поза словами.

Під час встановлення контакту важливо враховувати не лише слова, а й невербальні сигнали – те, що людина бачить і відчуває під час спілкування. До них належать основні складові, подані нижче на Рисунок 4.

Рисунок 4. Складові невербального спілкування



Встановлення контакту – це навичка, яку можна розвивати. Ми не завжди помічаємо, як нас сприймають інші: інтонацію, вираз обличчя, темп мовлення, реакції. Щоб краще усвідомити власні комунікативні звички та рівень емоційної чутливості, пропонуємо проаналізувати себе за допомогою короткого чек-листа.

Чек-лист: Навички встановлення контакту



Інструкція: проаналізуйте кожен пункт і поміркуйте, наскільки він проявляється у вашій щоденній роботі. Поставте позначку навпроти тверджень, з якими ви погоджуєтесь. Зверніть увагу, як часто ви застосовуєте ці навички та чи однаково поводитесь з різними категоріями користувачів.

1. Невербальні прояви

- Я вітаюся поглядом і легкою посмішкою.
- Моя постава відкрита, руки не схрещені, я не демонструю закритість.
- Я зберігаю комфортну фізичну дистанцію (не переходжу в інтимний простір людини – до 50 см).
- Мій тон голосу спокійний, доброзичливий, не надто формальний.
- Я помічаю емоційний стан людини за мімікою, тембром, жестами.

2. Вербальні прояви

- Я вітаю кожного користувача словами (не лише кивком або поглядом).
- Я називаю користувача на ім'я або звертаюся персоналізовано (коли це доречно).
- Я не перебиваю і не поспішаю з відповіддю.
- Я пропоную допомогу доброзичливо: "Чим можу бути корисна / корисний?" / "Я поруч, якщо що вам потрібна буде допомога."

3. Прояви емоційної чутливості

- Я помічаю, коли людина напружена, розгублена, роздратована чи уникає контакту.
- Я не тисну, якщо бачу, що людина не готова до взаємодії.
- Я не нав'язую спілкування – залишаю простір для вибору.

4. Прояви саморегуляції при встановленні контакту

- Я роблю паузу перед тим, як заговорити, щоб налаштуватися на контакт.
- Я контролюю свій емоційний стан і не перекладаю втому чи роздратування на інших.
- Якщо я втомлена / втомлений чи не в ресурсі, я це усвідомлюю і дію обережніше



Зверніть увагу:

чим більше позначок ви маєте, тим ефективніше у вас проявляються навички встановлення контакту. Якщо поки що позначок небагато – це не привід засмучуватися. Оберіть кілька пунктів, які хотіли б потренувати, і протягом тижня свідомо застосовуйте їх у щоденній роботі. Повертайтеся до цього переліку раз на місяць, щоб відстежувати власний прогрес і помічати позитивні зміни.

Щоб закріпити навички, спробуйте кілька простих **вправ**. Ви можете виконувати їх у зручний час – навіть по одній вправі щодня.

1. Дзеркало невербальної відкритості



Що тренує: усвідомлення міміки, погляду, постави.



Інструкція:

- Станьте перед дзеркалом або увімкніть фронтальну камеру.
- Подивіться на себе "очима відвідувача".
- Поекспериментуйте з позою (відкрита, закрита), поглядом, мімікою.
- Запишіть коротке відео, потім проаналізуйте: "Чи виглядаю я привітно?", "Що могу змінити?"



Зверніть увагу:

- Чи посміхаєтесь ви очима?
- Чи є напруга в плечах?
- Чи ваша поза демонструє доброзичливість?

2. День відкритих очей



Що тренує: уважність до невербальних сигналів інших.



Інструкція:

- Протягом дня спостерігайте, як інші починають спілкування.
- Звертайте увагу на позу, тон, міміку.
- Записуйте спостереження у щоденник: "Що створює відчуття контакту?", "Що блокує?"
- Створіть власні чек-листи підтримки та блокування контакту на основі цих спостережень.

3. Усмішка в голосі



Що тренує: теплоту інтонації.



Інструкція:

- Запишіть на диктофон, як ви вітаєтесь або вимовляєте типову фразу, наприклад: "Зараз спробую вам допомогти."
- Прослухайте запис і оцініть: "Чи чути в голосі позитивне ставлення?"
- Потім вимовте ту ж фразу, посміхаючись, і порівняйте звучання.

4. Теплий початок



Що тренує: формулювання доброзичливих перших фраз.



Інструкція:

- Запишіть 5 варіантів, як ви зазвичай вітаєте користувачів.
- Потім складіть 5 нових, більш емоційно теплих звертань, наприклад: "Рада вас бачити!", "Як добре, що ви сьогодні до нас завітали!"
- Протестуйте їх на практиці й помічайте реакцію людей.



Зверніть увагу:

доброзичлива інтонація й теплі слова створюють атмосферу підтримки ще до початку розмови.

5. Щоденник взаємодій



Що тренує: рефлексію після щоденних контактів.



Інструкція:

- Наприкінці дня оберіть 1–2 ситуації спілкування з користувачами.
- Запишіть коротко:
- Як я привітала / привітав людину?
- Що спрацювало добре?
- Що можна було зробити інакше?

Це допоможе поступово формувати власний стиль встановлення контакту.

6. Практика "усвідомленого дихання перед розмовою"



Що тренує: саморегуляцію перед входом у контакт.



Інструкція:

- Перед тим як привітати відвідувача, зробіть одну-дві свідомі "вдих-видих" паузи.
- Подумки промовте: "Я відкрита / відкритий до контакту", "Я хочу бути уважною / уважним."



Зверніть увагу:

кілька секунд усвідомленого дихання допомагають вийти з автоматичного стану й налаштуватися на людину. Це – проста, але дуже дієва практика самопідтримки.

Активне слухання

Активне слухання – це навичка зосередженої, уважної, безоцінкової присутності у спілкуванні, демонстрація співрозмовнику, що його чують та прагнуть зрозуміти. Її вперше описав психолог Карл Роджерс як спосіб встановлення довіри та створення атмосфери прийняття.

Активне слухання – це не просто “чути слова”, а намагання “побачити” почуття, потреби та контекст, які стоять за ними. Воно є надзвичайно важливим при наданні психосоціальної підтримки.

Пропонуємо вам ознайомитися з ключовими техніками активного слухання, алгоритмом їх використання та вербальними фразами, які їх відображають. І, як у випадку з техніками встановлення контакту, їх можна тренувати. Обирайте одну на тиждень і пробуйте свідомо запровадити її у своє життя. Також нижче вам будуть запропоновані вправи для тренування кожної з технік.



Зверніть увагу:

під час психосоціальної підтримки активне слухання – це один із головних інструментів допомоги. Коли людину уважно слухають без оцінки й поспіху, вона починає відчувати безпеку, що саме по собі має терапевтичний ефект.

ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ: АЛГОРИТМИ, ПОРАДИ, ПРИКЛАДИ ЗАСТОСУВАННЯ

Техніка	Для чого це робиться?	Як це робиться?	Важливо врахувати	Приклади мовленнєвих формул
Невербальна увага	<ul style="list-style-type: none"> Показати залученість до розмови. Продемонструвати готовність слухати та уважність. Створити атмосферу безпеки і підтримки, навіть без слів. 	<ol style="list-style-type: none"> Підтримуйте м'який, зацікавлений зоровий контакт. Періодично кивайте головою. Тримайте відкрити, розслаблену позу тіла. Не відволікайтеся на сторонні речі. Відображайте емоційний стан співрозмовника мімікою. 	<ul style="list-style-type: none"> Уникайте занадто інтенсивного погляду. Не перебільшуйте з жестами. Залишайте простір для людини. Слідкуйте за власними невербальними проявами. 	Невербальна техніка
Підкріплення	<ul style="list-style-type: none"> Заохотити людину продовжити говорити. Показати, що її слова важливі. Створити простір довіри та відкритості. 	<ol style="list-style-type: none"> Уважно слухайте співрозмовника. Використовуйте короткі вербальні репліки. М'яко застосовуйте невербальні сигнали. Створюйте відчуття прийняття фразами. Уникайте довгих пауз. 	<ul style="list-style-type: none"> Не перебивайте. Не говоріть надмірно багато. Підлаштовуйтеся під стиль співрозмовника. Будьте щирі. 	Короткі репліки: “Так”, “Розумію”, “Ага”, “Цікаво”, “І що далі?” Фрази прийняття: “Мені важливо це почути”, “Я з вами”, “Дякую, що поділилися”.
Уточнення	<ul style="list-style-type: none"> Показати, що почули і зрозуміли. Поглибити зміст сказаного. Отримати розгорнуту інформацію. Уникнути непорозуміння. 	<ol style="list-style-type: none"> Уточнюйте під час паузи або після завершення думки. Повторюйте останні слова співрозмовника з питальною інтонацією. Ставте уточнювальні запитання. Будьте відкриті до будь-якої відповіді. 	<ul style="list-style-type: none"> Уточнення – це не допит. Не зловживайте запитаннями. Якщо людина вагається – зробіть паузу. 	<ul style="list-style-type: none"> – Повтор останніх слів: “Почитати, щось легке і захопливе?” – Чи правильно я зрозумів / зрозуміла, що...? – Що саме ви мали на увазі, коли казали...? – Не могли б Ви розповісти про ... детальніше? – Розкажіть трохи більше про ..., якщо вам зручно.
Парафраз	<ul style="list-style-type: none"> Показати, що почули і зрозуміли. Перевірити правильність розуміння. Продемонструвати увагу і повагу. 	<ol style="list-style-type: none"> Вловлюйте ключову думку. Своїми словами коротко повторіть її у формі твердження. Спостерігайте за реакцією людини. 	<ul style="list-style-type: none"> Уникайте дослівного повторення. Не додавайте оцінок або власних емоцій. Не робіть висновків за людину. 	<ul style="list-style-type: none"> – Я почула / почув, що... – Ви згадали, що... – Якщо я правильно Вас розумію, то... – Ви маєте на увазі, що...

Техніка	Для чого це робиться?	Як це робиться?	Важливо врахувати	Приклади мовленнєвих формул
Рефлексія почуттів	<ul style="list-style-type: none"> Допомогти усвідомити емоційний стан. Дати відчутти, що емоції важливі. 	<ol style="list-style-type: none"> Назвіть емоцію, яку, на вашу думку, відчуває людина. Говоріть просто і щиро. 	<ul style="list-style-type: none"> Не називайте емоцію, якщо не впевнені. Уникайте оцінних фраз. Слідкуйте за тоном – він має бути співчутливим. 	<ul style="list-style-type: none"> – Мені здається, це вас дуже схвилювало. – Звучить, ніби ви розчаровані. – Мені здається, це могло викликати тривогу. – Ви виглядаєте засмученим після цієї ситуації.
Пауза / мовчання	<ul style="list-style-type: none"> Дати людині простір подумати. Поглибити довіру. 	<ol style="list-style-type: none"> Зробіть коротку паузу після відповіді співрозмовника. Не поспішайте заповнювати тишу. Підтримуйте невербальний контакт. 	<ul style="list-style-type: none"> Мовчання має бути теплим. Не нервуйтеся через тишу. Не використовуйте паузу як тиск. 	Невербальна техніка
Узагальнення	<ul style="list-style-type: none"> Виділити основне з почутого. Структурувати думки співрозмовника. 	<ol style="list-style-type: none"> Відмічайте ключові ідеї під час розмови. Озвучте короткий виклад сказаного своїми словами. Спостерігайте за реакцією людини. 	<ul style="list-style-type: none"> Не поспішайте узагальнювати. Не спрощуйте надмірно. Якщо сумніваєтесь – уточніть. 	<ul style="list-style-type: none"> – Отже, головна складність – це... – Схоже, що вас найбільше турбує... – Тобто зараз вам важливо...
Підсумовування	<ul style="list-style-type: none"> Підсумувати зміст розмови. Узгодити домовленості. Окреслити наступні кроки. 	<ol style="list-style-type: none"> Наприкінці виділіть ключові тези. Озвучте їх у структурованій формі. Завершіть узгодженим висновком. 	<ul style="list-style-type: none"> Структуруйте, не повторюйте дослівно. Перевіряйте згоду співрозмовника. Уникайте формального тону. 	<ul style="list-style-type: none"> – Отже, сьогодні ми обговорили... – Підсумую: ви отримаєте список організацій, до яких можна звернутися... – Ми з вами обговорили... та домовилися... Наступного разу повернемося до...

Нижче наведені **вправи для самостійного тренування активного слухання**. Більше вправ для відпрацювання на робочому місці та під час тренінгових занять представлено у занятті з елементами тренінгу “Розвиваємо навички активного слухання” (пункт 4.1.1).

Як працювати з переліком вправ, якщо використовуєте їх особисто:

- обирайте по 1–2 вправи на день.
- повертайтеся до складних для вас технік через кілька днів.
- робіть нотатки: які вправи вдалися, які викликали труднощі, які були відкриттям.
- додавайте власні варіанти або адаптації вправ під робочі ситуації у бібліотеці.

1. Невербальна увага: вправа “Зосереджений погляд”



Слухайте будь-який відео- або аудіозапис із розповіддю людини (інтерв'ю, подкаст). Під час прослуховування свідомо утримуйте увагу: руки на столі, тіло розслаблене, очі спрямовані на екран (або в уяві – на людину).

2. Підкріплення: вправа “Слова підтримки”



Напишіть список із 10 коротких нейтральних або підтримувальних фраз, наприклад: “Розумію.” “Так.” “І що було далі?” “Мм.” “Справді?” Прочитайте їх уголос кілька разів, змінюючи інтонацію: з інтересом, тепло або нейтрально.

3. Уточнення: вправа “Проясни деталі”



Перегляньте коротке інтерв'ю (або прочитайте уривок з діалогу) і випишіть щонайменше три моменти, які хочеться уточнити (наприклад: хто саме, що конкретно, коли відбулося). Складіть уточнювальні фрази, наприклад:
“Ви маєте на увазі, що...?”
“Можете трохи детальніше пояснити...?”

4. Парафраз: вправа “Переписати суть”



Прослухайте або прочитайте частину розповіді (наприклад, новину або інтерв'ю) і спробуйте своїми словами написати одне речення, яке передає головну думку.
Мовленнєві формули:
“Отже, ви кажете, що...”
“Як я зрозумів(ла), ви...”

5. Рефлексія почуттів: вправа “Що ця людина може відчувати?”



Подивіться емоційний фрагмент фільму або інтерв'ю. Зупиніть на серйозному моменті й запишіть:

- Які почуття, ймовірно, переживає ця людина?
- Як я могла / міг би це відобразити словами? (“Можливо, ви зараз відчуваєте...”)

6. Пауза / мовчання: вправа “30 секунд тиші”



Коли ви говорите самі з собою або читаєте вголос, зупиняйтесь після кожного абзацу на 30 секунд. Дайте простір думкам. Після цього відрефлексуйте отриманий досвід:
Як я почуваюся в тиші?
Чи тиша мене напружує чи заспокоює?

7. Узагальнення: вправа “Три тези”



Подивіться або перечитайте довшу розповідь (статтю, інтерв'ю, відео). Сформулюйте три основні ідеї, які висловила людина – без оцінок, лише зміст.

8. Підсумовування: вправа “Фінальна думка”



Прослухайте короткий монолог або фрагмент виступу. Спробуйте сформулювати фінальний підсумок у формі звернення: “Отже, сьогодні були висловлені такі думки...”

Вміння ставити “влучні” питання

Навички постановки питань є надзвичайно важливими для забезпечення ефективної комунікації та створення довіри. Різні типи запитань дозволяють досягати різних цілей: допомагають краще розуміти одне одного, передавати інформацію, аналізувати ситуацію, узагальнювати сказане, підтримувати увагу та інтерес. Для бібліотекаря це особливо важливо, адже саме завдяки вдало сформульованим питанням можна уточнити потреби відвідувача, сприяти його залученню до спілкування й створити атмосферу відкритості.

Розглянемо **основні види питань**, які зустрічаються найчастіше..

Таблиця 8.

Особливості різних видів питань

ВИД ПИТАННЯ	ЗМІСТ	МЕТА	ЯК СТАВИТИ?	ПРИКЛАД
Відкриті питання	Вимагають розгорнутої відповіді або пояснення. Для них не існує єдиної правильної відповіді.	Встановити контакт, стимулювати до розповіді, отримати максимум інформації.	Варто починати зі слів: Що? Де? Коли? Для чого? Як? У зв'язку з чим?	“Що спонукало вас завітати сьогодні?” “Як ви зазвичай шукаєте потрібну інформацію?”
Закриті питання	Очікується коротка фактична відповідь (наприклад: “Так”, “Ні” або конкретне слово).	Перевірити розуміння чи знання, підтвердити згоду або домовленість.	Формулюйте так, щоб на нього можна було відповісти лише однозначно.	“Ви плануєте відвідати майстерку з психологічного розвантаження?” “Коли ви плануєте прийти за цією книгою?”
Альтернативні питання	Дозволяють надати вибір і отримати змістовну, але обмежену відповідь, що міститься у самому питанні.	Надати вибір із кількох варіантів, спрямувати бесіду в потрібне русло, допомогти прийняти рішення.	Використовуйте сполучники “чи”, “або” та перелік варіантів.	“Ви шукаєте книгу чи періодику?” “Вам потрібна ця книга в паперовому чи електронному форматі, або надати обидва варіанти?”
Уточнювальні питання	Передбачають короткі, лаконічні відповіді.	Краще зрозуміти відповідь співрозмовника, з'ясувати його уявлення про певне питання, перевірити правильність почутого.	Використовуйте фрази: “Чи правильно я розумію, що...?”, “Чи варто...?”, “Тобто...?”, “Що ви маєте на увазі під...?”	“Чи правильно я розумію, що для вас зручніше прийти завтра ввечері?” “Коли саме це сталося?”
Навідні питання	Сформульовані так, щоб підказати співрозмовнику очікувану відповідь.	Спрямувати хід думок у потрібному напрямку, активізувати мислення, повернути розмову в конструктивне русло.	Часто містять слова: звичайно, хіба, адже, чи не так.	“Ви не проти, якщо ми оформимо вам абонемент зараз?” “Ви вже знайомі з нашими правилами, так?”

Варто зупинитися детальніше на перевагах і недоліках відкритих та закритих питань, адже саме вони є основою для всіх інших типів запитань.

Таблиця 9.

Переваги та недоліки відкритих та закритих запитань

Відкриті питання

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> Спонукають співрозмовника відповідати, ні в чому його не обмежуючи. Орієнтують людину на роздуми, аналіз своїх вчинків, сприяють появі нових ідей. Дають можливість добровільно передати інформацію, вільно говорити про почуття й коментувати події. 	<ul style="list-style-type: none"> Можуть спровокувати довгу відповідь, тому не завжди доречні при обмеженому часі. Здатні збентежити співрозмовника, який не звик відповідати на загальні питання. Можуть викликати плутану або сумбурну відповідь, що потребує уточнення.

Закриті питання

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> • Дозволяють отримати необхідну інформацію швидко, контролюючи хід розмови. • Співрозмовнику легше відповідати на такі питання. 	<ul style="list-style-type: none"> • Відсутність деталей при отриманні стислої відповіді. • Для підтвердження окремих відповідей потрібні інші типи питань.

Що таке “влучні” питання

“Влучні” питання – це інструмент підтримки. Вони не тиснуть, не нав’язують оцінок, не містять прихованого осуду. Такі питання допомагають співрозмовнику прояснити свої думки, усвідомити почуття або чіткіше сформулювати запит.

Чому бібліотекарю важливо вміти ставити “влучні” питання:

- щоб з’ясувати потребу користувача;
- щоб допомогти людині “вивільнити” власну історію;
- щоб продемонструвати щирий інтерес;
- щоб уточнити інформацію без викривлення;
- щоб уникнути непорозуміння у професійній комунікації.



АЛГОРИТМ ПОСТАНОВКИ “ВЛУЧНИХ” ПИТАНЬ

1. Визначте ціль питання

Подумайте:

- Що саме ви хочете дізнатися?
- Чи допоможе це запитання людині розповісти більше, прояснити щось, відчувати підтримку?

Приклади цілей і відповідних питань:

- з’ясувати потребу: “Чим я можу вам допомогти?”
- проявити інтерес: “Чи могли би розказати трохи більше про вашу ідею?”
- підтримати людину: “Як ви зараз почуваетесь?”

2. Уникайте складних формулювань і оцінних суджень

Не ускладнюйте мову технічними словами чи довгими конструкціями. Людині має бути легко зрозуміти вас і просто відповісти.

Приклади:

✘ **Не варто:** “Ви вважаєте доцільним реалізувати таку концепцію на рівні локальної громади?”

✔ **Краще:** “Як ви ставитесь до цієї ідеї для нашої бібліотеки?”

✘ **Не варто:** “Ви ж не заперечуєте проти змін у форматі?”

✔ **Краще:** “Як вам ідея змінити формат?”

3. Починайте з відкритих формулювань і ставте одне питання за раз

Відкриті питання заохочують до розповіді та діалогу, тоді як закриті дають лише коротку відповідь.

Приклади відкритих питань:

- “Що для вас найважливіше у відвідуванні бібліотеки?”
- “Як ви зазвичай обираєте книжки для читання?”
- “Які у вас враження після зустрічі?”

Менш бажані (закриті) питання:

- “Вам подобається тут?”
- “Ви записані в бібліотеку?”

4. Стежте за невербальним фоном

Тон голосу, міміка, поза та зоровий контакт суттєво впливають на сприйняття запитання. Те саме питання може прозвучати щиро й підтримувально – або байдуже.

Приклади впливу:

- “Чим я можу допомогти?” – із доброзичливим тоном і відкритою позою сприймається тепліше.
- Відвернутий погляд чи квапливий тон можуть знизити довіру навіть до найщирішого питання.

5. Дайте час на відповідь

Після питання – пауза. Не поспішайте. Деяким людям потрібно більше часу, щоб обміркувати відповідь.



Зверніть увагу:

пауза – це простір для думки. Це особливо важливо для людей у стані стресу, людей похилого віку чи з інвалідністю.

Приклади “влучних” питань у різних ситуаціях

Ситуація	Влучне запитання
Користувач виглядає розгубленим	“Чи можу я якось допомогти вам зорієнтуватися?”
Користувач не відповідає одразу	(після паузи) “Можемо трохи почекати або повернутись до цього пізніше – як зручно вам?”
Людина вагається, чи відвідати захід	“Що вам важливо знати, щоб вирішити, чи це для вас?”
Користувач говорить обережно про допомогу	“Чи зручно вам трохи більше розповісти, щоб я краще міг / могла зорієнтуватися?”



Декілька ідей для тренування:

1.

Протягом кількох днів звертайте увагу, які саме питання ви ставите користувачам: відкриті чи закриті, нейтральні чи навідні. Записуйте щонайменше 5 прикладів щодня, а потім коротко проаналізуйте: що працює краще?

2.

Якщо є можливість – спостерігайте за колегами.

Які формулювання викликають довіру й зацікавлення?

3.

Створіть власний "міні-каталог питань" – які типи працюють у типових ситуаціях: розгублений користувач, дитина, літня людина, агресивний тон тощо.

Це допоможе швидко знаходити потрібні формулювання в реальному часі.

2.2.2. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

Емоційний інтелект (EQ, або EI)

– це здатність людини усвідомлювати, приймати й регулювати власні емоційні стани та почуття, а також розуміти емоції інших людей.

У процесі надання психосоціальної підтримки бібліотекар може переживати цілий спектр власних емоцій та стикатися з різними почуттями інших людей. Здатність розпізнавати власні емоції й емоції співрозмовників, розуміти їхній вплив і керувати емоційними реакціями у спілкуванні пов'язана з розвиненим емоційним інтелектом.

Поняття емоційного інтелекту запропонували психологи Пітер Саловей та Джон Д. Майер у 1990-х роках. Найбільшій популярності цей термін набув завдяки книзі Деніела Гоулмана "Емоційний інтелект"[23].

На відміну від академічного інтелекту (IQ), який визначає здатність мислити логічно й розв'язувати завдання, емоційний інтелект пов'язаний із міжособистісними відносинами, умінням зберігати баланс у стресових ситуаціях і будувати довірливу взаємодію. Рівень розвитку емоційного інтелекту впливає на якість комунікації, створення безпечної атмосфери та на психоемоційний стан людини.

Чому EQ важливий?

Люди з розвиненим емоційним інтелектом:

- легше керують своїми емоціями в стресових ситуаціях;
- будують міцні стосунки на роботі та в особистому житті;
- краще справляються з конфліктами та досягають компромісів;
- ефективніше працюють у командах, проявляючи лідерські якості;
- мають більше ресурсів для подолання стресу та емоційних викликів.



Зверніть увагу:

розвиток емоційного інтелекту допомагає бібліотекаря не лише підтримувати користувачів, а й зберігати власну внутрішню рівновагу в щоденній роботі.

Основні компоненти емоційного інтелекту (за Деніелом Гоулманом):

Самоусвідомлення

– здатність помічати й визнавати власні емоції, розуміти, як вони впливають на дії та рішення.

Приклад:

ви відчуваєте, що починаєте дратуватися через шум і можете спокійно попросити знизити голос, замість того щоб різко реагувати.

Саморегуляція

– уміння контролювати свої емоційні імпульси, не дозволяти їм керувати вашими діями, відкладати миттєву реакцію.

Приклад:

замість того, щоб одразу емоційно сказати: “Ви не праві”, ви робите паузу, вдихаєте, видихаєте і відповідаєте врівноважено.

Мотивація

– внутрішнє прагнення діяти й досягати цілей навіть у складних обставинах. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту мотивовані внутрішніми факторами, а не зовнішніми обставинами. Вони ставлять цілі, зберігають оптимізм і впевненість навіть у складних ситуаціях.

Приклад:

попри втому, ви організовуєте дитячий захід, бо бачите в цьому сенс і ресурс для громади.

Емпатія

– якість особистості, здатність емоційно відкликатися на переживання, почуття й психічні стани інших людей. Емпатія передбачає вміння поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти її внутрішній світ, переживання, думки, почуття [26].

Приклад:

ви помічаєте, що колега виглядає засмученою, і підтримуєте її, не заперечуючи її емоцій.

Соціальні навички

– здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми, вирішувати конфлікти та підтримувати позитивні стосунки.

Приклад:

якщо на роботі виникає конфлікт, ви можете знайти компроміс і зберегти доброзичливу атмосферу.

У подальших дослідженнях емоційного інтелекту в його структурі найчастіше виокремлюють дві ключові здатності: розуміння емоцій та управління емоціями. Перед тим як детальніше розглянути, що зумовлює розуміння емоцій, варто зупинитися на **різниці між емоціями, почуттями та емоційними станами**. Далі ми будемо послуговуватися всіма цими поняттями, однак головну увагу приділятимемо саме емоціям.

Емоції

– це суб'єктивні реакції людини на вплив подразників, які проявляються у вигляді задоволення або незадоволення. Вони мають чіткий початок і кінець і сигналізують про значущість ситуації для організму.

Наприклад: страх, коли відчуваєте небезпеку; радість від хорошої новини; гнів, коли хтось порушує ваші межі.

Почуття

– це стійке емоційне ставлення людини до явищ дійсності. Почуття формуються на основі емоцій, але містять когнітивний, тобто усвідомлений, компонент.

Наприклад: любов до близької людини, повага до колеги, почуття провини після помилки.

Емоційний стан

– це комплексний психоемоційний фон людини, що формується під впливом кількох емоцій або почуттів одночасно. Він може бути короточасним або тривалим, змінюватися залежно від обставин і впливати на думки, поведінку та самопочуття.

Наприклад: стан тривожності під час невизначеності; піднесений стан після досягнення успіху; апатія, коли бракує сил і мотивації.

Розвиток здатності до розуміння емоцій є першим кроком у формуванні емоційного інтелекту. У дослідженнях Д. Люсіна здатність до розуміння емоцій визначається як уміння [70]:

- **розпізнати емоцію** – встановити факт наявності емоційного переживання у себе або в іншої людини;
- **ідентифікувати емоцію** – зрозуміти, яку саме емоцію переживає людина, і знайти для неї словесне вираження;
- **усвідомити причини та наслідки емоції** – зрозуміти, що її викликало і до чого вона може призвести.

Власні емоції людина розпізнає через внутрішнє переживання, тоді як емоції інших – переважно за зовнішніми проявами: мімікою, позою, інтонацією, змінами голосу, поведінкою, фізіологічними реакціями.

Знання про емоції ми отримуємо ще з дитинства: поступово вчимося впізнавати їх і називати словами. Важливо розуміти широкий спектр емоційних проявів – це допомагає точніше усвідомлювати, що відбувається з вами або з іншою людиною.

Ми вже з'ясували, що здатність розпізнавати та розуміти емоції починається з уміння називати їх. Чим ширший наш емоційний словник, тим точніше ми можемо виражати свої почуття, пояснювати власні стани й розуміти інших людей. Щоб перевірити, наскільки багатий ваш емоційний словник, пропонуємо короткий експеримент [70].



Вправа “Експеримент із емоційним словником”



Мета: усвідомити обсяг власного емоційного словника.



Інструкція:

1. Візьміть аркуш паперу та ручку.
2. Увімкніть таймер на 3 хвилини.
3. Запишіть якомога більше слів або словосполучень, які описують емоції, почуття чи емоційні стани.

Рефлексія:

Порахуйте кількість записаних слів і проаналізуйте результат:

- **понад 30 слів** – ваш емоційний словник добре розвинений, ви вмієте виражати та вербалізувати власні емоції й почуття;
- **20–30 слів** – ваш рівень достатній, але невелике тренування допоможе розширити можливості вираження;
- **менше 10 слів** – вам варто свідомо тренувати навичку називання емоцій і почуттів.

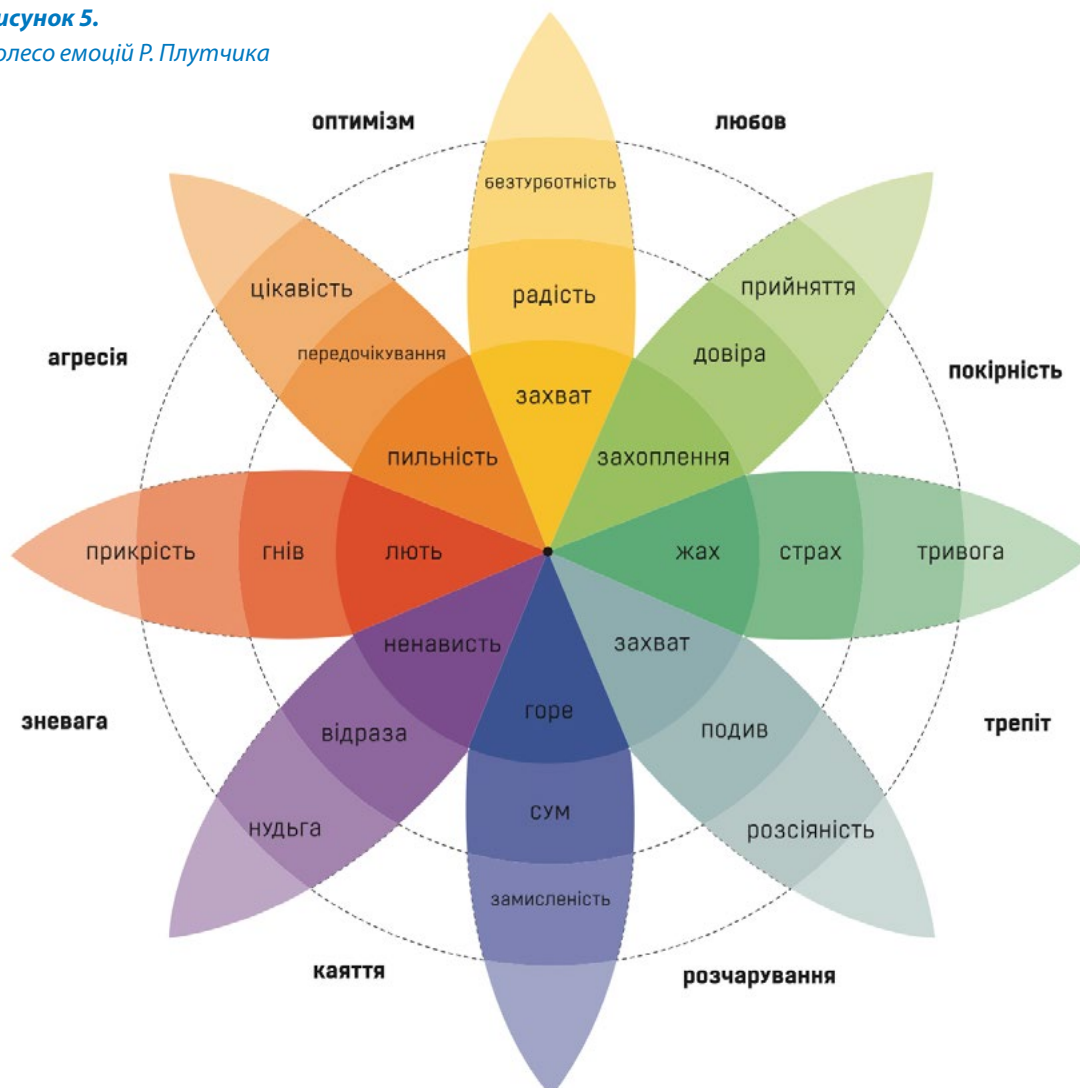
Емоції поділяють на базові та вторинні. **Базові емоції** – це фундаментальні, універсальні для всіх людей емоційні стани, які виникають як природна реакція на певні стимули та мають важливе еволюційне значення для виживання. Вони:

- **універсальні** – притаманні людям незалежно від культури;
- **біологічно обумовлені** – відображаються у виразах обличчя, поведінці, фізіологічних реакціях;
- **служуть сигналами** – допомагають орієнтуватися у світі, спілкуватися та будувати стосунки.

Американський психолог Керрол Ізард виділяє десять базових емоцій: інтерес, радість, подив, горе, гнів, відразу, презирство, страх, сором і провину.

Інший дослідник, Роберт Плутчик, запропонував модель із восьми базових емоцій: радість, довіра, страх, подив, сум, відразу, гнів, очікування [33]. Він зобразив їх у вигляді “колеса емоцій” (рис. 5). У центральному колі подані базові емоції, кожна з яких має різні рівні інтенсивності – від слабшої (наприклад, спокій) до найсильнішої (екстаз). Емоції розташовані попарно як протилежні (наприклад, *радість* ↔ *сум*, *довіра* ↔ *відразу*). Вони можуть поєднуватися, утворюючи складні емоційні стани, як-от *радість* + *довіра* = *любов*.

Рисунок 5.
Колесо емоцій Р. Плутчика



Це “колесо емоцій” допомагає краще розпізнавати, називати та виражати емоції, а також розуміти, як вони взаємодіють між собою.

Нижче наведено кілька вправ, які допоможуть потренувати навичку розпізнавання та розуміння емоцій.

Вправа 1.

“Назви і відчуй”



Мета: навчитися чітко розпізнавати й називати емоції.



Інструкція:

1. Подивіться на “колесо емоцій” Роберта Плутчика.
2. Виберіть емоцію, яку відчуваєте зараз.
3. Визначте її інтенсивність (слабка – базова – сильна).
4. Запишіть фразу: “Я відчуваю ___ (емоція), тому що ___”.

Вправа 2.

“Емоційний щоденник”



Мета: розширити спектр власних емоційних переживань.



Інструкція:

1. Щовечора протягом тижня оберіть 2–3 емоції з “колеса емоцій”, які ви переживали протягом дня.
2. Позначте, у якій ситуації вони виникли й наскільки були інтенсивними.
3. Подумайте: “Що ця емоція хотіла мені показати? Про яку потребу вона сигналізує?”

Вправа 3.

“Емоційні комбінації”



Мета: побачити складніші відтінки емоцій.



Інструкція:

1. На колесі знайдіть дві базові емоції, які ви відчуваєте одночасно (наприклад, “радість” і “довіра”).
2. Подивіться, який “змішаний” стан вони можуть утворювати (наприклад, “любов”).
3. Запишіть: “Коли я відчуваю ___ і ___, це перетворюється для мене на ___”.

Емоцій, почуттів і станів значно більше, ніж подано у прикладі “колеса емоцій” Роберта Плутчика. Не варто обмежуватися лише цим інструментом – створюйте й поступово розширюйте власний словник емоцій. Це допоможе точніше розуміти себе, вербалізувати переживання та підтримувати емоційний контакт з іншими. Для натхнення пропонуємо орієнтовний **словник емоцій і почуттів**, який можна використовувати у тренінговій або рефлексивній роботі.

Таблиця 10.

Словник емоцій і почуттів

Гнів	Роздратування	Ворожість	Обурення
Озлоблення	Злість	Лють	Ненависть
Страх	Побоювання	Настороженість	Переляк
Тривога	Стурбованість	Паніка	Жах
Горе	Туга	Смуток	Розпач
Пригніченість	Розчарування	Приголомшеність	Сум
Апатія	Безсилля	Байдужість	Оптимізм
Задоволення	Виснаження	Нудьга	Нетерпіння
Відраза	Огида	Презирство	Зневага
Блаженство	Вдячність	Безтурботність	Розслабленість
Обожнювання	Упевненість	Схвильованість	Ревнощі
Сором	Жаль	Вина	Образа
Заздрість	Розгубленість	Мстивість	Зайнтригованість
Азарт	Хвилювання	Інтерес	Захоплення
Здивування	Радість	Ейфорія	Спокій
Щастя	Віра	Надія	Любов

Емоції є первинними засобами реагування людини. Однак у процесі соціалізації вони поступово починають опосередковуватися когніціями – тобто думками, уявленнями, переконаннями, які впливають на наше сприйняття подій.

Емоційна реакція людини зазвичай виникає не стільки у відповідь на саму подію, скільки на те, як вона цю подію інтерпретує. Це фундаментальне положення когнітивної психології ілюструє модель [ABC Альберта Елліса \[70\]](#):

- **A (activating event)** – подія, що активізує реакцію: ситуація або стимул, який запускає процес сприйняття;
- **B (beliefs)** – переконання, очікування, установки, уявлення про ситуацію, тобто її інтерпретації;
- **C (consequences)** – наслідки: емоції, почуття, поведінкові реакції.

Отже, наші емоції залежать не лише від реальних подій, а передусім від “В” – наших думок щодо того, що відбувається.

Когніції (думки)

– це психічні процеси, засновані на функціонуванні мозку, які допомагають людині створювати внутрішні “карти” навколишнього світу, передбачати майбутнє й організувати адекватні дії.



Модель ABC Альберта Елліса



Приклад для розбору

“Я така щаслива і задоволена. Зустріч з потенційними донорами пройшла успішно. Вони закінчили ставити питання через 10 хвилин. Мені не довелося їх довго переконувати в перевагах нашої бібліотеки для запровадження проєкту. Я впевнена, що вони нададуть підтримку.”

У наведеному прикладі спробуйте визначити:



- що є **емоцією**
(відчуття щастя, задоволення, впевненості)



- що є **думкою**
(припущення, що донори підтримають проєкт)



- що є **подією**
(зустріч із донорами).

Думки, які впливають на переживання тих чи інших емоцій, можуть мати раціональний або ірраціональний характер. Раціональні думки ведуть до адекватного реагування на ситуацію і мають адаптивний характер – на відміну від ірраціональних. Дуже часто в стресових ситуаціях думки мають автоматичний характер. А. Елліс виділив **чотири категорії ірраціональних суджень** відповідно до різних неправильних універсальних принципів, що лежать в їх основі [38]:

1. “Повиннісні” судження

– вказують на те, що хтось або щось повинні бути не такими, якими є. Відбувається не лише “заковування” себе у рамки “повинен бути таким-то”, а й нав’язування світу своїх уявлень.

Приклади суджень:

*“Я повинен бути найкращим керівником”,
“Усі повинні бути чесними і порядними”,
“Він повинен бути люб’язним по відношенню до мене”.*

3. Судження типу “належно” і “слід”

– відображають неспроможність людини витримати світ, якщо він відрізняється від того, яким йому “належить” чи “слід” бути.

2. Жахаючі судження

– у їх основі лежить катастрофічне бачення світу. Це судження про те, що все жахливо, бо все не так, як мало би бути.

Приклади:

“Буде жахливо, якщо я не закінчу прибирати до того, як прийдуть діти”, “Якщо вона мене покине – це кінець!”.

4. Осудні судження

– ґрунтуються на принципі, за яким оцінка окремих якостей людини переноситься на неї в цілому. Такі переконання також принижують особистість (свою власну чи іншої людини), через яку ситуація стала не такою, якою їй “слід” бути.

Приклади:

“Він – жахлива людина і повинен бути покараний, тому що не приїхав вчасно!”, “Він негідна людина, оскільки в нього лупа і бруд під нігтями”.

А. Бек запропонував перелік найпоширеніших **видів негативних думок**:

- негативна думка про себе, заснована на невіграшному порівнянні себе з іншими, наприклад: “Я не реалізувався як працівник або як батько (мати)”;
- критичне почуття стосовно себе й відчуття марності (даремності), наприклад: “Навіщо комусь про мене турбуватися?”;
- незмінно негативні інтерпретації подій (“перетворення мух у слонів”), наприклад: “Раз те й те не вдалося, все пропало”;
- очікування негативних подій у майбутньому, наприклад: “Не буде нічого хорошого. Я ніколи не зможу ладнати з людьми”;
- почуття приголомшеності, зумовлене відповідальністю й значущістю завдання, наприклад: “Це надто важко. Про це навіть подумати неможливо”.



Вправа “АВС-аналіз”



Мета: навчитися усвідомлювати зв'язок між подіями, думками та емоціями.



Інструкція:

1. Згадайте емоційно складну ситуацію.
2. Визначте:
 - **А** – подію, яка викликала реакцію;
 - **В** – думки або переконання, які супроводжували її;
 - **С** – емоції та поведінкову реакцію, що виникли.
3. Якщо серед думок помітите ірраціональні, спробуйте переформулювати їх у більш м'який, раціональний спосіб.

Приклад:

Ірраціональне судження:

“Це жахливо, коли на мене кричать”.

Раціональне переформулювання:

“Мені не подобається, коли люди підвищують голос, але я розумію, що іноді вони можуть втратити контроль”.

Таке переосмислення допомагає зберігати внутрішній спокій і не приймати чужі емоції як особисту загрозу.

Таблиця 11.

Шаблон для аналізу ірраціональних думок (до вправи "ABC-аналіз")

СИТУАЦІЯ	Згадайте та дайте назву ситуації у професійній діяльності, що нещодавно викликала негативні емоції.
ЕМОЦІЇ	Назвіть емоцію (наприклад: печаль, тривога, злість тощо).
КОГНІЦІЇ	Запишіть думки, які з'явилися під час цієї стресової ситуації.
ХАРАКТЕР КОГНІЦІЇ	Визначте характер когніцій: раціональні / ірраціональні. Якщо ірраціональні – визначте тип (наприклад, "повиннісні", "жахачі" тощо).
РАЦІОНАЛЬНА ВІДПОВІДЬ	Переформулюйте ірраціональну думку в раціональну.

**Зверніть увагу:**

використовуйте цю таблицю як інструмент самоаналізу. Вона допомагає краще усвідомити, як саме думки впливають на ваш емоційний стан, і поступово навчитися замінювати автоматичні, ірраціональні судження більш конструктивними та підтримувальними.

Здатність до **управління емоціями** є другим ключовим компонентом структури емоційного інтелекту.

Конструктивне управління емоціями означає, що людина може:

- контролювати інтенсивність емоцій, передусім приглушати надмірно сильні емоції;
- контролювати зовнішнє вираження емоцій;
- за потреби довільно викликати ту чи іншу емоцію [70].

Неконструктивне управління емоціями проявляється у контролі їх вираження у трьох основних формах:

- **придушення** – приховування пережитого емоційного стану;
- **маскування** – заміна справжньої емоції вираженням іншої, відсутньої у даний момент;
- **симуляція** – демонстрація емоції, якої насправді немає.

Ситуативне використання таких способів контролю емоційних проявів може бути виправданим. Однак тенденція постійно ігнорувати або придушувати власні емоції поступово призводить до втрати здатності їх розуміти й регулювати. У результаті це може спричинити труднощі у сфері як психічного, так і фізичного здоров'я.

Конструктивне управління емоціями тісно пов'язане з емоційною рівноваженістю, умінням застосовувати техніки саморегуляції (зокрема, розглянуті у [пункті 2.1.5](#)) і здатністю вербалізувати емоції – наприклад, за допомогою "Я-повідомлень", про які йтиметься у наступному підпункті.

2.2.3. НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ

Концепція ненасильницького спілкування (Nonviolent Communication, NVC) розроблена американським психологом Маршаллом Розенбергом.

На думку автора концепції, люди часто вдаються до насильницьких форм спілкування, коли не знають, як задовольнити свої потреби, або не володіють ефективними навичками комунікації. Під "насильством" у цьому контексті мається на увазі будь-яке спілкування, яке викликає в іншої людини страх, провину чи сором, замість того, щоб сприяти пошуку рішення, прийнятного для обох сторін.

У бібліотечному середовищі, де важливо підтримувати атмосферу довіри та доброзичливості, принципи ненасильницького спілкування можуть стати дієвим інструментом взаємодії – як із колегами, так і з користувачами, особливо у стресових або конфліктних ситуаціях.

Одним із ключових інструментів ННС є **емпатія** – здатність емоційно відгукуватися на почуття й потреби інших людей. При цьому М. Розенберг наголошував, що не менш важливою є емпатія до себе: щоб по-справжньому чути й підтримувати інших, потрібно насамперед навчитися чути себе.

Давайте поглянемо на **трикутник здатності до емпатії**. Це корисний інструмент, який допомагає усвідомити важливість регулювання емпатійного співпереживання до інших [58].

Ненасильницьке спілкування (ННС)

– це підхід до комунікації та взаємодії між людьми, заснований на взаємоповазі й розумінні не лише власних почуттів і потреб, а й почуттів та потреб інших людей. Така взаємодія передбачає висловлення своєї позиції у шанобливий спосіб – без погроз, образ і будь-яких форм тиску чи насильства.

Рисунок 6.

Трикутник здатності до емпатії





Зверніть увагу:

якщо ви помічаєте, що емоційна чутливість знижується, а замість співпереживання з'являється байдужість або роздратування до користувачів чи колег, – це не ознака черствості. Це **захисна реакція** нервової системи на хронічне емоційне навантаження. У такі моменти психіка "відключає" співпереживання, щоби зберегти себе. Це явище називають **емпатійним виснаженням** – феноменом, із яким часто стикаються представники допомагаючих професій, особливо ті, чия робота пов'язана з підтримкою інших.

Перед комунікацією з іншими варто чесно поставити собі **кілька запитань**:

- "У якому я стані зараз?"
- "Чи достатньо в мене ресурсу для цієї розмови?"
- "Можливо, спочатку мені потрібно зробити щось, щоб підтримати себе?"

Якщо ви відчуваєте, що маєте ресурси для взаємодії, сила емоційного стимулу зменшується – рухайтесь по трикутнику вгору. Якщо ж тиск стає занадто сильним, насамперед варто озвучити свої потреби співрозмовнику. Якщо тиск не зменшується – проявіть емпатію до себе: попросіть про перерву, попитайте води, зробіть дихальну техніку, зверніться по підтримку до інших. І пам'ятайте: ви завжди маєте право сказати "Стоп!" – ненасильницько попросити про завершення розмови, піти у безпечне, ресурсне для вас місце і повернутися до ситуації пізніше. Те саме може зробити й інша людина – і важливо поставитися до цього з розумінням і підтримкою.

Як відновити емпатію

Сучасні дослідження виокремлюють три ключові напрями, які допомагають відновити здатність до співпереживання без шкоди для себе [95].

1.

Регуляція власних емоцій перед емпатією

Перед важливою розмовою або під час неї "прислухайтеся" до себе. Відчуйте, що відбувається з вашим тілом, і запитайте себе:

- "Як я зараз почуваюся?"
- "Чи є в мене ресурс, щоб відчути іншого і бути поруч?"

Якщо відповідь негативна – варто відкласти зустріч або застосувати короткі техніки відновлення енергії (див. [пункт 2.1.5](#)).

Пам'ятайте: емпатія починається з турботи про себе.

2.

Розвиток когнітивної емпатії

Когнітивна емпатія – це здатність побачити ситуацію очима іншої людини, не занурюючись у її емоційний стан. Перед важкою розмовою поставте собі запитання:

- "Що могло призвести до такої поведінки?"
- "Що б я відчував(ла), якби був(ла) на місці цієї людини?"

3.

Зворотний зв'язок і підтримка

Людина не може постійно давати підтримку, якщо сама її не отримує. Тому важливо мати коло підтримки: друзів, колег або наставників, з якими можна відкрито говорити про власні переживання, а також брати участь у групах підтримки чи супервізіях.

Окрім цих трьох напрямів, існують і прості **щоденні практики**, які допомагають підтримувати емпатійність та запобігати емоційному виснаженню.

1.

Ведіть особистий щоденник.

Записуйте свої емоції, переживання, роздуми. Це допоможе відрефлексувати досвід і розпізнати сигнали виснаження.

Приклади запитань для щоденника:

- “Що викликало в мені найбільше роздратування цього року?”
- “Це була втома чи справжня втрата емпатії?”
- “Які 2–3 ситуації повернули мені відчуття сенсу?”

2.

Контейнеризуйте досвід.

Ця техніка допомагає зняти тягар чужих емоцій. Візуалізуйте уявну коробку або контейнер, у який “складаєте” всі почуття й переживання, накопичені протягом дня. “Закрийте” її у своїй уяві на ніч або на час відпочинку.

3.

Практика “співчутливого дихання”.

- Сядьте зручно, спрямуйте увагу на дихання.
- На вдиху: “Я визнаю свою втому”.
- На видиху: “Я заслуговую на підтримку”.
- Повторіть 2–3 хвилини.

4.

Візуальна рефлексія “Професійне тепло”.

Ця вправа допомагає відновити відчуття сенсу та нагадує про вашу чутливість.

- Візьміть кілька фото, записів чи фраз користувачів або колег, які колись “зіграли” вас.
- Приділіть 5–10 хвилин спогаду про ці моменти – дозвольте собі знову відчувати цінність своєї праці.

Як уже зазначалося раніше, ненасильницьке спілкування ґрунтується на емпатії, а його основою є **емпатичне слухання**. Саме слухання з емпатією до іншої людини дозволяє по-справжньому зрозуміти її й допомагає відчувати, що її бачать, чують і приймають.

Емпатичне слухання – це здатність бути максимально присутнім у спілкуванні, намагаючись зрозуміти не тільки слова людини, а й її почуття та потреби, які стоять за цими словами. На відміну від звичайного слухання, коли під час розмови часто обдумується відповідь, емпатичне слухання зосереджене на іншому – воно не намагається одразу вирішити проблему чи дати пораду, а створює простір для самовираження співрозмовника.

Емпатичне слухання допомагає перейти з рівня позицій та стратегій комунікації до рівня почуттів і потреб. Саме там відкривається можливість для пошуку спільних рішень. Такий підхід є надзвичайно важливим для конструктивного розв’язання конфліктів (див. [пункт 2.2.4](#)).

Також важливим є використання **безоціночних суджень**, тобто уникнення осуду чи особистої оцінки ситуації під час розмови, наприклад:



безоціночне судження
– “Учора ти була в червоному светрі” (факт);



оціночне судження – “Червоний светр, у якому ти була вчора, тобі зовсім не пасував” (особиста оцінка).

4 кроки ненасильницького спілкування

Ненасильницьке спілкування реалізується через чотири кроки: спостереження – почуття – потреби – прохання.



Вправа: тренуємо кроки ненасильницького спілкування

Давайте розглянемо й потренуємо кожен крок окремо, а потім побачимо, як вони поєднуються в цілісне висловлювання.

Крок 1.



Спостереження

Під час цього кроку важливо оперувати фактами, а не інтерпретаціями. Нижче подано чотири фрази. Поміркуйте, які з них містять оцінку або суб'єктивне бачення, а які – ні:

- “Ти двічі перебив мене під час розмови.”
- “Ти грюкнув дверима кабінету без жодної на те причини.”
- “На твоїй сукні пляма.”
- “Ти завжди поводишся як жертва.”

Крок 2.



Почуття

На цьому етапі важливо максимально точно назвати словами, що ви відчуваєте (або допомогти іншій людині визначити її емоції). Допоміжним матеріалом може слугувати перелік емоцій із [пункту 2.2.2](#). Називайте **реальні емоції**, а не приховані звинувачення чи інтерпретації. Визначте, у яких фразах нижче йдеться про почуття, а де – про інтерпретацію:

- “Я засмучений, бо розмова завершилася раптово.”
- “Я відчуваю, що ти мене ігноруєш.”
- “Я відчуваю тривогу, коли отримую нові завдання без пояснень.”
- “Я відчуваю, що це безглуздо.”

Крок 3.



Потреби

Формулюючи твердження цього кроку, важливо говорити про потреби, а не про стратегії чи звинувачення. Усвідомлення власних потреб допомагає точніше розуміти свої емоції, знижувати напругу та вибудовувати ефективну комунікацію. Прочитайте фрази та визначте, де йдеться саме про потреби:

- Мені потрібно більше підтримки від тебе.
- Мені потрібно, щоб ти завжди мене слухав.
- Я потребую більше відпочинку після тривалих змін.
- Мені потрібно, щоб усі зі мною погоджувалися.

Нижче наведено орієнтовний перелік **основних потреб людини**, згрупованих за категоріями [54].

Таблиця 12.

Перелік основних потреб людини

КАТЕГОРІЯ	ПРИКЛАДИ ПОТРЕБ
Фізичне благополуччя	Повітря, їжа, вода, рух і фізичні вправи, відпочинок, сон, дотик, фізична безпека, притулок, нічліг, здоров'я, сексуальне самовираження.
Зв'язок	Прийняття, емоційна безпека, приналежність, підтримка, розуміння, бачити й бути побаченим, чути й бути почутим, взаємна повага, співтовариство, емпатія, співробітництво, участь, зворотний зв'язок, любов, довіра, теплота, турбота, надійність, увага, інтимність.
Гра	Гумор, радість.
Мир, спокій	Гармонія, краса, легкість, простота, порядок, стабільність.
Сенс	Ясність, виклик, пригода, внесок, горювання, святкування, творчість, ефективність, компетентність, узгодженість, дієвість, навчання, натхнення, самовираження, еволюція, зростання, розвиток, самоактуалізація, служіння життю, слідування призначенню.
Автономія	Свобода, простір, спонтанність, рівні можливості, самовизначення, самоідентифікація.

Крок 4.



Прохання

Фінальний крок – конкретне, позитивне й здійсненне прохання. Воно має бути сформульоване так, щоб інша людина могла реально виконати його зараз або найближчим часом. Оцініть фрази:

- Чи можеш ти сьогодні допомогти мені розставити книжки на полиці?
- Чи можеш ти завжди бути уважним до мене?
- Будь ласка, говори трохи повільніше, щоб я міг занотувати.
- Перестань так дратувати мене.



Вправа: “Я-повідомлення” як інструмент ненасильницького спілкування

Ми вже знайомі з чотирма кроками ненасильницької комунікації: спостереження, почуття, потреби й прохання. Тепер настав час побачити, **як це працює на практиці**.

1. Від узагальнень до конкретики

У кожному з попередніх кроків коректними були перша та третя фраза, некоректними – друга та четверта. Поверніться до прикладів і перечитайте їх, уже знаючи правильні відповіді. Зверніть увагу на слова “завжди”, “ніколи”, “усі” – вони створюють відчуття категоричності, викликають спротив і руйнують довіру. Замість конструктивного діалогу виникає конфронтація.

2. Модель “Я-повідомлення”

Ця модель допомагає висловлювати свої думки, не звинувачуючи співрозмовника, а натомість говорити про себе – свої спостереження, почуття й потреби. Саме вона об’єднує всі чотири кроки ненасильницького спілкування:

- Коли... – спостереження, опис ситуації без оцінок.
- Я відчуваю... – щире визнання своїх емоцій.
- Тому що мені потрібно / для мене важливо... – пояснення потреби або цінності.
- Я прошу вас / тебе... або Чи могли б ви... – конкретне прохання.



Зверніть увагу:

ці формулювання не є сталими. Ви можете змінювати їх відповідно до ситуації, головне – зберегти структуру.

3. Як працює “Я-повідомлення”

Якщо пригадати приклади з блоку “Спостереження”, можна помітити: більшість із них починається із займенника “ти”. Такі фрази часто звучать як докір і викликають захисну реакцію. Людина перестає слухати – і діалог зупиняється, ще не розпочавшись. Натомість, коли ми говоримо від себе – описуємо власні відчуття, потреби та наміри, – шанс бути почутими значно зростає. Саме тому в ненасильницькому спілкуванні ми замінюємо “Ти-повідомлення” на “Я-повідомлення”, створюючи простір для порозуміння, а не для звинувачень.

Давайте поглянемо як працює “Я-повідомлення” на практиці:

Спостереження



“Ви завжди поводитесь голосно у читальній залі”



“Я чую, що зараз у залі говорять голосно”

Почуття

“Я відчуваю втому, коли чую багато шуму під час роботи”.

Потреба

“Мені важливо мати тихе середовище, щоб зосередитися”.

Прохання

“Чи могли б ви говорити тихіше?”

Ще кілька прикладів:



“Звільніть комп’ютер, ваша година закінчилась!”



“Ви користуєтесь комп’ютером уже понад відведений час. Я відчуваю занепокоєння, бо важливо, щоб кожен відвідувач мав рівні можливості. Чи могли б ви завершити роботу протягом кількох хвилин або скористатися іншим комп’ютером?”

АБО

“Я бачу, що ви користуєтесь комп’ютером довше, ніж передбачено. Інші користувачі бібліотеки теж очікують можливості попрацювати. Чи можете завершити роботу протягом кількох хвилин?”



“Ви запізнилися з поверненням книжок!”



“Я бачу, що книги були повернені пізніше за встановлений термін. Мені прикро і трохи тривожно, бо я хочу, щоб література була доступною для інших користувачів. Чи можемо ми домовитись про нові правила користування, щоб це не повторювалося?”

АБО

“Я бачу, що термін повернення цих книжок уже минув. Це важливо, бо інші користувачі також чекають на них. Чи можемо домовитися, коли вам зручно їх повернути або продовжити термін?”



“Не розмовляйте тут по телефону!”



“Я чую, що ви зараз розмовляєте по телефону в залі. Мені стає неспокійно, бо важливо підтримувати спокійну атмосферу для читання. Чи могли б ви, будь ласка, вийти поговорити у коридор?”

АБО

“Я бачу, що ви говорите по телефону у читальній залі. Це створює дискомфорт для тих, хто читає. Чи зручно буде вам вийти до коридору для розмови?”



“Ти ніколи не здаєш звіти вчасно!”



“Я бачу, що останні два звіти були подані із затримкою. Я відчуваю напруження, бо для мене важливо дотримуватись термінів. Чи можеш сказати, яка підтримка допоможе здати їх вчасно?”

Як бачите, у певних випадках крок “почуття” можна пропустити. Проте, якщо ситуація є конфліктною або стресовою, цей крок особливо важливо зберегти – він допомагає знизити напругу та створює довіру.



Вправа “Я-повідомлення”

Спробуйте переформулювати “ти-повідомлення” у формат “я-повідомлення”



Ти-повідомлення



Я-повідомлення

Ти завжди спізнюєшся на роботу

Ти постійно повідомляєш про зміни в останню хвилину

Ти завжди перериваєш

Поміркуйте:

- Чи було це легко зробити?
- Чи користуєтесь ви цим підходом у щоденному спілкуванні?
- Як вважаєте, чи допомогли б формулювання в дусі ненасильницької комунікації зменшити кількість конфліктних ситуацій у вашій бібліотеці?

Якщо так – можливо, саме час спробувати!

2.2.4. КОНСТРУКТИВНЕ РОЗВ’ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

Конфлікт

(з лат. *conflictus* – зіткнення)

– особливий вид взаємодії, в основі якої лежать протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей і соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами.

Конфлікти – одна з тем, яка найчастіше згадується серед емоційно складних моментів у роботі. Тож спробуємо розібратися, що таке конфлікт і як навчитися реагувати на нього конструктивно.

Водночас конфлікт не завжди означає щось негативне. Його природа подвійна – у ньому можуть поєднуватися і ризики, і можливості для розвитку.

Можливі причини:

- відмінності в уявленнях і цінностях (мовне питання, культурні орієнтири, контекст війни);
- частково – відмінності в інтересах (користувач очікує певний контент, бібліотека керується оновленою політикою формування фонду).

Таблиця 13.

Негативні та позитивні сторони конфліктів

 Негативні сторони конфліктів	 Позитивні сторони конфліктів
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Стрес і напруга</i> – конфлікти виснажують емоційно, особливо якщо тривають довго. • <i>Руйнування відносин</i> – неконструктивний конфлікт може спричинити образи, ізоляцію чи відчуження. • <i>Зниження продуктивності</i> – час і сили витрачаються на суперечки, а не на роботу. • <i>Ризик ескалації</i> – невирішені конфлікти накопичуються та можуть спалахнути з новою силою. • <i>Втрати для організації</i> – поганий психологічний клімат знижує ефективність команди та може призвести до плинності кадрів. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Стимулюють розвиток і зміни</i> – конфлікт може показати слабкі місця в організації чи взаємодії, які потребують покращення. • <i>Допмагають прояснити позиції</i> – люди краще усвідомлюють власні потреби й цінності та вчаться їх виражати. • <i>Поглиблюють взаєморозуміння</i> – якщо конфлікт конструктивно вирішено, сторони можуть стати ближчими, навчитися слухати одне одного. • <i>Сприяють креативності</i> – різні точки зору стимулюють пошук нових ідей та нестандартних рішень. • <i>Формують більш справедливі рішення</i> – завдяки дискусії можна врахувати більше потреб і точок зору.

Причини конфліктів можуть бути різними.

Нижче узагальнено найпоширеніші з них – з прикладами з бібліотечної практики.

<ul style="list-style-type: none"> • Відмінності в інформації: неправильна, неповна або по-різному витлумачена інформація. 	<p><i>Приклад:</i> відвідувач почув, що бібліотека “скасовує” певний захід, хоча відбулася лише зміна часу. Непорозуміння викликало обурення та скаргу.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Відмінності в цілях, інтересах, потребах: різні очікування чи пріоритети можуть створювати напруження. 	<p><i>Приклад:</i> бібліотекар хоче зосередитися на дитячих заходах, а керівництво – на лекціях для дорослих. Різниця у поглядах стає джерелом конфлікту.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Розбіжності у цінностях та уявленнях: різне бачення перспектив, ідей або принципів. 	<p><i>Приклад:</i> колеги сперечаються, чи варто створювати виставку електронних книг. Для одних це “сучасність”, для інших – “загроза традиційній книзі”.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Напружені або неузгоджені взаємини: недовіра, стереотипи, повторювана негативна поведінка чи брак комунікації. 	<p><i>Приклад:</i> колега постійно спізнюється на роботу, і це створює додаткове навантаження для інших. Виникає відчуття несправедливості й роздратування в колективі.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Відмінності в психологічних особливостях: люди по-різному реагують на стрес і навантаження. 	<p><i>Приклад:</i> один бібліотекар спокійно сприймає шум і велику кількість відвідувачів, інший швидко втрачає терпіння – через це між ними виникають непорозуміння.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Різне бачення використання ресурсів: нерівномірний розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, часові обмеження. 	<p><i>Приклад:</i> два відділи бібліотеки претендують на використання одного мультимедійного проектора в один і той самий час. Обмеженість ресурсу провокує конфлікт.</p>



Вправа: аналіз причин конфлікту

Розгляньте кілька прикладів нижче й визначте, що саме стало причиною конфлікту та до яких категорій із наведених вище вони належать. Пам'ятайте: конфлікт часто має декілька причин одночасно, тож варто спробувати побачити ситуацію в цілому.

Ситуація 1

2024 рік. Користувач, який давно не був у бібліотеці, приходить за книжкою. Він обурюється, що у фондї немає детективів сучасних російських авторів, яких читав раніше. Говорить про обмеження своїх прав і демонструє невдоволення. Бібліотекар прагне зберегти авторитет бібліотеки та не втратить користувача бібліотеки.

Можливі причини:

- відмінності в уявленнях і цінностях (мовне питання, культурні орієнтири, контекст війни);
- частково – відмінності в інтересах (користувач очікує певний контент, бібліотека керується оновленою політикою формування фонду).

Ситуація 2

Бібліотекар часто відпрошується з роботи з особистих причин, але виконує свої завдання вчасно. Одного дня керівник висловлює невдоволення, нагадує про графік і говорить, що така поведінка подає поганий приклад колегам.

Можливі причини:

- напружені взаємини (керівник сприймає ситуацію як порушення дисципліни, навіть якщо робота виконується);
- відмінності у цінностях (формальне дотримання правил – проти орієнтації на результат і гнучкість у роботі).

Ситуація 3

Колеги готують спільний захід. Проте мають різне бачення цільової аудиторії. Перша бібліотекарка очікує багато молоді, частина якої приїздить на самокатах, і вважає, що їх можна залишати у холі, як завжди. Друга хвилюється, бо серед гостей будуть представники влади, і наполягає, щоб хол залишався вільним і охайним.

Можливі причини:

- відмінності в цілях, потребах та інтересах (комфорт молоді – імідж бібліотеки перед офіційними гостями);
- відмінності в уявленнях і цінностях (що важливіше: зручність чи порядок і престиж).



Зверніть увагу:

наведені приклади показують, що за кожним конфліктом стоять різні рівні причин – від особистих потреб до ціннісних переконань. Усвідомлення цих причин – перший крок до конструктивного розв'язання.

Типологія конфліктів залежить від критеріїв, які беруться за основу. У науковій і практичній літературі існує чимало класифікацій, однак більшість із них описують подібні закономірності.

Нижче узагальнено основні **типи конфліктів**, які найчастіше зустрічаються у міжособистісній і професійній взаємодії.

За способом розв'язання:
насильницькі / ненасильницькі.

За сферою впливу:
соціальні, політичні, організаційні, економічні.

За спрямованістю взаємодії:
вертикальні (між керівником і підлеглим), горизонтальні (між колегами), змішані.

За ступенем прояву: відкриті / приховані.

За кількістю учасників:
міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні.

За функціональністю:
конструктивні (ведуть до розвитку) / деструктивні (руйнують взаємодію).

За тривалістю:
короткочасні / затяжні.

За причинами (в організаційному середовищі):

- пов'язані з трудовим процесом;
- пов'язані з особливостями взаємовідносин;
- зумовлені індивідуальними рисами учасників.

В управлінні конфліктами також варто враховувати **стадії розвитку конфлікту**:

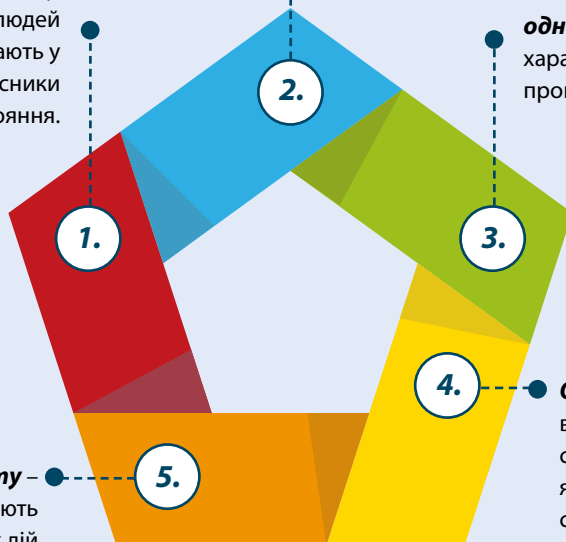


Для попередження та ефективного розв'язання конфліктів важливо розуміти їх **структуру**, яка включає:

Суб'єктів конфлікту (конфліктуючі сторони) – людей або групи, які вступають у конфлікт; активні учасники протистояння.

Предмет конфлікту – те, через що виникає конфлікт; має різне значення для сторін і може бути як матеріальним, так і нематеріальним. Предмет конфлікту зазвичай чітко визначається й озвучується опонентами через їхні позиції.

Позиції учасників щодо один одного – структурна складова, яка характеризує вимоги й дії сторін у процесі конфлікту.



Мотиви конфлікту – внутрішні сили, що спонукають людину до певних дій (інтереси, погляди, цілі, переконання, побоювання).

Образ конфліктної ситуації – відображення предмета конфлікту у свідомості його учасників, тобто те, як сторони уявляють його причини й суть. На цей образ можуть впливати попередній досвід участі в конфліктах, важливість предмета суперечки для людини, рівень упевненості в собі тощо.

Часто конфлікт порівнюють з айсбергом. Як думаєте, чому? Що ми можемо спостерігати під час конфлікту? А що залишається прихованим від нас?

Рисунок 7. Айсберг конфлікту: видима та прихована частини взаємодії.



Видима частина конфлікту: поведінка, слова, дії, позиції сторін.

Прихована частина конфлікту: емоції, потреби, цінності, страхи, очікування, досвід, установки.



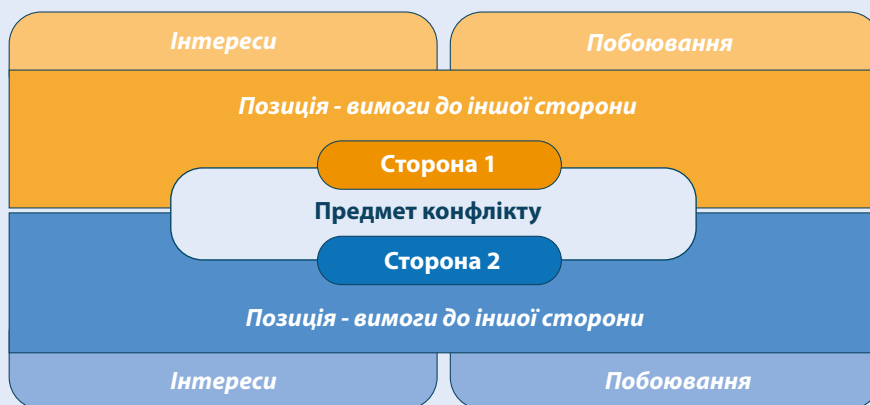
Зверніть увагу:

лише прояснення істинних мотивів конфлікту дозволяє сторонам запропонувати одна одній саме те, що справді потрібно для його вирішення.

Зазвичай у процесі конфлікту очевидними є суб'єкти, предмет конфлікту та позиції сторін. А от образ конфлікту й істинні мотиви (інтереси, погляди, цілі, переконання, побоювання) часто залишаються невисловленими або неусвідомленими. Проте, щоб дійсно розв'язати конфлікт і дійти згоди, важливо "спустити воду" – перейти від обговорення позицій до розуміння глибших мотивів. Ефективне для обох сторін вирішення можливе лише тоді, коли прояснено справжні інтереси, цілі, переконання й побоювання. Якщо цього не зробити, конфлікт зазвичай затягується, поглиблюється та набуває емоційного напруження.

Для аналізу конфліктів можна використати **метод картографії**. Він дозволяє за допомогою схеми – "карти конфлікту" – проаналізувати зміст конфлікту, розклавши його за складовими структури.

Рисунок 8.
Картографія конфлікту



Розглянемо ситуацію: користувач емоційно висловлює незадоволення бібліотекарем, оскільки книга, яка нещодавно вийшла друком, відсутня у фонді: "Навіщо бібліотека існує, якщо там немає книжки, яка мені терміново потрібна!". Бібліотекар так само зацікавлений зберегти авторитет свій і своєї бібліотеки, водночас прагне не втратити користувача бібліотеки.



У цій карті видно, що позиції сторін суперечать, але їхні інтереси можуть бути узгоджені: користувачу важливо отримати доступ до потрібної інформації, а бібліотекарю – зберегти довіру та допомогти знайти альтернативу (наприклад, електронну версію книги, замовлення через партнерську мережу чи інші ресурси). Трохи пізніше ми повернемося до цієї ситуації, щоб розглянути приклад конструктивного варіанту розв'язання конфлікту з урахуванням інтересів і побоювань сторін.

Метод картографії може бути потужним інструментом, який допомагає проаналізувати конфлікт, подивитися на нього не з позиції емоцій, а з позиції логіки, та спробувати дійсно зрозуміти свого опонента. Водночас важливо не придумувати власні версії, а прояснювати здогадки й припущення у самого опонента.

У конфліктних ситуаціях людина може демонструвати різні види поведінки, які загалом можна поділити на пасивні та активні.

Пасивна поведінка характеризується відходом від ситуації. Бути пасивним означає:

- уникати конфлікту будь-якою ціною;
- приховувати почуття та очікування;
- погоджуватися з іншими через страх засмутити їх;
- замовчувати власні бажання;
- приносити непотрібні вибачення;
- казати “так”, коли краще сказати “ні”, а потім висловлювати невдоволення нав'язаним рішенням.

Пасивна поведінка не сприяє вирішенню конфлікту, адже не дає змоги зрозуміти його справжні причини. Крім того, тривале уникнення суперечностей зазвичай призводить до ускладнення ситуації через накопичення нової інформації та зростання емоційного напруження.

Агресивна поведінка

– це будь-які форми дій, що передбачають заподіяння іншій людині або об'єктові фізичної чи психологічної шкоди.

До **активної поведінки** відносять три основні типи: агресивну, маніпулятивну та асертивну.

Людина, яка проявляє агресію, зазвичай вважає себе “кращою” за того, на кого ця агресія спрямована. Така позиція пов'язана з внутрішнім переконанням: “я маю на це право” або “мені за це нічого не буде”.

Певна перевага агресивної поведінки полягає в тому, що вона іноді дає змогу швидко досягти особистих або колективних цілей у конфлікті. Людина може відчувати короткочасне полегшення або навіть ейфорію від почуття переваги, знімаючи напругу – так зване “випускання пару”. Однак навіть якщо мети формально досягнуто, наслідком зазвичай стає порушення взаємодії та поява негативних емоцій.

Основні недоліки агресивного стилю поведінки полягають у тому, що він:

- провокує реакції уникнення або зустрічної агресії;
- ускладнює побудову довгострокових стосунків;
- призводить до образ, обурення та відмови від подальшої співпраці.

Маніпулятивна поведінка

– це навмисний вплив, спрямований на те, щоб спонукати іншу людину до певних почуттів, рішень чи дій, потрібних ініціатору для досягнення власних цілей.

Важлива відмінність маніпулятивного стилю від агресивного полягає в тому, що цілі маніпулятора залишаються прихованими. Якщо мету розкрито, маніпуляція втрачає силу, і спілкування переходить або в агресивний, або в асертивний формат.

Маніпулятивна поведінка передбачає усвідомлення власних цілей і засобів, але їхнє приховування, тоді як інша сторона несвідомо бере на себе відповідальність за те, що відбувається.

До переваг маніпулятивної поведінки можна віднести можливість досягнення короткострокових результатів із мінімальними затратами, а також відчуття “таємної влади” й переваги. Проте в більшості випадків такий стиль провокує ускладнення конфлікту, особливо після розкриття маніпуляції. Коли людина розуміє, що її “використали” всупереч її волі, це часто призводить до погіршення або навіть розриву стосунків.

Маніпулятор при цьому теж зазнає емоційного напруження і може сам стати об’єктом зустрічних маніпуляцій. Оскільки маніпуляція ґрунтується на приховуванні інформації, цей стиль ускладнює обмін даними, зменшує обсяг інформації при ухваленні важливих рішень, що знижує ефективність взаємодії.

Прояв агресивної або маніпулятивної поведінки, як правило, провокує напруження у міжособистісних стосунках і може поглиблювати конфлікт. Натомість демонстрація асертивної поведінки забезпечує відкритість, готовність до взаємодії на засадах співробітництва та пошуку консенсусу – варіанту рішення, який враховує інтереси обох сторін. Це сприяє зниженню напруги й конструктивному вирішенню конфлікту.

Асертивна поведінка відображає партнерську позицію, у якій сторони спілкування є рівними. Вона передбачає ефективну комунікацію, зокрема:

- вміння встановлювати контакт;
- активно слухати;
- уточнювати й пояснювати інформацію;
- “підлаштовуватися” під партнера у темпі, стилі чи способі спілкування;
- розуміти невербальні сигнали.

Крім цього, важливо вміти регулювати власний емоційний стан і допомагати партнеру стабілізувати його. Тут буде корисною інформація, наведена у попередніх розділах – щодо навичок ефективної комунікації, принципів ненасильницького спілкування та розвитку емоційного інтелекту.

Повернемося до прикладу з картографії конфлікту. Розглянемо декілька варіантів конструктивного розв’язання цього конфлікту. Дії зі сторони бібліотекаря.

Що може зробити бібліотекар

Визнати емоції користувача (емпатичне слухання): “Я розумію, що для вас ця книга важлива, і прикро, що її ще немає у фонді”.

Дати чесне пояснення: “Нові видання не завжди одразу надходять до бібліотеки, процес закупівлі чи передачі може займати певний час”.

Запропонувати альтернативи: знайти електронну версію; перевірити наявність у партнерських бібліотеках; порадити подібні книги на схожу тему або жанр тощо.

Залучити користувача до вирішення: “Ми можемо внести цю книгу в список заявок на наступне поповнення фонду. Це допомагає нам враховувати побажання користувачів бібліотеки”.

Підтримати довіру: “Ваш відгук для нас дуже цінний, він допомагає робити бібліотеку ще кориснішою”.

Асертивна поведінка

– це спосіб дії, за якого людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, водночас поважаючи інтереси оточення.

Альтернативно бібліотекар може відповісти, використовуючи техніку “Я-повідомлення”:



Спостереження:

“Я розумію, що вам ця книга дуже потрібна”.



Почуття:

“Мені теж прикро, коли користувачі бібліотеки не знаходять у нас того, що шукають. На жаль, нові видання не завжди швидко потрапляють до фонду”.



Потреба:

“Мені важливо, щоб ви залишилися задоволені відвідуванням бібліотеки”.



Прохання / пропозиція:

“Я можу запропонувати вам подібні книги, а також внести цю назву до списку для замовлення”.

Такий підхід дозволяє:

- зберегти імідж бібліотекаря як професіонала;
- залишити користувача хоча б частково задоволеним;
- показати, що бібліотека працює разом із користувачами, а не всупереч їм.



Практичне завдання

Спробуйте використати метод картографії для аналізу конфліктів, наведених у ситуаціях 1–3 (розділ “Аналіз причин конфліктів”), і знайдіть можливі варіанти рішень. Обговоріть результати з колегами.

Таким чином, саме ефективна комунікація та розуміння й управління емоціями є ключем до конструктивного розв’язання конфліктів.

Звісно, не всі конфлікти можна вирішити лише за допомогою комунікації, але більшість – саме так.

2.3. ПІДТРИМКА І ДОБРОБУТ У РОБОЧОМУ СЕРЕДОВИЩІ БІБЛІОТЕКИ

Бібліотека – це не просто місце для читання. Це жива спільнота людей, пов’язана щоденною взаємодією, спільними завданнями і турботою. У воєнний час бібліотечна команда стає мікроспільнотою, у якій емоційний фон може бути дуже різним. Хтось покинув свій дім, хтось отримав сумну звістку про втрату, а хтось щодня живе в очікуванні новин від близьких на фронті. У таких обставинах природно виникають напруга, мовчання, роздратування чи навіть неприйняття одне одного.

Ключове завдання – не позбутися болю чи переживань (це неможливо), а створити психологічно безпечне середовище, де кожен може залишатися в контакті з іншими, не заперечуючи власну вразливість і не відкидаючи чужу.

Пропонуємо розглянути **принципи, які допомагають зберігати психологічний клімат у колективі з різним травматичним досвідом**. Їх важливо усвідомлювати та підтримувати кожному в команді.

1. “Різний біль – не конкуренція”

Одна з найпоширеніших пасток – порівняння власних і чужих страждань:

- “У тебе чоловік лише на фронті, а в мене він зник”.
- “Ти вдома, а я в Ізюмі з дитиною в підвалі сиділа і тепер на зйомній квартирі живу”.

Такі фрази, навіть якщо не вимовляються вголос, часто звучать у внутрішньому діалозі. Але травма – не змагання, і реакція на неї завжди особиста.

Що робити:

- **Озвучити в колективі спільну норму:**
“Ми всі маємо різний досвід, і кожен має право на свою біль”.
- **Уникати фраз, що оцінюють чужий стан:**
“Та що ти так переймаєшся”, “Інші й не таке витримують”.



Зверніть увагу:

визнання різного досвіду не потребує порівнянь. Прийняття не означає однаковість, воно лише дає простір для поваги й розуміння.

2. “Тихе місце” та мікропаузи без пояснень

Коли колега раптово мовчить, замикається або плаче – це не слабкість і не байдужість до роботи. Це сигнал перевантаження, коли нервова система тимчасово знижує здатність співпереживати – це спосіб захисту.

Що робити:

- Домовтеся в команді, що **кожен має право на коротку перерву без пояснень**, наприклад: “Мені треба 10 хвилин тиші”. Це не вимагає деталей і не викликає підозри.
- Варто облаштувати в бібліотеці невелике “**тихе місце**” – стілець у затишному кутку з рослиною або книгою, де можна побути в тиші.



Зверніть увагу:

короткі паузи допомагають зняти напруження і відновити рівновагу. Це проста, але важлива форма турботи про себе.

3. Регулярна емоційна гігієна

Психологічний клімат – це не щось абстрактне, а те, що формується маленькими діями щодня. Якщо в колективі є напруга, вона знімається не “розмовами про почуття” під примусом, а регулярним і природним обміном самопочуттями – без тиску і вимог. Наприклад: раз на тиждень, у п’ятницю, можна запитати:

- “Що цього тижня допомогло вам триматися?”
- “Що дратувало найбільше?”

Це можуть бути 10 хвилин без обговорень – просто короткий обмін враженнями.

Що важливо:

- Не змушуйте нікого говорити. **Мовчання – теж форма участі.**
- Створюйте простір, де **всі реакції приймаються як нормальні** – навіть якщо хтось зізнається: “Мене бісить кожна згадка про війну”.



Зверніть увагу:

щирість і повага до особистих меж зміцнюють довіру в колективі.

4. Підтримка замість уникання: “Я поруч, коли ти будеш готова”

Коли колега переживає втрату, мовчання чи уникання її болю часто ранять більше, ніж трохи невлучні слова. Варто не обходити тему, а дати людині відчути, що вона не самотня.

Що можна сказати:

- “Я не знаю, що сказати, але я думаю про тебе”.
- “Я поруч, якщо захочеш поговорити, або якщо тобі буде потрібна тиша”.

Чого краще уникати:

- “Тримайся, все буде добре” – це може звучати знецінююче.
- “Не думай про це, працюй – і відпусти” – така порада може заблокувати природний процес проживання втрати.



Зверніть увагу:

підтримка – це не про поради, а про присутність і увагу.

5. Домовленості або правила співіснування в колективі

У період нестабільності допомагають прості, але чіткі спільні домовленості. Це може бути короткий колективний маніфест – кілька правил, які всі підтримують. Наприклад:

- Ми не порівнюємо, чий біль “важчий”.
- Ми не нав’язуємо одне одному “позитив”.
- Кожен має право на день мовчання чи перепочинку.
- Ми дбаємо одне про одного, але не беремо на себе роль “рятівника”.



Зверніть увагу:

такі домовленості формують відчуття стабільності та взаємної поваги, особливо тоді, коли навколо так багато непевності.

Щоб ці принципи не залишалися лише словами, команда може оформити їх у спільний **Маніфест підтримки колективу бібліотеки** – документ, який нагадуватиме про цінності взаємоповаги, турботи й людяності у щоденній роботі.

МАНІФЕСТ ПІДТРИМКИ КОЛЕКТИВУ БІБЛІОТЕКИ

Ми – команда, яка переживає складний час. У кожного з нас – своя історія болю, тривоги та надії. Цей Маніфест – наша спільна домовленість про те, як ми підтримуємо одне одного і зберігаємо силу команди.

Ми поважаємо різноманітність досвідів і емоцій.

- Кожен має право на власне горе, страх і втому.
- Ми не порівнюємо чи не оцінюємо біль інших.
 - Ми слухаємо одне одного без осуду.

Ми визнаємо право на паузу і тишу.

- Кожен може попросити час для відпочинку чи заспокоєння без пояснень.
 - У нашій бібліотеці є простір для тихої паузи.

Ми спілкуємося з повагою і делікатністю.

- Унікаємо критики, іронії чи сарказму щодо особистих переживань.
- Не нав'язуємо "позитивний настрій" і не вимагаємо бути "сильними".
- Висловлюємо підтримку простими словами: "Я поруч", "Ти не сам(а)".

Ми створюємо безпечне середовище.

- Конфлікти розглядаємо відкрито і конструктивно.
- Якщо напруга зростає, звертаємося за допомогою до колег чи фахівців.
 - Ми не залишаємося осторонь, коли хтось потребує підтримки.

Ми дбаємо про власне психічне здоров'я.

- Приймаємо свої емоції і потреби.
- Шукаємо допомогу, коли стає важко.
- Підтримуємо один одного у збереженні балансу між роботою та відпочинком.

Цей Маніфест – наш компас і наша опора. Кожен із нас важливий. Кожен голос – почутий. Кожна історія – цінна. Разом ми – сила, яка допомагає не лише нашим користувачам бібліотеки, а й один одному.



Зверніть увагу:

такі домовленості формують відчуття стабільності та взаємної поваги, особливо тоді, коли навколо так багато непевності.

6. Можливість підтримуючої зустрічі

У періоди підвищеної напруги можна запросити **психолога**, щоб провести безпечну зустріч для емоційного розвантаження колективу. Такі зустрічі допомагають побачити, що всі ми у вразливості – але не самі, і маємо підтримку. Здоровий клімат у команді бібліотеки під час війни – це не ілюзія спокою, а вміння залишатися людяними навіть у турбулентності. Це про чутливість до себе й до колег. І про маленькі щоденні рішення – не оцінювати, не змушувати, не відвертатися.



© ЮНЕСКО / Юлія Юськів

Роль керівника у збереженні психологічного клімату колективу

Роль керівника у команді, де працюють люди з різним травматичним досвідом, є ключовою та багатогранною. Йдеться не лише про управлінські функції, а й про психоемоційну зрілість, уважність до людських переживань і здатність підтримувати культуру довіри. Нижче наведено **основні завдання керівника для збереження та регулювання психологічного клімату** в колективі, де люди мають різний життєвий і емоційний досвід.

1. Визнати різноманітність досвідів у команді

Керівнику важливо не уникати, а **відкрито визнавати**, що в колективі є працівники з різними життєвими історіями: хтось пережив втрату, хтось приїхав із зони бойових дій, а хтось щодня живе в очікуванні новин від рідних на фронті.

Чому це важливо:

визнання різниці досвідів знижує напругу, зменшує відчуття самотності та допомагає колегам сприймати один одного з розумінням. Атмосфера відкритості дає змогу не приховувати біль і не вдавати, що все гаразд.

2. Створити простір для безпечних висловлювань

Регулярні, але неформальні розмови, короткі командні зустрічі або кола довіри, які ініціює керівник, можуть стати **контейнером для емоцій**, вони допомагають зменшити фонову тривогу та підтримують відчуття спільності.

Приклади форматів:



Міні-коло на початку тижня.

Кожен коротко відповідає на запитання: “Що сьогодні допомагає мені працювати краще?” або “Яке маленьке полегшення я хотів/хотіла б цього тижня?” Це займає 5–7 хвилин і створює атмосферу відкритості.



Час на мовчання.

Під час наради можна виділити 2 хвилини тиші – щоб просто побути у спокої, зробити вдих, записати коротку думку чи побажання. Такий момент показує, що тиша і пауза також мають цінність.



Карта вдячності.

Наприкінці зустрічі кожен називає одну річ, подію чи людину, за яку вдячний цього тижня. Це м'яко зміщує увагу від тривоги до ресурсу.



Парні розмови (2 хвилини).

На початку або наприкінці зустрічі учасники об'єднуються в пари й діляться коротко: “Що зараз мені найбільше допомагає?” Це допомагає почути одне одного та зменшує відчуття ізоляції.



“Запитання від лідера”.

Керівник може завершити зустріч словами: “Чим я можу підтримати вас цього тижня?” або “Що зробило б вашу роботу трохи легшою?” Важливо не лише поставити запитання, а й показати, що відповіді почуті й враховані.



Символічні ритуали.

Наприклад, запалити свічку або поставити невеликий предмет – “камінь уваги” – на стіл під час короткої розмови про стан команди. Це створює відчуття довіри й підкреслює, що зараз – час для спільного ділення.

3. Встановити чіткі правила взаємоповаги

Коли в колективі є люди з різними болючими досвідами, виникає ризик емоційних вибухів, порівнянь чи непорозумінь. Завдання керівника – задати **рамку взаємної гідності**.

- Ми не порівнюємо біль.
- Ми не коментуємо досвід іншого.
- Ми не знецінюємо чужу тривогу чи втрату.
- Ми звертаємось один до одного з повагою, навіть у напружених ситуаціях.

Це не “заборони”, а **етична домовленість**, яка підтримує гідність кожного. Важливо, щоб ці правила були обговорені командою, а не спущені згори.

4. Бути прозорим і чесним у комунікації

Під час кризи люди особливо цінують чесність. Навіть складна інформація сприймається легше, коли вона зрозуміла і відверта. Керівнику важливо своєчасно інформувати про зміни, нові завдання, причини рішень. Якщо щось невідомо – краще сказати про це відкрито, ніж залишати колектив у здогадках.

Прозорість формує довіру, зменшує тривогу та створює відчуття стабільності.

5. Своєчасно реагувати на конфлікти

Керівник не має уникати конфліктів чи “перекладати” відповідальність на накоманду. Якщо виникає напруга, агресія чи образи – **реакція має бути своєчасною, чіткою, але не покаранням**. У складних ситуаціях можна залучати фасилітатора, психолога чи зовнішнього медіатора, щоб допомогти команді пройти конфлікт конструктивно.

6. Піклуватися про ресурсність команди

Ресурсність – основа стійкості. Керівник може підтримувати її простими діями:

- запровадити короткі паузи протягом дня;
- створити “тихий куточок” для відновлення;
- заохочувати участь у тренінгах, творчих майстернях, заняттях із саморегуляції;
- підтримувати гумор, креативність і ініціативу.

Команда, яка пережила травматичний досвід, відновлюється не через контроль чи сувору дисципліну, а через **турботу, взаємну підтримку та відчуття цінності кожного**.

7. Давати і приймати конструктивний зворотний зв'язок із турботою

Зворотний зв'язок – це лише оцінка результатів, а й інструмент підтримки та розвитку. Важливо, щоб він був конструктивним і без осуду.

Критерії конструктивного зворотного зв'язку:

- конкретність і описовість (говоримо про дію, не про особистість);
- своєчасність (зворотний зв'язок ближче до події);
- релевантність (відповідність реальній потребі чи ситуації);
- орієнтація на зміни, які можливі;
- відсутність невербальних сигналів, що демонструють осуд чи роздратування.

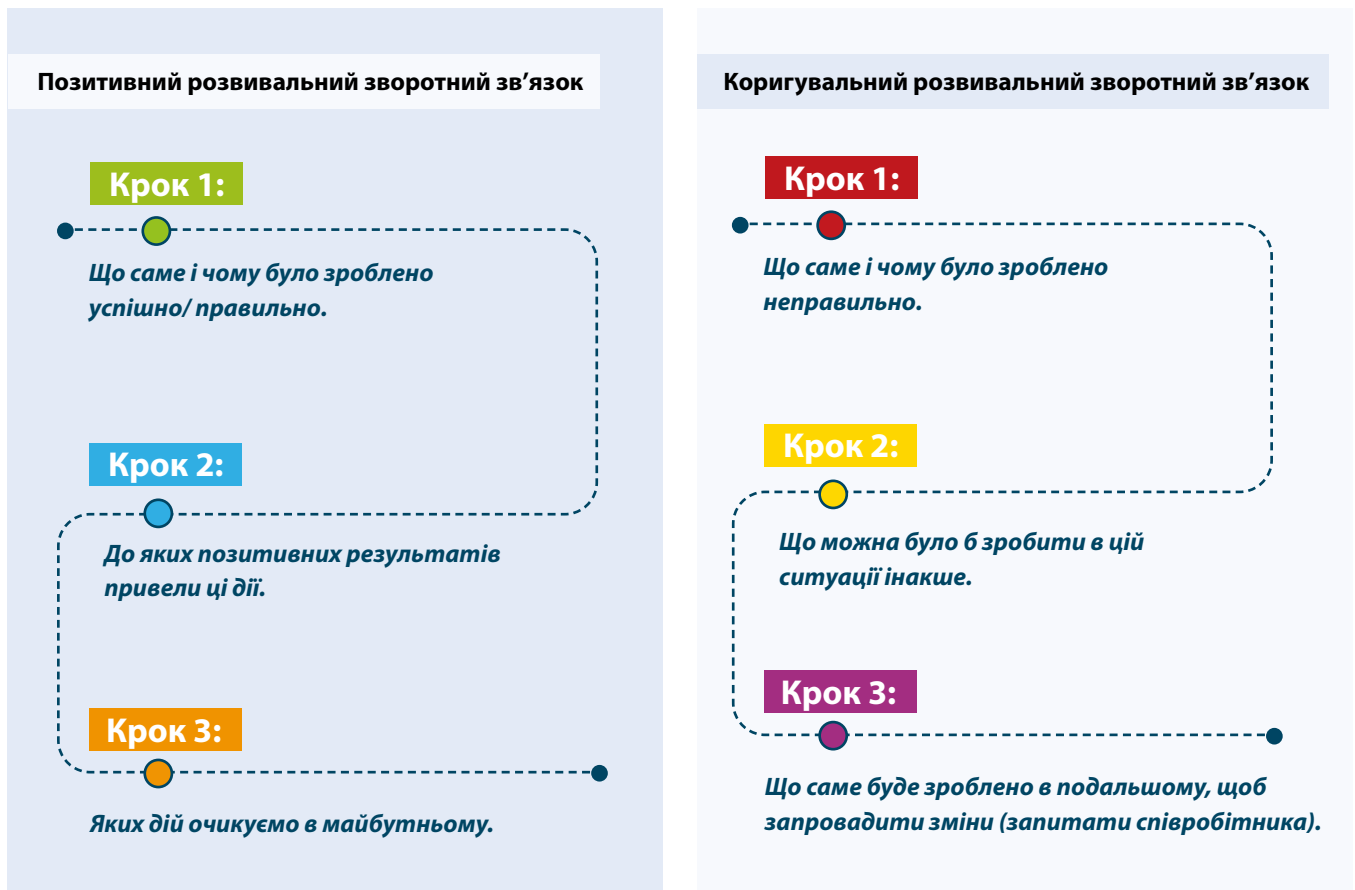


Зверніть увагу:

готовність керівника приймати зворотний зв'язок від підлеглих – не менше значення, ніж уміння його давати. Це зміцнює довіру, допомагає бачити команду як партнерів, а не виконавців.

Алгоритм надання розвивального зворотного зв'язку**Таблиця 14.**

Алгоритм надання розвивального зворотного зв'язку



Також важливо отримувати зворотний зв'язок від команди. Це можна робити за запитом на індивідуальних або спільних зустрічах, або через анонімні опитування. Відкритість до обговорень, пропозицій та зауважень щодо управлінських рішень є ознакою зрілості керівника та турботи про команду.

8. Бути прикладом

Найважливіша роль керівника – **показувати власною поведінкою** те, чого він очікує від команди. Це означає:

- чесно говорити про емоції, але без надмірного емоційного прояву;
- зберігати стійкість без холодної відстороненості;
- просити про допомогу, коли це потрібно, і дозволяти це робити іншим.

Підлеглі не копіюють слова – вони переймають тон, стиль спілкування і спосіб емоційної регуляції, який демонструє керівник.

Роль керівника в підтримці команди та збереженні позитивного психологічного клімату дійсно є вирішальною. Проте в періоди тривалого стресу важливо, щоб поруч були фахівці, які можуть надати професійну психологічну підтримку – насамперед психологи та психотерапевти.

Якщо в бібліотеці є штатний психолог, це значно полегшує організацію системної психосоціальної підтримки.

Приклади того, як психолог може допомагати команді бібліотеки.



Психоедукація

Проведення коротких зустрічей або тренінгів про стрес, професійне вигорання, техніки самопомоги. Такі заходи підвищують психологічну обізнаність і знижують рівень напруги.



Індивідуальні консультації

Надання можливості кожному співробітнику отримати конфіденційну розмову про особисті труднощі, що впливають на роботу.



Групові сесії самопомоги

Організація безпечного простору для спільного обговорення емоцій і досвіду. Це допомагає зменшити ізоляцію, сприяє взаєморозумінню й формує відчуття підтримки.



Підтримка керівника

Психолог може бути партнером керівника, допомагаючи зрозуміти динаміку в команді, покращити комунікацію чи знайти шляхи врегулювання конфліктів.

Якщо в бібліотеці немає штатного психолога (а це типова ситуація для більшості закладів), варто налагодити співпрацю з фахівцями чи організаціями, які надають психологічну допомогу у вашому регіоні. Корисно створити **мапу контактів** таких організацій або скористатися вже готовими картами, які підготували регіональні консультанти Всеукраїнської програми ментального здоров'я "Ти як?".

РОЗДІЛ 3.

ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕКИ



3.1. ВЗАЄМОДІЯ З ЛЮДЬМИ В КРИЗІ.

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Перша психологічна допомога (ППД)

– це набір простих, гуманних і водночас дієвих дій, які не потребують спеціальної психологічної освіти. Її головна мета – допомогти людині знову відчувати себе у безпеці, зрозуміти, що її чують і підтримують.



Зверніть увагу:

ППД зміцнює довіру до бібліотеки як безпечного місця, знижує напруження, допомагає запобігати конфліктам і підвищує ресурсність громади.

У попередніх розділах ми вже говорили про те, що під час війни бібліотека стає не лише місцем доступу до знань, а й простором підтримки, спокою та людяності. Сюди приходять люди, які пережили втрату, евакуацію, розлуку з близькими або інші травматичні події. Іноді ці відвідувачі емоційно виснажені, розгублені чи пригнічені. У такі моменти найбільше їм потрібна не професійна консультація, а проста людська присутність – **тиша, увага, співчуття**.

Саме тому вміння надати **Першу психологічну допомогу (ППД)** у межах своєї компетентності стає невід’ємною складовою травмоінформованої практики бібліотекаря.

Цей розділ допоможе вам розібратися:

- що таке Перша психологічна допомога;
- як підтримати людину в кризовому стані (плач, ступор, істерика, тривога, агресія);
- як зберегти власну внутрішню стабільність і не нашкодити собі чи іншим.

Наукові дослідження доводять: навіть кілька хвилин щирого, емпатичного контакту після стресової події можуть знизити ризик розвитку посттравматичного стресового розладу, депресії чи соціальної ізоляції.²

Існує кілька міжнародних моделей і протоколів надання Першої психологічної допомоги. Серед них одна з найсучасніших – **модель RAPID**, розроблена в Інституті психіатрії Університету Джонаса Гопкінса. Вона особливо корисна для працівників, які взаємодіють із людьми, що пережили стрес, катастрофи або війну, і включає п’ять послідовних кроків. Кожен із кроків цієї моделі детально описаний у таблиці нижче[89].

П’ять кроків Першої психологічної допомоги (модель RAPID)

Етап	Що це означає	Що робити
R – Rapport (контакт і слухання)	Налагодження довіри, створення безпечного простору	Зверніться спокійно, запропонуйте сісти, слухайте уважно без оцінок
A – Assessment (оцінка)	Визначення рівня дистресу, наявності загроз	Чи людина дезорієнтована, надмірно збуджена, мовчазна? Чи потребує медичної/екстреної допомоги?
P – Prioritization (пріоритетність)	Визначення, кому потрібна допомога першочергово	Якщо декілька людей – спершу тим, хто у гострому стані (паніка, істерика)
I – Intervention (стабілізація)	Використання простих методів заспокоєння, “заземлення”	Дихання, вода, спокійна присутність, техніка 5-4-3-2-1
D – Disposition (передача)	Підтримка подальших дій	Інформація про допомогу, номери гарячих ліній, перенаправлення до іншого фахівця



² За матеріалами дослідження [Empathy modulation and regulation](#)

ПРИКЛАД ЗАСТОСУВАННЯ МОДЕЛІ RAPID У РОБОТІ БІБЛІОТЕКАРЯ

Давайте спробуємо потренуватися застосовувати модель **RAPID** у конкретній ситуації.

Ситуація

До бібліотеки приходить жінка – **внутрішньо переміщена особа**. Вона виглядає дезорієнтованою, плаче, тривожно озиряється, не може зосередитись на питаннях бібліотекаря. У неї тремтять руки. Вона каже: “Мені нема куди подітись... Мені страшно...”

R – Налаштування рапорту, слухання

- Бібліотекар спокійно та м'яко звертається до жінки:
“Я бачу, що вам зараз дуже важко. Я поруч і готова вас вислухати. Ми зараз у безпечному місці, все добре.”
- Сідає поруч, зберігає відкриту позу, не перебиває, дає простір для висловлювання.
- Зберігає доброзичливий тон і м'який невербальний контакт (спокійний погляд, кивок, уважна присутність).



Зверніть увагу:

спокійна, врівноважена поведінка бібліотекаря – це сигнал безпеки для людини, яка переживає сильні емоції.

A – Оцінка потреб

- Бібліотекар запитує м'яко: “Чи вам зручно тут зараз перебувати?”, “Чи хочете трохи води?”, “Можливо, вам потрібно десь перепочити?”
- Він помічає фізичні ознаки стану – тремтіння рук, часте дихання, дезорієнтацію – і визначає, чи є ризики для безпеки жінки чи інших.
- У цьому випадку – ризику немає, агресії не спостерігається.



Зверніть увагу:

оцінюйте стан людини, не ставлячи особистих чи глибоких запитань. Мета – зрозуміти, **що потрібно саме зараз**, щоб стабілізувати емоційний стан.

R – Визначення пріоритетів

- Головне зараз – зменшити тривогу й стабілізувати емоційний стан.
- Бібліотекар не ставить запитань про життєві обставини чи документи – це можна зробити пізніше, коли людина відчує себе спокійніше.
- Пропонує перейти у тихе місце, де немає інших відвідувачів, і створює можливість побути в спокої.

I – Інтервенція

- Бібліотекар пропонує просту техніку дихання:
“Давайте спробуємо дихати разом. Вдихаємо на 4, видихаємо на 6. Ось так. Разом. Добре. Ще раз...”
- Дає людині тримати в руках м'яку антистрес-іграшку або інший предмет, що допомагає “заземлитися”.
- Підтримує безоцінно:
“Ваші почуття – нормальні. Ви не самі. Багато хто через це проходить.”



Зверніть увагу:

головне – не намагайтеся “виправити” чи пояснити ситуацію. Ваше завдання – допомогти людині повернути контроль і спокій.

D – Залучення інших ресурсів / передача

- Коли жінка трохи заспокоїлася, бібліотекар м'яко пропонує: *“У нас є список організацій, які можуть допомогти з житлом або консультацією. Я можу вам його дати або ми можемо зателефонувати разом.”*
- За згоди записує контакт жінки, щоб передати інформацію фахівцям.
- Також запрошує її знову прийти до бібліотеки – на захід підтримки, групу спілкування або творчий майстер-клас.



Зверніть увагу:

залучення інших служб або передача людині ресурсів – це відповідальний і етичний крок, а не відмова від допомоги. Бібліотекар діє у межах своїх компетенцій, водночас підтримуючи відчуття безпеки й довіри.

Кожна людина реагує на стрес по-різному. Хтось мовчки плаче, інший – кричить або “завмирає” на місці. Тому, щоб ефективно надати **Першу психологічну допомогу (ППД)**, важливо розуміти, як саме реагувати на ті чи інші емоційні прояви – що доречно, а що може зашкодити. У цій частині ми розглянемо **найпоширеніші кризові реакції**, з якими може зіткнутися бібліотекар, а також **алгоритми гуманної підтримки**.



1. Плач – емоційна реакція, яка дозволяє “вивільнити” стрес.



Що робити:

Створіть безпечний простір: сядьте поруч або запропонуйте людині спокійне місце.

- Зберігайте тишу або скажіть кілька підтримувальних фраз: *“Ви можете поплакати, це нормально”, “Я з вами, ми можемо трохи посидіти”*.
- Запропонуйте випити води маленькими ковтками. Поміж ковтків варто робити вдих і видих – це допомагає нервовій системі швидше стабілізуватися.



Чого уникати:

не використовуйте фраз типу *“Заспокойтесь”, “Не варто плакати”* – це може викликати сором або посилити пригнічення.



2. Ступор – стан завмирання, дезорієнтації, “вимкнення” через стрес.



Що робити:

- М'яко назвіть людину на ім'я або представтеся: “Я бібліотекар(ка)... Мене звуть... Зараз я побуду поруч із вами.”
- Запропонуйте сісти, дайте в руки воду.
- Використовуйте техніку заземлення: “Відчуйте, як ноги торкаються підлоги”, “Погляньте на колір стін”.
- Якщо людина дозволяє, можна делікатно допомогти тілесно: попросіть її стиснути кулаки, загнувши великий палець усередину.



Чого уникати: фізичного контакту без згоди, спроб “підштовхнути” чи змусити реагувати.



3. Істерика – проявляється порушеним диханням, плачем, криком, дезорганізацією.



Що робити:

- Обмежте кількість спостерігачів.
- Говоріть упевнено, спокійно та чітко, короткими фразами: “Подивіться на мене. Давайте разом відновимо дихання: вдих – видих”, “Випийте води”.
- Використовуйте просту дихальну вправу “4–2–6”: вдих на 4 рахунки, затримка на 2, видих на 6.



Чого уникати: не ставте запитань “Що з вами?”, не кажіть “Заспокойтесь” чи “Це несерйозно” – це лише посилює реакцію.



4. Агресія – являється у гніві, образах, підвищеному голосі або словесній атаці (вербальна агресія).



Що робити:

- Не сперечайтесь, не погрожуйте й не осуджуйте.
- Зберігайте нейтральний, але впевнений тон: “Я бачу, що вам важко. Ми можемо знайти спосіб допомоги.”
- Забезпечте фізичну дистанцію, за потреби залучіть колегу.
- Уникайте прямого зорового контакту та різких рухів.



Чого уникати: не використовуйте фраз “Чого ви сердитесь”, “Заспокойтесь”



Зверніть увагу:

ваш пріоритет – власна безпека. Ви не повинні “тримати ситуацію” будь-якою ціною. Якщо поведінка людини загрозна – відійдіть, зменшіть контакт, покличете колегу, зверніться за допомогою. Це не слабкість, а професійна навичка розпізнавання ризику.



5. Гостра тривога або страх – характеризуються нав'язливими думками, внутрішньою дезорганізацією, відчуттям втрати контролю.



Що робити:

- Допоможіть людині “повернутися до тіла”, використовуючи техніки заземлення: *“Знайдіть три предмети зеленого кольору”, “Торкніться своїх рук, ніг, живота”, “Обійміть себе двома руками”*.
- Звертайтеся м'яко, по імені, використовуючи фрази: *“Я поруч”, “Я з тобою”, “Це реакція на стрес”*.
- Якщо людина дає згоду, можна легенько взяти її за зап'ясток і дихати разом: *“Подивіться на мене. Давайте подихаємо разом: 1–2–3 вдих, 1–2–3–4 видих”*.



6. Дезорієнтація / розгубленість – людина не може згадати, куди йшла, чому тут опинилась, плутає події.



Що робити:

- Ставте прості запитання: *“Як вас звати?”, “Де ви живете?”, “З ким можна зв'язатися?”*.
- Пропонуйте опору: сісти, зробити ковток води, відпочити.
- Якщо потрібно – викличте швидку допомогу.



7. Отримання поганої новини – людина виглядає шокованою, розгубленою, мовчить або повторює одне й те саме.



Що робити:

- Запропонуйте сісти, дайте час.
- Повторіть, що ви поруч.
- Запропонуйте ресурс – номер телефону довіри або контакт спеціаліста.
- Якщо доречно, підтримайте фразами: *“Це може бути дуже важко чути”, “Ви не самі. Я можу вас підтримати”*.
- **Чого уникати:** не кажіть *“Може, це ще не точно”, “Вам треба триматися”* – такі слова знецінюють переживання.



Зверніть увагу:

якщо ви помічаєте **серйозні ознаки дезорганізації** – людина не розуміє, хто вона і де перебуває, надмірно збуджена або висловлює суїцидальні думки – **не залишайте її наодинці**. Негайно зверніться до фахівців (гарячі лінії, медичні служби).

Пам'ятайте – ваш спокій, повага й чуйність – це вже потужна форма підтримки.

Також одним із дієвих протоколів надання Першої психологічної допомоги в ситуаціях гострого стресу або при проявах посттравматичного стресового розладу (флешбеках) є **“Модель шести С” доктора Моше Фарчі** (когнітивно-функціональна перша психологічна допомога).

Ця модель, розроблена в Ізраїлі, орієнтована на швидке, когнітивно спрямоване відновлення функціонування людини після гострої стресової події – травми, катастрофи чи бойових дій. Автор підкреслює, що головне завдання – не лише заспокоїти людину, а якнайшвидше відновити її здатність діяти, мислити й приймати рішення в кризі [88].

Робота з людьми, які перебувають в емоційній кризі, навіть якщо це лише кілька хвилин підтримки, може викликати **втому співчуття**, емоційне виснаження, почуття безпорадності або навіть **вторинну травматизацію**. Саме тому надання ППД потребує не лише навичок допомоги іншим, а й **уважного ставлення до власного стану**.

Наукові дослідження підтверджують, що фахівці та волонтери, які регулярно працюють із людьми у кризі, часто відчувають **вторинне травмування** або **втому від співчуття**. Це особливо актуально в умовах тривалої нестабільності та невизначеності.

Внутрішня “перевірка” після контакту

Після кожної ситуації, коли ви були поруч із людиною в кризі, дайте собі кілька хвилин для внутрішньої “перевірки”. **Запитайте себе:**

- Як я зараз почуваюся?
- Чи залишилося щось, що мене турбує?
- Що я можу зробити для себе просто зараз?

Навіть якщо відповідь – вийти на дві хвилини на повітря або зробити ковток води, це не дрібниця, а інвестиція у вашу стійкість.

Бібліотекарям корисно мати власний короткий **план самопідтримки**, який можна використовувати після емоційно складних взаємодій. Нижче наведено **приклад** такого плану.

Особиста стратегія самозбереження: міні-план

Мій тригер	Сигнали в тілі / емоціях	Дії, що мені допомагають
Напруження після важкої розмови	Важкість у грудях, злість	Вийти на повітря, попити води, поговорити з колегою
Відчуття провини або безпорадності	Постійно думаю про ситуацію	Написати коротко у щоденнику, подихати глибоко, переключити увагу
Перевантаження	Головний біль, роздратування	Перервати потік задач, вимкнути звук телефона на 5 хв



Покроковий алгоритм застосування цього підходу подано в [Додатку 6](#) “Модель шести С: когнітивно-функціональна перша психологічна допомога”



Ознайомитися з тим, як працює ця модель на практиці, можна у [відео за тематичним посиланням](#): “Як я можу заспокоїти інших у шоці під час сирен, терору та війни. Six Cs Model, grounding questions”.



Зверніть увагу:

турбота про себе – це не прояв слабкості, а частина професійної етики фахівця, який працює з людьми.



Зверніть увагу:

щоб підтримувати інших, потрібно мати сили всередині себе. Регулярне відновлення – це не розкіш, а необхідність для тих, хто працює з людьми.

3.2. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА РІЗНИХ ЦІЛЬОВИХ ГРУП

3.2.1 ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ДІТЕЙ



Зверніть увагу:

ефективна допомога дитині починається з розуміння її вікових особливостей.

Діти особливо вразливі до наслідків стресу, війни, вимушеного переселення, розлуки з батьками чи зміни звичного середовища. Водночас, вони мають значний потенціал до відновлення за умови безпечного середовища, стабільної підтримки та задоволення базових потреб.

Бібліотека може стати саме таким простором – місцем, де дитина не лише навчається й розвивається, а й **поступово відновлює відчуття безпеки та довіри до світу**. Психосоціальна підтримка дітей у бібліотеці потребує від фахівців **емпатії, структурованості та відкритості до дитячих емоцій**. Це цілком під силу вам, шановні бібліотекарі.

Пропонуємо розглянути їх та приклади підтримки, яку можна надати на кожному етапі розвитку. Водночас варто пам'ятати: чим молодша дитина, тим більше уваги потрібно приділяти **взаємодії з батьками**. У дошкільному віці саме чутлива комунікація з дорослими, які супроводжують дитину, є ключовим чинником стабілізації. Стан батьків безпосередньо впливає на емоційний стан дитини.

Чому починаємо з 3-4 років? Діти молодшого віку також приходять до бібліотеки, але основним "клієнтом" у таких випадках буде **дорослий, який їх супроводжує**. Починаючи приблизно з трьох років, дитина вже може самостійно включитися в процес вибору книжок і стає повноцінним учасником бібліотечного простору.



Вік 3–4 роки

Вікові особливості:

дитина активно пізнає світ через гру і спілкування з дорослими. Фантазія в цьому віці дуже розвинена, межі між реальністю та уявою – розмиті. Формується мова, зростає автономність, розвивається уява.

Вікові страхи:

найбільш поширені страхи пов'язані з **темрявою, монстрами, розлукою з батьками, гучними звуками**. Більшість із них мають уявний або сенсорний характер (звук, тінь, темрява).

Провідна діяльність:

сюжетно-рольова гра. Через неї дитина "програє" власні страхи, осмислює досвід і вчиться справлятися з емоціями.

Особливості реакції на травму:

можливе **регресивне повернення до попередніх стадій розвитку**: енурез, тимчасова відмова від мови, надмірне чіпляння до батьків. Страхи можуть посилюватися та ставати нав'язливими. Дитина не може описати свої переживання словами, але часто виражає їх **через гру, малюнки або поведінку**.

Що потрібно дитині:

стабільність, ритуали, доброзичливі й передбачувані дорослі, які реагують спокійно та послідовно.

Що може робити бібліотекар:

- Забезпечити **спокійний, затишний простір** із передбачуваною структурою.
- Залучати дітей до ритуалізованих читань: "Читаємо кожного вівторка", "Книга тижня" тощо.
- **Читати прості казки з добрим фіналом**, у яких персонаж долає труднощі.
- Використовувати **ігрові формати читання**: ляльковий театр, руханки з казками, рольові ігри за мотивами історій.



Зверніть увагу:

головне для дітей цього віку – відчуття безпеки та передбачуваності. Кожна повторювана дія чи знайомий ритуал – це крок до відновлення довіри.



Практична вправа: “Обійми ведмедика – видихни – посміхнись” (Методика SEL-підходу, CASEL).

Цю просту, але дуже ефективну вправу можна використовувати з дітьми будь-якого віку. Навіть підлітки та дорослі часто позитивно реагують на взаємодію з м'якою іграшкою. М'яка іграшка – це інструмент довіри й комфорту. Вона допомагає встановити контакт із дитиною, створити атмосферу безпеки, зробити початок або завершення заняття приємним і спокійним. Тож мати у бібліотеці кілька м'яких іграшок – практично й корисно.

Ігровий ритуал спокою “Обійми ведмедика – видихни – посміхнись” – це коротка, ритмічна вправа з [SEL-підходу \(СЕН\) - соціально-емоційного навчання](#). Вона поєднує тілесні дії, дихальну практику та емоційну саморегуляцію, що робить її особливо ефективною для дітей дошкільного та молодшого шкільного віку [51].

Що це за вправа:

Це **триетапний ритуал** самозаспокоєння, який допомагає дитині:

- відчувати безпеку й підтримку (через тілесне обіймання);
- зосередити увагу на диханні (через контрольований видих);
- активувати позитивну емоцію (через посмішку).

Ритуал легко запам'ятовується й підходить для щоденного використання – наприклад, перед переходом до нової діяльності (після активної гри – до читання, малювання чи спільного обговорення).



Зверніть увагу:

іграшки потрібно регулярно дезінфікувати – прати або обробляти кварцевою лампою.



Ритмічна вправа з [SEL-підходу \(СЕН\) - соціально-емоційного навчання](#).

Як виконувати:



Обійми

Дитина обіймає улюблену м'яку іграшку (ту, що принесла із собою, або ту, що є в бібліотеці), притискаючи її до грудей. Це створює ефект “глибокого тиску” – тілесного заспокоєння, яке знижує тривожність і допомагає відчувати опору.



Видихни

Глибокий вдих через ніс – і повільний, спокійний видих через рот. В ігровому форматі можна запропонувати дітям уявити, вони видихають хмаринку або легенько здувають пушинку. Таке дихання активує парасимпатичну нервову систему, що сприяє заспокоєнню.



Посміхнись

Попросіть дитину м'яко посміхнутися (навіть якщо не дуже хочеться). Посмішка, навіть імітаційна, активує нейрофізіологічні процеси, які допомагають зменшити напруження та поліпшити настрій.

Цей ритуал можна використовувати:

- після збудження або конфліктної ситуації;
- після гучної гри чи розставання з батьками;
- перед початком занять у бібліотеці;
- у “куточку емоційної саморегуляції”, як частину щоденних практик спокою.



Зверніть увагу:

ірегулярне повторення таких коротких ритуалів формує у дітей вміння саморегуляції – здатність самостійно заспокоюватися, знижувати напругу та повертатися до зосередженого стану.

Вік 5–6 років

Вікові особливості: у цьому віці дитина починає розуміти соціальні правила, розрізняє фантазію та реальність, але все ще живе у світі символів і уявних образів. Активно формується самосвідомість, а разом із нею – відчуття провини, сорому й відповідальності.

Вікові страхи: страхи у цьому віці часто мають **змішаний характер:** поряд із казково-уявними (відьми, привиди) з'являються **соціальні** - боязнь зробити щось "не так", **страх покарання** або **відторгнення з боку дорослих.**

Провідна діяльність:

основною залишається гра за правилами, але зростає інтерес до малювання, читання, виконання завдань – це природна підготовка до шкільного навчання.

Особливості реакції на травму: дитина може **замикатися у собі**, знижувати активність, проявляти **соматичні симптоми** (болі в животі, голові), зростає тривожність. Іноді як реакція на втрату контролю з'являються надмірна слухняність або агресія.

Що потрібно дитині: зрозумілі правила, визнання її зусиль, можливість вільно висловлювати емоції та символічно "опрацювати" страхи (через гру, малюнок, казку).

Що може робити бібліотекар:

- Проводити **тематичні читання з емоційним аналізом:** "Чому злякався герой?", "Що він зробив, щоб стало легше?".
- Створити **"Куточок почуттів":** набір карток з обличчями емоцій.
- Пропонувати **малювання після казки:** "Намалюй будинок, де герой почувається безпечно".
- Проводити **короткі руханки-ритуали** для зняття напруги. Наприклад, вправа "Мокрий песик" або музичні руханки (їх легко знайти на дитячих YouTube-каналах, наприклад, [Тьотя PANDA](#)).



Практична вправа "Малювання емоцій"



Мета: допомогти дитині усвідомити власні емоції та навчитися їх виражати без страху.



Як проводити: запропонуйте дітям поміркувати й намалювати, як виглядає страх, радість, сум чи злість. Після малювання обговоріть результати:

- Якого кольору ці емоції?
- Де в тілі ми їх відчуваємо?
- Що допомагає, коли відчуваємо злість або сум?

Якщо дитина не хоче малювати – завжди майте альтернативу: обрати кольорові картки, ліплення з пластиліну, складання з кубиків або використання емоційних смайлів.



Зверніть увагу:

головне – не результат малюнка, а процес усвідомлення та вираження почуттів. Це допомагає дитині зняти напругу й відчути, що її емоції приймають і розуміють.

Вік 6–7 років

Вікові особливості: у цьому віці дитина вступає у нову соціальну систему – школу. Змінюється коло взаємодії, формується почуття відповідальності, з'являється інтерес до правил, ролей, оцінок. Важливим стає зовнішнє схвалення – як показник успіху та прийняття.

Вікові страхи: домінують **страхи перед школою:** боязнь помилитися, запізнитися, не впоратися. Також **страх смерті батьків, втрати дому, пожеж, війни.** Зменшується кількість фантастичних страхів.

Провідна діяльність: навчальна діяльність, яка тісно пов'язана з потребою бути успішним і відповідати очікуванням дорослих.

Особливості реакції на травму: дитина може демонструвати **відмову від відвідування школи**, втрату мотивації, **гіпервідповідальність** або, навпаки, **поведінкові зриви.** Дитина часто намагається "бути хорошою", але при цьому перебуває у стані внутрішньої напруги. Іноді це проявляється через **надмірний контроль**, ритуальні дії чи тривожні сни.

Що потрібно дитині: підтримка у новому соціальному досвіді, впевненість у власній спроможності, передбачувана структура, яка дає відчуття стабільності.

Що може робити бібліотекар:

- Організувати **читання історій про школу та складнощі героїв** – з обговоренням "А ти колись боявся?", "Що тобі допомогло?"
- Створити **"Щоденник сміливості"** – простий зошит, куди діти можуть вписати або намалювати, чого вони боялися і що допомогло.
- Зробити **емоційні картки-допомоги:** "Що я можу зробити, коли страшно?" – з піктограмами.
- Проводити **групові бесіди з правилами безпеки:** не моралізуючі, а підтримувальні "Як допомогти одне одному?"



Практична вправа: "Коробка спокою"



Мета: допомогти дитині усвідомити власні ресурси й знайти способи самозаспокоєння.



Як проводити: запропонуйте дітям створити власну "коробку спокою" – невеличку скриньку або конверт із предметами, які допомагають їм відчувати спокій і тепло. Це можуть бути:

- кольорові аркуші або малюнки;
- наліпки із символами того, що заспокоює;
- маленькі ароматні папірці;
- фігурки з пластиліну чи глини (наприклад, "мій пухнастий котик" або "камінчик удачі").

Коли всі закінчать, запропонуйте дітям по черзі розповісти, що саме вони поклали до своєї коробочки і чому.



Зверніть увагу:

обговорення в колі – це не лише обмін ідеями, а й важливий момент соціального визнання, коли дитина чує, що її почуття й способи заспокоєння – нормальні.

Вік 8–9 років

Вікові особливості: починається фаза **когнітивної конкретності** (за Ж. Піаже): дитина починає мислити логічно, але ще без абстракцій. Зростає значущість однолітків, формуються моральні судження, поняття справедливості, дружби й відповідальності.

Вікові страхи: переважають **реалістичні страхи**: війна, смерть, хвороби, втрата батьків. Також можуть виникати **соціальні страхи** – страх не виправдати очікувань, не вписатися у колектив.

Провідна діяльність: навчальна діяльність, що супроводжується активним самопізнанням через досягнення, участь у колективах, хобі.

Особливості реакції на травму: дитина здатна **проговорювати** свої почуття, але може **стримувати** їх через страх “розчарувати дорослих”. Можливі прояви **почуття провини, труднощі зі сном, гіперактивність або загальмованість**. Іноді починає грати “дорослу” роль – піклується про інших замість того, щоб дбати про себе.

Що потрібно дитині: можливість говорити про серйозне, бути почутою, відчувати вплив на ситуацію, спільно вирішувати проблеми.

Що може робити бібліотекар:

- Проводити **обговорення книг про дружбу, взаєморозуміння та підтримку один одного в складних ситуаціях**.
- Вести **групові формати “Яблуко розуміння”**: кожна дитина пише одне слово (почуття, переживання) – і вся група говорить, як би могла підтримати цю людину.



Практична вправа: “Мої суперсили”



Мета: допомогти дитині усвідомити власні сильні сторони, ресурси й можливості.



Як проводити: запропонуйте дітям уявити себе супергероями, які мають особливі сили – не чарівні, а людські: доброту, терпіння, відвагу, здатність підтримувати. Попросіть поміркувати, які якості допомагають їм у складних ситуаціях, а потім – намалювати або зліпити своїх героїв. Після цього організуйте коротке обговорення:

- Яку суперсилу ти обрав?
- Як вона допомагає тобі справлятися з труднощами?



Зверніть увагу:

під час вправи уникайте порівнянь між дітьми – головне, щоб кожна дитина знайшла і визнала власну унікальність.

Вік 10–11 років

Вікові особливості: це період переходу до підліткового віку. Посилюється самосвідомість, формується самооцінка, з'являється критичність і прагнення самостійності. Дитина починає порівнювати себе з іншими, чутливо реагує на оцінки, намагається знайти своє місце серед однолітків.

Вікові страхи: основними стають **страхи соціального характеру:** бути висміяним, не відповідати нормам, **зазнати приниження.** Також виникають **екзистенційні переживання:** сенс життя, майбутнє, смерть, провина.

Провідна діяльність: навчання залишається важливим, але дедалі більшої ваги набуває соціальна взаємодія, самовираження, самоідентифікація у колективі.

Особливості реакції на травму:

Може виникати **емоційна скутість, відсторонення,** прагнення **уникнути розмов про почуття.** Водночас можлива **внутрішня тривожність, самозвинувачення, зниження успішності, песимістичні думки.** Діти цього віку здатні **переживати травму інтелектуально,** філософськи, але потребують підтримки дорослих для інтеграції досвіду.

Що потрібно дитині: визнання почуттів, прийняття, можливість самовираження без осуду, простір для дискусій.

Що може робити бібліотекар:

- Запроваджувати **клуби обговорень:** фільмів, історій, пісень – з темами про дружбу, помилки, вибір.
- Проводити **креативні письмові практики:** “Лист собі в майбутнє”, “Спільна казка”



Практична вправа: “Карта самотурботи”



Мета: допомогти дітям усвідомити, що підтримка може починатися з турботи про себе.



Як проводити: запропонуйте кожній дитині створити карту самотурботи – аркуш або картку, на якій вона запише чи зобразить, що допомагає їй почуватися краще у складний день. Це може бути будь-що: улюблена музика, прогулянка, обійми, розмова з другом, малювання тощо. Після створення карт діти можуть (за бажання) поділитися своїми ідеями або залишити їх приватними.



Зверніть увагу:

така вправа розвиває відповідальність за власний емоційний стан і формує звичку дбати про себе – навичку, що стає основою психологічної стійкості у підлітковому віці.

Пережиті кризові події (війна, евакуація, втрата, насильство) часто трансформуються у **поведінкові прояви**, через які **діти виражають свій травматичний досвід**. Постійно спілкуючись з дітьми, ви можете стати тими людьми, які помітять ознаки травматичного досвіду і зможуть м'яко спрямувати батьків до необхідності приділити увагу психоемоційному стану дитини, проконсультуватися з психологом. Тож далі ми ще раз підсумуємо, на які ознаки варто звертати увагу в кожному віковому періоді і як поговорити про це з батьками.

ВІК	ТИПОВІ ПОВЕДІНКОВІ РЕАКЦІЇ НА ТРАВМУ
3–6 років	<ul style="list-style-type: none"> • Регрес: дитина знову може мочитися в штани, смоктати палець. • Ігри з повторенням сцен страху (гра “в обстріл”, “у поховання”). • Різкі емоційні зміни: від замкненості до агресії.
7–10 років	<ul style="list-style-type: none"> • Труднощі з концентрацією уваги, навичками читання. • Соматичні скарги (болить живіт, голова) без медичних причин. • Перфекціонізм або уникання складних завдань. • Нав'язливі теми у малюнках, розповідях (війна, смерть).
11–14 років	<ul style="list-style-type: none"> • Замкненість, цинізм, агресивність до однолітків. • Порушення сну або денна сонливість. • Проблеми з довірою до дорослих. • Ідентифікація з героєм, який загинув/зник.

На що звернути увагу бібліотекарю?

- Дитина **різко змінилася**: з активної стала мовчазною, або навпаки.
- Виявляє **нав'язливий інтерес до тем смерті, зброї, втрат**.
- В іграх часто присутні **катастрофічні або тривожні сценарії**.
- Малює темними кольорами, часто зображує руйнування чи поранення.
- Має **труднощі у взаємодії з іншими дітьми**: ізоляція або конфлікти.
- **Надмірно тривожиться**, коли треба прощатися з дорослим (навіть на кілька хвилин).
- **Скаржиться на втому, головний біль**, відмовляється читати чи грати, хоча раніше це любила.



Зверніть увагу:

ці прояви не завжди означають наявність травми, але можуть бути сигналом до м'якої уваги, спостереження й підтримки.

Як тактовно говорити з батьками

Завдання бібліотекаря – **не ставити діагноз**, а **м'яко поділитися спостереженням**, щоби батьки за потреби могли звернутися по допомогу до фахівців.

Приклади обережних формулювань:

- “Я помітила, що останнім часом (ім'я дитини) часто грає у сцени, пов'язані з небезпекою. Ви, можливо, теж це бачили вдома?”
- “Можливо, вам буде цікаво: у нас є дитячі книжки про переживання тривоги. Якщо відчуваєте, що зараз це актуально для (ім'я дитини), я можу підказати кілька назв.”
- “Під час останніх відвідин я звернула увагу, що (ім'я дитини) швидко втомлюється й уникає взаємодії з іншими. Якщо це вас теж турбує, можливо, варто поговорити з психологом. У нас є інформація про безкоштовні консультації.”

Принципи спілкування з батьками:

- **Без осуду.** Не припускайте, що “з дитиною щось не так”. Ви – союзник.
- **Говоріть лише про поведінку,** а не про інтерпретації (“я бачу, що...”, а не “вона, мабуть, в депресії”).
- **Пропонуйте ресурси,** але не тисніть: “є така можливість, якщо будете зацікавлені”.
- **Поважайте кордони:** якщо батьки не готові до розмови, не наполягайте.
- Поширювати інформацію про **психологічну допомогу, дитячі книги про емоції, безпечні онлайн-ресурси.**

**Зверніть увагу:**

публікації дитячої психологині [Світлани Ройз](#) містять практичні поради щодо емоційної підтримки дітей у часи війни, адаптації після травматичних подій та формування психологічної стійкості [94].

**3.2.2. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ПІДЛІТКІВ**

Підлітковий вік – це період активного становлення особистості, пошуку своєї ідентичності, формування цінностей, соціальної ролі та місця в суспільстві. Цей період характеризується підвищеною емоційністю, прагненням до незалежності, а також вразливістю до зовнішніх впливів і соціального тиску.

Особливо у воєнний час підлітки є особливо вразливою групою. Їхня **нервова система ще розвивається**, тому здатність до саморегуляції залишається обмеженою. За даними ЮНІСЕФ, понад третина підлітків в Україні мали симптоми тривоги або депресії [65]. Ці показники підтверджують: **підлітки перебувають у центрі психосоціальної кризи війни**, тому їх підтримка має бути пріоритетом, у тому числі й у бібліотечному просторі, який може стати для них безпечним і ресурсним середовищем.

Підлітковий вік умовно охоплює **11–18 років** і поділяється на три підетапи:

- ранній підлітковий вік – 11–13 років;
- середній підлітковий вік – 14–16 років;
- пізній підлітковий вік – 17–18 років.

Психологічні особливості підліткового віку:

- Формування **ідентичності**: пошук відповідей на питання “Хто я?”, “Ким я хочу бути?”.
- Підвищена **емоційна чутливість** до оцінки, ізоляції, несправедливості.
- Потреба у **визнанні, автономії та експериментах**.
- Часто суперечлива поведінка: **поєднання прагнення до незалежності з потребою у підтримці**.
- Провідна діяльність: **спілкування з однолітками, самовираження, дослідження ідентичності через творчість і соціальні ролі**.

Взаємодія з підлітками має свої особливості. Бібліотекарю важливо враховувати їхню потребу в самостійності, гідності та довірі. Розглянемо, **що варто і чого не варто** робити для встановлення контакту.



Що варто робити бібліотекарю

- **Будьте щирими.** Підлітки моментально розпізнають фальш.
- **Пропонуйте, а не нав'язуйте.** Підлітки особливо цінують, коли їм надають вибір і цікавляться їх думкою. (наприклад: "Яка тема була б для вас найбільш цікавою для обговорення на сьогоднішній зустрічі").
- **Слухайте більше, ніж говорите.** Запитання на кшталт "А як ти думаєш?" відкривають простір для діалогу.
- **Створюйте безпечний простір.** Не осуджуйте, не навішуйте ярликів ("ти дивний", "ти занадто емоційний").
- **Підкреслюйте сильні сторони.** Навіть коротке "Ти цікаво мислиш" або "У тебе гарні ідеї" може мати велику вагу.



Що не варто робити бібліотекарю

- **Не повчайте.** Позиція "Я дорослий – я краще знаю" викликає опір. Більше запитуйте, слухайте та пропонуйте шукати спільне рішення в складних ситуаціях.
- **Не оцінюйте вибір.** Навіть якщо інтереси здаються дивними – зберігайте нейтральність і повагу.
- **Не розпитуйте про особисті теми.** Це завдання психолога. Уникайте запитань про психічний стан, втрати, сексуальність або травматичний досвід.
- **Не нав'язуйте допомогу.** Підлітку часто потрібно час і простір, щоб довіритися.

Підлітки ЛГБТ+ : важливий аспект інклюзивності

Тема сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності підлітків може викликати у дорослих різні почуття: від розгубленості й напруження до внутрішнього опору, невпевненості або нерозуміння. Це природно, адже уявлення кожної людини формувалися під впливом виховання, культурного контексту, соціального середовища та особистого життєвого досвіду. Бібліотекарі, як і представники будь-якої іншої професії, можуть мати власні погляди й емоційні реакції щодо цієї теми – і сам факт їх наявності не є порушенням професійних норм.

Водночас у професійній ролі бібліотекаря важливо відокремлювати особисті переконання від потреб користувачів бібліотеки, особливо коли йдеться про підлітків – вікову групу, чутливу до оцінювання, відторгнення та ризику повторної травматизації. Для багатьох підлітків бібліотека може бути одним із небагатьох просторів, де вони очікують спокою, нейтральності та відсутності осуду. Саме тому навіть коротка взаємодія, слово чи реакція дорослого можуть або зміцнити відчуття безпеки, або, навпаки, посилити вразливість.

Роль бібліотеки полягає не в оцінюванні, поясненні чи переконуванні, а у створенні безпечного, недискримінаційного простору, де кожна людина може почуватися прийнятою й захищеною. У роботі з підлітками, у тому числі з ЛГБТК+ спільноти, доцільно спиратися на вже знайомі принципи психосоціальної підтримки: прийняття, недискримінації, поваги до особистих меж та травмоінформованого підходу, що передбачає насамперед принцип "не нашкодь". Саме з цієї позиції варто розглядати рекомендації, наведені нижче.

Підлітки як вікова група є особливо чутливими до оцінювання, відторгнення та ризику повторної травматизації. Особливо вразливими для них є теми, пов'язані з ідентичністю, про які складно говорити відкрито. У такі моменти надзвичайно важливо, щоб простір, до якого вони звертаються, залишався нейтральним, безпечним і приймаючим. Це стосується й підлітків ЛГБТК+, для яких досвід взаємодії з дорослими часто пов'язаний із ризиком нерозуміння або осуду.



Зверніть увагу:

головне завдання бібліотекаря – не аналізувати чи "виховувати", а бути дорослим, який бачить і чує, створюючи простір безпеки, прийняття та поваги.

Повага до різноманітності – ключовий принцип безпечного середовища для підлітків. У сучасному суспільстві дедалі більше молодих людей відкрито говорять про свою гендерну ідентичність чи сексуальну орієнтацію. Для частини з них цей шлях супроводжується страхом нерозуміння, осуду чи відторгнення. Бібліотекар, який демонструє повагу, тактовність і відкритість, сприяє формуванню довіри й допомагає підліткам ЛГБТК+ почуватися у безпеці.

Працюючи з підлітками ЛГБТК+, важливо насамперед дотримуватися принципу “не нашкодь” – підтримувати гідність, поважати особисті кордони й створювати атмосферу прийняття.

Типові виклики, з якими стикаються підлітки ЛГБТК+

- соціальна стигматизація та дискримінація;
- відчуття ізоляції або нерозуміння з боку однолітків і дорослих;
- вразливість до психологічних травм, підвищений ризик депресії чи суїцидальних думок.



Зверніть увагу:

навіть один епізод нетактовності, прояв нетерпимості або надмірна цікавість до особистих тем можуть спричинити емоційний біль і посилити відчуття ізоляції.

Практичні поради бібліотекаря



Створіть безпечний простір:

підкреслюйте, що бібліотека – це місце, де кожен може почуватися прийнятим і захищеним. Уникайте мови ворожнечі та дискримінації у спілкуванні й матеріалах.



Підтримуйте відкритість і конфіденційність:

не розголошуйте особисту інформацію без згоди підлітка. Демонструйте, що готові підтримати без осуду.



Використовуйте коректні терміни і займенники:

якщо ситуація доречна, можна спокійно й без тиску уточнити, як звертатися до людини. Поважайте обрані займенники, не робіть припущень щодо орієнтації чи гендерної ідентичності.



Інформуйте про ресурси і підтримку:

майте під рукою перелік ЛГБТ-організацій, кризових гарячих ліній, молодіжних центрів, які надають консультації. Інформацію можна розмістити – у брошурі, на стенді чи у відкритому доступі в бібліотеці.

Бібліотекар може створити умови для емоційного вираження, соціалізації та ресурсної діяльності підлітків. Гарним рішенням є співпраця з психологами громадських організацій або благодійних фондів. Підлітки зазвичай **проявляють інтерес** до:

- індивідуальних консультацій;
- тренінгів і воркшопів на теми самооцінки, спілкування, подолання стереотипів;
- психоедукаційних заходів і практик емоційного відновлення.

Такі формати допомагають не лише ЛГБТК+ підліткам, а й усім молодим людям, які шукають своє місце, підтримку та розуміння.

Приклад формулювань для діалогу

- “Підкажи, будь ласка, як тобі зручно, щоб я до тебе зверталась?”
- “Тут ти можеш бути собою, і я поважаю тебе таким, яким ти є.”
- “Якщо хочеш, можу допомогти знайти інформацію або підтримку, що тебе цікавить.”
- “Твої почуття і досвід важливі. Якщо захочеш поговорити – я поруч.”

Приклади активностей для психосоціальної підтримки, які можна організувати на базі бібліотеки

Психосоціальна підтримка підлітків може відбуватися через різноманітні творчі, освітні та соціальні формати, що поєднують спілкування, емоційне розвантаження та розвиток навичок самопізнання.

1. Книжкові та кіноклуби на теми самоідентичності, стосунків та емоційної грамотності.

Спільне читання або перегляд фільмів – це формат, який підлітки сприймають із задоволенням. А фасилітоване обговорення після перегляду чи читання допомагає глибше осмислити побачене, проаналізувати почуття героїв і поділитися власними думками.

Приклад:

спільне прочитання та обговорення книги Олена Алчанова “Час для всього”. Героїня роману, 15-річна Сося, стикається з булінгом, низькою самооцінкою та незрозумінням у родині. Її історія – це історія самопошуку, впевненості та дорослішання. Групове обговорення книги допоможе підліткам обговорити складні теми без моралізаторства – через емпатію та приклади з літератури.

2. Майстерні креативного письма “Мій голос має значення”.

У межах роботи даної майстерні можна опанувати написання есе, розповіді або навіть виступи у форматі TED. Тематику вони обирають самостійно – від особистого досвіду до соціальних тем, що їх хвилюють. Після написання учасники можуть потренуватися у виступах перед невеликою аудиторією, що допомагає розвивати самовираження та впевненість у собі.

3. Створення “Куточка відпочинку”

Це спокійна зона з м'якими пуфами, книжками-коміксами, антистрес-іграшками, яку можна використовувати саме для тиші і усамітнення, а не тільки для проведення групових заходів.

4. Ігрові вечори з елементами емоційного інтелекту

Настільні ігри з емоційним компонентом – чудовий спосіб для розвитку емпатії, командності й розуміння почуттів. Рекомендуються:

- “Емоціогра”;
- **карти почуттів** (адаптовані для підлітків);
- або улюблені командні ігри, як-от “Мафія” чи “Діксіт”.

Під час гри бібліотекар може ненав'язливо допомагати учасникам розпізнавати емоції героїв чи власні реакції, розвиваючи **емоційну грамотність**.

5. Воркшопи зі створення мемів або сторіз на тему “Як я справляюсь”

Такі заняття можна проводити як очно, так і дистанційно. Підліткам пропонується створити візуальний контент – мем, сторіз або коротке відео – про власні способи подолання стресу чи збереження спокою. Це не лише весело, а й формує здорове ставлення до емоцій, а також розвиває цифрову грамотність і навички рефлексії. Використання знайомих підліткам інструментів (смартфон, соцмережі) підвищує їхню залученість і мотивацію.

6. Сесії з емоційного розвантаження із застосуванням арт-практик.

Малювання, створення колажів, розфарбовування мандал, спільні плакати настрою – це способи виразити емоції без слів. Такі заняття допомагають зняти напругу, переключитися, відчувати спільність із групою.

Під час проведення будь-яких заходів важливо пам'ятати: бібліотекар не виконує роль психолога, але може помітити ознаки емоційного неблагополуччя. Якщо підліток:

- регулярно говорить про безнадійність;
- уникає спілкування, замикається;
- малює чи пише про самопошкодження;
- демонструє різкі зміни поведінки.



Зверніть увагу:

ваша задача – не інтерпретувати, а делікатно порадити звернутися до практичного психолога або соціального педагога. Можна сказати, наприклад: “Мені здається, що зараз ти переживаєш непростий період. У таких ситуаціях дуже допомагає спеціаліст – він точно краще підтримає, ніж будь-хто з нас.”

3.2.3. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ СТАРШОГО ВІКУ

Люди старшого віку належать до вразливих груп населення, особливо в умовах війни, вимушеного переселення, втрати соціальних зв'язків і швидкої цифрової трансформації суспільства. Психосоціальна підтримка цієї групи – не лише етична відповідальність, а й важливий чинник збереження громадської стійкості та соціальної єдності.

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), близько 14 % людей віком від 60 років мають психічні розлади, зокрема депресивні та тривожні стани, які часто залишаються не діагностованими через стигму чи недовіру до психологічної допомоги [79]. Водночас люди похилого віку найрідше звертаються по фахову підтримку. Причини цього – як особисті переконання (“мені вже пізно щось міняти”, “не хочу турбувати інших”), так і системні бар'єри: недоступність сервісів, низький рівень цифрової компетентності, брак інформації.

Психосоціальна підтримка людей похилого віку має спиратися на міждисциплінарне розуміння процесів старіння – фізіологічних, соціальних і психологічних. Одним із ключових орієнтирів у герантопсихології (науці, що вивчає психічні процеси і поведінку людини у старості) є **теорія психосоціального розвитку особистості** Еріка Еріксона.

За Е. Еріксоном, у пізній дорослості (приблизно від 65 років) людина переживає фундаментальну екзистенційну дилему:

Его-цілісність (integrity) vs відчай (despair).

Це означає, що на завершальних етапах життя особистість прагне осмислити прожите, прийняти його як послідовне й значуще. Успішне проходження цього етапу дає стан его-цілісності – внутрішньої завершеності, примирення з минулим, відчуття гідності й спокою.

Якщо ж людина сприймає життя як змарноване або безсенсовне, з'являється відчай – відчуття втрати сенсу і неможливості щось змінити.

Бібліотека може допомогти людині пройти цей етап конструктивно – через участь у спільноті, розмову, читання, творчість.

Форми підтримки, що сприяють цьому:

- створення можливостей для рефлексії та осмислення життєвого шляху (“Мої життєві уроки”, мемуарні клуби, усні історії);
- підтримка ідентичності та гідності (запрошення літніх людей як експертів у своїй галузі чи традиції – майстер-класи, зустрічі поколінь);
- сприяння внутрішньому прийняттю й миру (читання філософської або духовної прози, розмови про життя і старіння без патерналізму);
- уникнення тем і дій, що посилюють відчай або відчуття безпорадності.

Опора на теорію Еріксона дає змогу побачити у старості не завершення, а змістовий етап осмислення набутого життєвого досвіду. Бібліотекар, який розуміє це, може стати для відвідувача провідником до прийняття, гідності та цілісності.

Бібліотеки, як простори довіри та спільності, мають унікальні можливості для неформальної підтримки людей поважного віку через зміцнення соціальних контактів, передачу актуальної інформації у зрозумілій формі та підтримку емоційного добробуту. При плануванні заходів і форм взаємодії варто враховувати типові вікові особливості.

Психологічні особливості людей похилого віку

ПСИХОЛОГІЧНА ОСОБЛИВІСТЬ	ПРАКТИЧНІ НАСЛІДКИ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ
Зниження толерантності до змін (особливо технічних)	Потреба у стабільності, передбачуваності, ясності. Використовуйте знайомі формати, повторення, чіткі інструкції.
Високий рівень самокритики або почуття меншовартості	Уникайте повчального тону. Підкреслюйте значущість досвіду й внеску людини.
Схильність до ізоляції та самостигматизації	Створюйте формати, що базуються на участі та спільності, а не на “допомозі”.
Підвищена чутливість до втрат (людей, здоров'я, незалежності)	Уникайте тем, що підсилюють безпорадність. Акцентуйте активні ролі й ресурси.

Враховуючи дані особливості, пропонуємо **перелік рекомендацій** щодо особливостей спілкування та потенційних бар'єрів, які можуть уникати у взаємодії:

1. Спілкуйтесь повільно і спокійно, залишаючи паузи для осмислення, але уникайте надмірних спрощень – це зберігає гідність і демонструє повагу.
2. Залучайте до прийняття рішень. Навіть просте запитання “Що для вас зручніше?” допомагає людині відчувати автономію.
3. Визнавайте досвід, але не романтизуйте минуле. Балансуйте між цінністю минулих років і активністю в теперішньому.

Підтримка людей старшого віку – це не лише турбота й доброзичливість, а й чутливість до їхніх фізичних, психологічних і соціальних обмежень.



Зверніть увагу:

головне – не робити за людину, а бути поруч із нею. Повага, терпіння та рівноправність – найкраща форма психосоціальної підтримки.



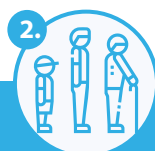
Бар'єри комунікації

- Сенсорні зміни (погіршення слуху, зору, уваги).

Як врахувати у взаємодії: говоріть чітко, використовуйте візуальні матеріали (збільшений шрифт, кольорові маркери), мінімізуйте фоновий шум.

- Цифровий розрив.
Менше 30% людей 65+ в Україні мають базові навички користування смартфоном чи комп'ютером (дослідження U-LEAD, 2023).

Як врахувати у взаємодії: не змушуйте реєструватися онлайн; залишайте можливість телефонного запису або особистого звернення.



Стигматизація віку

У суспільстві досі поширені уявлення про літніх людей як “пасивних”, “некорисних” або “важких”. Часто вони самі починають у це вірити.

Як врахувати у взаємодії:

будуйте партнерську модель спілкування. Людина похилого віку не лише отримує допомогу – вона може передати знання, досвід, пораду.

Уникайте ролі “рятівника” і прагнення “зробити все за людину”. Намір допомогти не має перетворюватися на нав'язування рішень. Формулювання типу “Ми вас зареєструємо” варто замінювати на “Чи зручно вам, якщо я допоможу?”, “Ви хотіли б, щоб я показав(ла), як це зробити?”.

Форми підтримки в бібліотеках

Розуміння особливостей і бар'єрів допомагає бібліотекарям створювати **події**, що відповідають потребам літніх користувачів.

1. Групи взаємопідтримки / зустрічі “за інтересами”.

Мета: зниження соціальної ізоляції, підтримка ритму взаємодії, збереження ідентичності.

Формат: регулярні зустрічі для обговорення новин, кулінарних рецептів, родинних історій, сезонних традицій.

2. Групи усвідомленого читання / літературно-терапевтичні зустрічі.

Мета: створення простору для емоційної підтримки, зміцнення когнітивного ресурсу.

Формат: читання коротких текстів (оповідань, листів, віршів), обговорення асоціацій, спогадів, почуттів.

3. Творчі майстерні / арт-практики.

Мета: емоційне розвантаження, розвиток дрібної моторики, сенсорна стабілізація.

Формат: рукоділля, аплікація, малювання, флористика. Важливий акцент – не на результат, а на процес і спільність.

4. Події взаємодії поколінь.

Мета: передача знань і досвіду, подолання вікових стереотипів.

Формат: старші навчають молодших (ремесла, історія, кулінарія) або молодь допомагає літнім опанувати цифрові інструменти.

5. Освітні заходи з цифрової грамотності.

Мета: підвищення автономії, зниження тривожності у контакті з технікою, розширення доступу до інформації.

Формат: тренінги роботи зі смартфоном, месенджерами, онлайн-послугами. Повільний темп, друковані інструкції, повторення.

6. Культурні події з адаптацією до потреб літніх.

Мета: відчуття включеності у культурне життя, позитивні емоції, підтримка самоідентичності.

Формат: кіноперегляди, камерні концерти, презентації книг, ретро-вечори. Адаптація – невеликі групи, зручний час, сидячі місця, можливість регулювати гучність.

7. Підтримка фізичної активності.

Мета: підтримка тонуусу тіла, профілактика тривожності, зниження тілесного напруження.

Формат: сидячі руханки, дихальні вправи, легка гімнастика, парні рухи під музику.

8. Зустрічі з психологом.

Мета: популяризація культури турботи про психічне здоров'я, психоедукація, розвиток навичок саморегуляції.

Формат: серія групових зустрічей – наприклад, “психологічні посиденьки”, групи підтримки або короткі індивідуальні консультації.



Зверніть увагу:

усі активності мають враховувати сенсорні особливості учасників (читабельний шрифт, якісне освітлення, чітке озвучення), передбачати можливість повторення (ритуальність створює безпеку) та гнучкість участі – людина може просто бути присутньою, не виконуючи активну роль.

3.2.4. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

Під час війни бібліотеки стали не лише осередками доступу до інформації, а й просторами полегшення, підтримки та стабільності. Особливо це важливо для внутрішньо переміщених осіб – людей, які були змушені покинути свої домівки через загрозу життю, обстріли, окупацію або втрату базових умов для існування. Вони приходять не лише по книжки – часто шукають безпечний простір, відновлення внутрішньої рівноваги й відчуття спільноти.

Ваше уважне, чутливе ставлення може стати важливою частиною їхньої психосоціальної підтримки. Важливо розуміти, що переживають ці люди, як взаємодіяти без шкоди та упереджень і які формати доцільно впроваджувати в межах професійної ролі бібліотекаря.

Психологічний стан ВПО: що варто знати

ВПО – це не лише адміністративний статус, а насамперед досвід **втрати дому, роботи, звичного оточення**, а іноді й близьких людей. Такі події є потенційно травматичними й можуть спричинити широкий **спектр психоемоційних реакцій**:

- 1. Хронічний стрес і тривожність.** Постійне очікування небезпеки, напруженість, дратівливість, неухважність, труднощі зі сном.
- 2. Втрата ідентичності та соціальних ролей.** Людина, яка була педагогом, підприємцем чи фахівцем, змушена “починати з нуля”. Вона може почуватися непомітною або “не на своєму місці”.
- 3. Недовіра до інституцій і нових людей.** Попередній досвід байдужості, дискримінації чи бюрократичних перепон робить спілкування настороженим і обережним.
- 4. Почуття провини або сорому.** Відчуття вини за те, що залишили домівку (“Я мав/мала залишитися”) або сорому за потребу в допомозі (“Незручно просити”).
- 5. Емоційне виснаження або оніміння.** Багато хто пережив стільки болю, що емоційно “заморожується”. З боку це може виглядати як байдужість, хоча насправді це – **механізм самозахисту** (“Ніби нічого не відчуваю”).



Зверніть увагу:

ці реакції є нормальною відповіддю на ненормальні обставини. Вони не свідчать про психічний розлад, але впливають на поведінку, рівень довіри й комунікацію у бібліотечному просторі.



Зверніть увагу:

ключове завдання бібліотекаря – створити передбачуване, спокійне, безпечне середовище, де людина не мусить виправдовуватись чи розповідати свою історію, щоб отримати підтримку. Ваш спокій, послідовність і щирість мають більший терапевтичний ефект, ніж будь-які спеціальні техніки

Як з чутливістю взаємодіяти з ВПО: практичні орієнтири

- 1. Створіть атмосферу прийняття й поваги.**
Скажіть просто і доброзичливо: “Раді вас бачити в нашій бібліотеці. Тут можна взяти книжки, відвідати події або просто побути в тиші.”
- 2. Давайте вибір, а не інструкції.**
Пропонуйте, але не наполягайте: “Маємо кілька форматів – творчі, дитячі, читання. Оберіть, що підходить саме вам сьогодні.”

3. Поясніть, що можна очікувати.

Люди у стресі гостро реагують на невизначеність, тому варто заздалегідь коротко інформувати: “Захід триватиме до 16:00: спочатку читання, потім розмова. Ви можете вийти будь-коли”. Передбачуваність зменшує тривожність і допомагає почуватися у безпеці.

4. Не тисніть на особисті історії.

“Якщо вам комфортно – можете поділитися, але це не обов’язково” – така фраза сигналізує про повагу до меж людини. Якщо людина готова говорити – просто вислухайте без оцінок. Не розпитуйте деталей, які можуть знову активувати біль.

5. Підтримуйте регулярність і доступність.

Людина, яка пережила втрату, особливо потребує стабільності. Регулярні формати, сталий графік, знайомі обличчя бібліотекарів формують відчуття довіри й поступово зменшують тривогу.

**Зверніть увагу:**

некоректні або надто загальні формулювання можуть ненавмисно образити людину або створити дистанцію. Чутлива мова – це спосіб показати повагу до гідності та індивідуальності кожної особи.

Чутлива лексика: як говорити коректно

Мова – це міст. Вона не змінює обставин, але може дати людині відчуття гідності, прийняття та підтримки.

З початком війни тисячі людей були змушені покинути свої домівки, і в публічному просторі дедалі частіше звучать слова “біженці”, “переселенці”, “ВПО”.

Здається, що ці терміни взаємозамінні, проте це не так. Частина з них некоректна з юридичної точки зору, інші можуть мати стигматизувальний відтінок – ніби зводять людину лише до її статусу, “прикриваючи” її особистий досвід, досягнення та інші соціальні ролі.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО)

– громадяни, які були змушені покинути місце свого постійного проживання, але залишилися в межах країни. Відповідно, некоректно називати біженцями українців, які переїхали з небезпечних регіонів до інших міст України [28].

Біженці

– це люди, які **виїхали за межі своєї країни** через війну, переслідування або загрозу життю і шукають захисту в іншій державі. Поняття ґрунтується на міжнародному праві, зокрема Конвенції ООН про статус біженців.

Обидві групи пережили втрату дому та різку зміну життя, проте їхні юридичні, соціальні та побутові обставини різні.

Правила чутливої мови

- Уникати зменшувальних або жаргонних форм: “ВПОшечки”, “шановні біженці”.
- Пам’ятати: статус – це не людина. Окрім статусу, людина може бути мамою, клієнткою, учасником клубу, підприємцем, слухачем курсу. Краще – “людина, яка має статус внутрішньо переміщеної особи”.
- Слухати, як людина сама про себе говорить, це допоможе обрати формулювання, які вона сприйме нейтрально й безболісно: “мама”, “учасник клубу”, “відвідувачка”, “підприємець”.

Як ставити запитання коректно

1. Не починайте з прямого запитання про статус. Уникайте формулювань: “Ви біженець?”, “Ви переселенець?” Такі питання можуть бути різко інтимними або болючими.
2. Починайте з пояснення контексту. Це знижує напругу та показує, чому ви ставите запитання: “Ми маємо інформацію про організації, які підтримують людей, змушених покинути свої домівки через війну. Якщо це стосується вас – скажіть, будь ласка. Ми будемо раді допомогти”.
3. Використовуйте нейтральну, чутливу лексику. Підходять такі формулювання:
 - “люди, які були змушені залишити свої домівки”;
 - “переміщені люди”;
 - “люди з досвідом евакуації”;
 - “люди зі статусом біженця”.
4. Ставте коректні, делікатні запитання, наприклад:
 - “Чи довелося вам змінити місце проживання через війну?”
 - “Розкажіть, якщо зручно, що вплинуло на рішення приїхати саме до цього міста?”
5. Завжди залишайте простір для відмови. Людина не зобов’язана розповідати свою історію: “Ви можете не відповідати, якщо це некомфортно.”
6. Якщо потрібна офіційна інформація – ставте формально коректне запитання:
 - “Чи маєте ви статус внутрішньо переміщеної особи?”
 - “Чи маєте ви статус біженця?”

Таке формулювання дозволяє розділити людину і статус, не зводячи її особистість до однієї характеристики.

Які психосоціальні заходи доцільно реалізовувати саме бібліотекарям

У межах вашої ролі ви можете організувати **не психотерапевтичні, а підтримувальні соціальні та емоційні заходи**, що сприяють відновленню соціальних зв’язків, поверненню відчуття нормальності та розвитку навичок подолання стресу. Ознайомившись із прикладами нижче, ви побачите, що більшість таких дій ви й раніше здійснювали під час своєї щоденної роботи. Вони є важливим внеском у інтеграцію внутрішньо переміщених осіб, їх адаптацію до нового місця проживання та посилення соціальної підтримки.

Бібліотекар може:

- **проводити читачькі клуби, тематичні зустрічі, “живі бібліотеки”**, особливо навколо історій подолання складних життєвих обставин, ідентичності, сили, надії;
- **ініціювати творчі активності**: малювання, поезію, артбук, апсайклінг – без оцінювання результату, з фокусом на самовираження і процес;
- **створювати “тихі куточки”** – простори тиші з комфортними кріслами, пледами, де можна побути наодинці та зменшити рівень напруги;
- **організувати мовні клуби, адаптаційні прогулянки, знайомство з містом**, що допомагає людям інтегруватися в громаду та налагоджувати соціальні контакти;
- **запрошувати місцевих мешканців до спільних подій**, сприяючи соціальній взаємодії та інклюзивності.

Усі ці форми діяльності працюють на **соціальну включеність, нормалізацію повсякденності та зниження стресу**.

Коли потрібно залучати психолога або соціального працівника

Бібліотекар **не має замінювати** психолога або соціального працівника. Ваше завдання – помітити, коли людині потрібна спеціалізована допомога, і м'яко запропонувати її.

Спрямування до фахівців потрібне, якщо людина:

- має **виражені симптоми стресових розладів**: повторювані жакливі сни, сильні реакції на тригери, раптові зміни поведінки, труднощі у виконанні повсякденних справ;
- говорить про **безнадійність**, почуття ізоляції чи **намір завдати собі шкоди**;
- може бути постраждалою від **домашнього насильства** або існує загроза дітям;
- демонструє **агресивну поведінку** чи ознаки залежностей.
- У таких випадках варто тактовно запропонувати звернутися по допомогу: "Я бачу, що вам зараз непросто. Ми маємо контакти психологів і соціальних працівників, які можуть підтримати. Якщо хочете – я підкажу".

Чому варто запрошувати психолога до бібліотеки

Залучення психолога – це **доступний і ненав'язливий спосіб підтримки**, який робить психологічні послуги ближчими до громади.

Бібліотека **забезпечує**:

- **нейтральність і безпечну атмосферу**, де людина не відчуває себе "пацієнтом";
- можливість прийти "на подію", а не "на консультацію", що знижує бар'єри;
- знайоме середовище, яке підтримує довіру.

Психолог може **проводити**:

- групові зустрічі;
- майстер-класи з саморегуляції;
- батьківські кола;
- просвітницькі події.

Це робить підтримку **інтегрованою у життя громади** та знижує стигматизацію.

Бібліотека – це місце, де людина може знову відчути себе частиною спільноти. Ваше чуйне ставлення, уважність, передбачуваність та людяність мають великий вплив.

І це – **потужна форма підтримки**, яку неможливо недооцінити.

3.2.5. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Люди з інвалідністю – це різноманітна група, що об'єднує тих, хто має фізичні, сенсорні, когнітивні чи психічні порушення. Важливо пам'ятати, що інвалідність – це не лише стан здоров'я, а й сукупність соціальних і психологічних факторів, які впливають на якість життя, рівень автономії та участь у суспільстві.

Робота з цією категорією користувачів – це не лише виконання професійних обов'язків, а й створення атмосфери поваги, рівності та доступності. Важливо враховувати психологічні особливості, уникати стереотипів і помилок у комунікації, а також активно підтримувати інклюзію в бібліотечному просторі.

Психологічні особливості та характеристики, які варто враховувати

- **Різнманітність досвіду.** Люди з інвалідністю мають різний рівень і характер обмежень, а також власний досвід сприйняття світу. Хтось є повністю незалежним, а хтось потребує додаткової підтримки.
- **Соціальна стигматизація.** Через стереотипи та упередження багато людей з інвалідністю переживають ізоляцію, тривожність або занижену самооцінку.
- **Потреба в автономії.** Більшість прагне максимальної самостійності. Важливо не нав'язувати допомогу, а пропонувати її з повагою.
- **Вразливість до стресу.** Зустріч із бар'єрами – фізичними або соціальними – може спричинити роздратування, страх, образу.
- **Комунікативні особливості.** Можуть бути порушення мовлення, слуху, зору або когнітивних функцій – це потребує адаптованого, уважного підходу.

Чутлива комунікація: як спілкуватися з повагою і ефективністю

- **Звертайтеся безпосередньо до людини,** а не до супроводжуючої особи – це підкреслює повагу та суб'єктність.
- **Говоріть спокійно, чітко і природно.** Не спрощуйте мову без потреби й не змінюйте інтонацію – недооцінювання можливостей може засмучувати або дратувати людину.
- **Запитуйте про спосіб допомоги.** Перш ніж діяти, уточніть: “Чи хочете ви допомоги?”, “Як вам буде зручніше?”.
- **Уникайте стереотипних або недоречних запитань.**



“Ви самі це робите?”,
“Як ви взагалі справляєтеся?”



“Чи можу я вам чимось
допомогти?”

- **Враховуйте індивідуальні особливості.** Людина з порушеннями слуху може сприймати жестову мову (якщо ви володієте нею) або читати з губ; людині з порушенням зору може бути потрібен вербальний опис простору.
- **Поважайте особистий простір і темп.** Не поспішайте, не перебивайте, давайте людині час сформулювати відповідь.
- **Уникайте жалісливих фраз.** “Ви такі мужні”, “Ви герой” – такі слова можуть викликати ніяковість або зміщувати фокус спілкування в небажаний бік.
- **Дотримуйтеся коректної термінології.** Мова – це базова форма поваги. Використовуйте терміни “людина з інвалідністю”, “людина з порушеннями слуху / зору / мобільності” тощо.



Зверніть увагу:

у роботі важливо не лише що ви говорите, а й як ви це говорите.

До прикладу, **не використовуйте слово “інвалід”**. Коректно говорити “людина з інвалідністю”. Завжди надавайте перевагу формулюванням “людина з...”, “особа, яка має...”. Використання поважних термінів допомагає створити атмосферу рівності й підтримки та уникнути мови, яка може ранили чи стигматизувати.

Нижче наведено приклади, які допоможуть уникати стереотипів та помилок у мовленні [25]:

 Не рекомендується	 Рекомендується	 Пояснення
Сліпий / незрячий	Людина з порушеннями зору	Формулювання «людина з...» підкреслює суб'єктність та уникає редукції до стану
Глухий / нечуючий	Людина з порушеннями слуху	У фокусі — людина, а не характеристика порушення.
Хворий на шизофренію	Людина з психічними розладами / людина, яка живе з діагнозом шизофренія	Уникаємо таврування та ідентифікації людини через діагноз.
Інвалід	Людина з інвалідністю	Термін «інвалід» має стигматизуюче забарвлення. «Людина з інвалідністю» — офіційно визнана й коректна форма.
Кулявий, косоокий	Людина з порушеннями опорно-рухового апарату / людина з порушеннями моторики	Уникаємо знецінювальних або образливих характеристик зовнішності.
Потерпілий / нещасний	Людина, яка пережила травматичний досвід / людина з досвідом складних життєвих обставин	Акцент переноситься з ролі «жертви» на досвід, щоб не формувати стигми чи жалості

Як бібліотекар може підтримати людей з інвалідністю

- **Забезпечувати доступність фізичного простору.** Допомогати людині орієнтуватися, дбати про зручність проходів і сидінь, інформувати про можливості отримання підтримки.
- **Надавати інформацію у доступних форматах.** Аудіокниги, шрифт Брайля, збільшений текст, відео з субтитрами або жестовою мовою.
- **Підтримувати рівність у спілкуванні.** Заохочувати участь, давати достатньо часу для висловлення, не перебивати, не поспішати.
- **Бути інформованими та відкритими до навчання.** Регулярно оновлювати знання про інклюзію, дослухатися до рекомендацій самих людей з інвалідністю.
- **Проводити адаптовані заходи.** Враховувати темп, формат та індивідуальні особливості участі.



Для розширення знань з питань інклюзивної та коректної взаємодії з людьми з інвалідністю можна звернутися до матеріалів платформи “[Без бар'єрів](#)”.



Приклади заходів, які бібліотека може проводити для людей з інвалідністю. Нижче наведено кілька прикладів заходів та рекомендацій щодо їхньої підготовки.



1. Літературні зустрічі з адаптаціями

Для людей з порушеннями зору:

- використання аудіокниг або текстів із великим шрифтом;
- читання вголос із якісною дикцією;
- забезпечення відповідного звукового обладнання.

Для людей з порушеннями слуху:

- субтитри або сурдопереклад жестовою мовою;
- комфортне освітлення для кращого зчитування губ.



2. Майстер-класи та творчі студії

Для людей з порушеннями опорно-рухового апарату:

- забезпечити доступність робочих місць (столи відповідної висоти, широкі проходи);
- надати адаптовані інструменти – наприклад, пензлі з широкими або зручними ручками.

Для людей з когнітивними порушеннями:

- розбивати інструкції на прості й послідовні кроки;
- використовувати наочні матеріали та приклади.



3. Інформаційні зустрічі та лекції з тематики інклюзії

- запрошення фахівців або активістів, які розповідають про права людей з інвалідністю, доступність та адаптації;
- обговорення прикладів хороших практик та можливостей співпраці.

Це важлива частина роботи. Однак, при проведенні таких заходів варто забезпечувати доступність матеріалів та можливість ставити питання усно та письмово. Підтримувати рівень простоти мови, уникати складних термінів без пояснень.

Робота з людьми з інвалідністю в бібліотеці – це можливість створити справжній інклюзивний простір, де кожен відчуває себе потрібним і повноцінним учасником. Чутлива комунікація, повага до особистості і увага до потреб допомагають долати бар'єри не лише фізичні, а й соціальні та психологічні.

3.2.6. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ВЕТЕРАНІВ ТА ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ

У БІБЛІОТЕЦІ



Зверніть увагу:

ветерани й військові хочуть не “особливого” ставлення, а гідного й рівного. Надмірний пафос або нав’язливі розпитування можуть завдати більше шкоди, ніж користі.

Бібліотека – це простір, відкритий для громади. І сьогодні до цієї громади входять тисячі людей, які захищали або і зараз захищають нашу країну. Ветерани та військові – це не лише соціальна категорія населення. Це люди з досвідом, який глибоко змінює сприйняття світу, довіру до людей, ставлення до себе та інших. Спілкування з людьми, які воювали або служили, потребує тонкого балансу – між відкритістю і обережністю, повагою і неформальністю, підтримкою і свободою. За словами ветеранів, найбільше їм не вистачає не допомоги чи жалю, а нормального, людського ставлення – без пафосу, без знецінення і без “психологічних допитів”.

Психологічні особливості ветеранів та військових

Частина ветеранів може мати досвід бойових дій, втрати побратимів, травм, поранень різного ступеня, тривалого стресу, постійної мобілізації нервової системи. Деякі з них стикаються з проявами посттравматичного стресового розладу (ПТСР), депресії, тривожності, а також труднощами в адаптації до мирного життя. Це не означає, що всі ветерани – уразливі, але варто розуміти, що досить часто в спілкуванні з ними можна спостерігати **адаптаційні механізми нервової системи**, такі як:

- підвищена пильність, потреба бачити, що відбувається довкола;
- знижена толерантність до шуму та черг;
- чутливість до несправедливості, неповаги (реальної чи уявної);
- іноді – різка, пряма, навіть агресивна манера висловлювання, як засіб самозахисту.

Спілкування з ветеранами та військовими: як діяти чуйно, гідно й безпечно



Що доречно сказати

- **“Дякую вам за службу”** – просто, щиро. Це прояв визнання, без пафосу.
- **“Я поруч, якщо щось потрібно”** – нейтральна підтримка, яка не тисне.
- **“Якщо буде потрібно щось – я поруч, звертайтеся у зручний момент”** – така фраза повертає контроль людині, що дуже важливо після досвіду бойових дій.
- **“Як вам зручно?”** – запит про потребу, замість нав’язування допомоги.



Зверніть увагу:

ці фрази – не “правильні слова”, а стиль поведінки: без тиску, без жалю, без спроб “вилікувати” людину.



Які фрази недоречні (навіть із добрих намірів)

- **“Я вас розумію”** – це може викликати роздратування. Краще сказати: “Я не можу уявити, через що ви пройшли. Але я хочу висловити вам свою повагу”.
- **“Усе вже позаду”** – ми не знаємо історії кожної окремої людини.
- **“А вбивати було важко?”** – категорично неприйнятне питання.
- **“Ну ви ж чоловік, треба триматись”** – токсична фраза, яка знецінює емоції.
- **“Нам теж тяжко, не лише вам”** – змагання у стражданні що веде до відчуження.
- **“Що ви бачили на фронті?” / “Ви когось втратили?”** – це вторгнення у приватний простір. Ветеран сам вирішить, коли і з ким про це говорити.
- **“Ви тепер у безпеці, можете розслабитись”** – така фраза ігнорує психологічну реальність ветерана, якому іноді потрібен час, щоб нервова система перейшла зі стану постійної готовності в стан спокою та рівноваги. Безпека – це не факт, а переживання.
- **“А ви не боїтесь, що знову мобілізують?”** – це неетично і може травмувати. Це особиста тема.



Зверніть увагу:

межі ветерана визначає лише він сам. Якщо людина захоче поділитися досвідом – вона сама це ініціює.

Невербальні сигнали: що варто і не варто робити



Доречні невербальні дії

- **Зоровий контакт** має бути ненав'язливим і не надто тривалим. Погляньте людині в очі під час привітання, а далі переводьте погляд у зону нижче очей, щоб не створювати відчуття напруження чи контролю.
- **Тон голосу** – теплий, спокійний і рівний, без прискорення мовлення і без “сюсюкання”.
- **Фізична дистанція** – трохи більша, ніж зазвичай: не наближайтесь раптово і не торкайтесь людини без її явного дозволу.
- **Поза тіла** – відкрита: не схрещуйте руки, не затуляйте обличчя, розташовуйтеся трохи боком, щоб не справляти враження тиску чи контролю.



Не варто робити

- **Не торкайтесь людини** – навіть у “дружньому” жесті. Особливо небезпечно робити це ззаду або раптово: навіть легке доторкання до плеча чи ліктя може стати тригером.
- **Не ставте багато запитань поспіль.** Робіть паузи, щоб не створювати враження допиту чи тиску.
- **Не намагайтеся розвеселити людину,** якщо помічаєте втому, напруження або замкнутість. У такі моменти гумор або іронія можуть сприйматися як знецінення її почуттів.

Прояви агресії і роздратування: як їх розуміти

Тривалий досвід небезпеки формує підвищену готовність нервової системи до реагування – гіперзбудження. У мирному просторі це може проявлятися як:

- різкі реакції на несподівані звуки чи дотики;
- нетерпимість до черг, шуму, хаосу;
- небажання спілкуватися або, навпаки, вибуховість;
- прагнення контролювати ситуацію або недовіра.



Зверніть увагу:

це не “поганий характер”, а наслідок довготривалого перебування в умовах загрози.



Зверніть увагу:

у кризових інтервенціях вважається, що саме тілесна регуляція працівника – спокійна постава, м'який тон, відсутність різких рухів – є головним стабілізуючим чинником.



Зверніть увагу:

ветерани й військові не очікують психологічних інтервенцій. Вони цінують можливість бути поруч із людьми, які ставляться до них спокійно й без зайвих запитань. Для багатьох військових та ветеранів цього вже достатньо, щоб відчуття себе частиною спільноти – не героєм і не пацієнтом, а просто людиною, яка має місце у вашій бібліотеці.



Якщо хочете дізнатися більше про особливості взаємодії з військовими та ветеранами, варто ознайомитися з матеріалами проєкту [“Як ти, брате?”](#).



Як реагувати на роздратування або агресивність

- **Не сприймайте це на особистий рахунок.** Якщо людина говорить різко чи підвищує тон, це зазвичай не про вас, а про її внутрішній стан. Важливо зберігати спокій і не “вмикати” зустрічну агресію.

Як діяти?

- Говоріть спокійно, рівним голосом. Не намагайтеся “заспокоїти” людину наказом.
- Використовуйте короткі, зрозумілі речення. Не варто надто довго пояснювати.
- Тримайте фізичну дистанцію, якщо бачите напруження – не наближайтесь.
- Запропонуйте паузу: вийти на повітря, повернутися пізніше.
- Залишайтеся опорою, а не противагою. Не вступайте в суперечку і не прагніть “переконати”.
- **Перш ніж діяти – заспокойте себе.** Перша реакція на агресію часто буває тілесною: напруження, прискорене серцебиття, відчуття стискання в животі. Варто навчитися помічати ці сигнали і внутрішньо проговорити: **“Я бачу, що людині зараз важко. Моє завдання – не загострювати ситуацію”.**
- Зробіть повільний видих, знизьте тон голосу, уникайте різких жестів.
- **Застосовуйте деескалаційні фрази:**
 - “Я вас чую. Давайте спробуємо розібратися разом”:
 - “Мені важливо, щоб ви почувались у безпеці тут. Давайте подумаємо, як я можу допомогти”.

Після інциденту – подбайте про себе. Не залишайтеся з цією ситуацією наодинці. Якщо епізод був емоційно виснажливим, то поговоріть із колегою, зробіть коротку вправу на самозаспокоєння чи відновлення. Навіть кілька хвилин “розвантаження” – важлива частина турботи про власний ресурс.

Які заходи бібліотека може реалізовувати для підтримки ветеранів

- **Тематичні зустрічі**, присвячені спогадам, книгам про війну, досвіду служби та історіям стійкості.
- **Клуби ветеранів** – без формальних рамок, із можливістю просто поспілкуватися в колі людей, які розуміють одне одного.
- **Запрошення психологів** на події або для проведення індивідуальних консультацій у приміщенні бібліотеки.
- **Мистецькі майстерні та артпрактики** – пластика, малювання, робота з деревом чи іншими матеріалами.
- **Покази фільмів і подальше обговорення**, зосереджене на післявоєнному досвіді та адаптації.

Спілкування з ветеранами та військовими – це передусім взаємодія з людиною, яка має унікальний досвід виживання, відповідальності та втрати. Вона може бути напруженою, мовчазною чи різкою – але це не робить її “проблемною”. Це людина, якій потрібен простір без осуду.

Бібліотекар не повинен знати всі нюанси психотравми. Але він може бути уважним, поважним і чесним – і це вже вагома підтримка. **Говоріть менше – покажіть більше.** І завжди давайте людині право вибору: бути тут, говорити, мовчати або повернутися тоді, коли їй буде зручно.

3.2.7. ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ У СТАНІ

ГОРЮВАННЯ ТА РОДИН ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТІ

Чому це важливо: про втрату, яку не завжди можна побачити

Повномасштабна війна залишила тисячі людей у стані гострого горя, затяжного горювання або тривожної невизначеності, коли рідна людина вважається зниклою безвісти. Це не просто емоції. Це глибокі травматичні стани, які зачіпають всі сфери життя – психологічну, соціальну, фізичну. Цей розділ допоможе вам краще зрозуміти стан людей, які горюють, та родин, чиї близькі зникли безвісти, а також – як не нашкодити, як підтримати і як зберегти власну професійну стійкість.

Горювання – не завжди про плач і скорботу. Часто це – тиша, уникання, гнів або навіть відсутність слів. Людина може бути агресивною, замкнутою або, навпаки, здаватися “надто веселою” – і це також може бути її способом впоратися з пережитим.

Психологічні особливості горя та переживання втрати

Люди, які переживають горе або не мають змоги попрощатися через відсутність тіла, часто **відчувають**:

- Шок, емоційне “замороження” – складність усвідомити, що сталося; думки ніби “в тумані”.
- Почуття провини – “Я міг зробити більше”, “Я мала бути поруч”.
- Гнів – на себе, на державу, на лікарів, навіть на загиблого.
- Страх за інших близьких.
- Потребу в тиші або, навпаки, у спілкуванні, але без готовності говорити прямо про переживання.



Зверніть увагу:

реакції людей у горі можуть бути суперечливими й непередбачуваними. Важливо не інтерпретувати поведінку, а залишатися поруч – спокійно, без оцінювання.

Підтримка людей у горюванні та родин зниклих безвісти: ролі бібліотекаря крізь призму моделі Дж. Вордена

Американський психолог Дж. Ворден запропонував одну з найбільш визнаних у світі моделей проживання втрати – модель **чотирьох задач горювання**. На відміну від традиційного уявлення про “стадії” (шок, заперечення, гнів тощо), Ворден описує горювання як **не лінійний процес, а активну роботу**, що включає чотири важливі задачі:

1. Визнати реальність втрати.
2. Прожити біль втрати.
3. Пристосуватися до світу без померлого/відсутнього.
4. Знайти тривале символічне місце для померлого/зниклого й продовжити жити.

Ця модель дає практичну рамку для того, як непсихологічні фахівці, зокрема бібліотекарі, можуть м’яко, але ефективно підтримувати людину: не порушуючи меж, не занурюючись у травму, але допомагаючи забезпечити простір, де переживання може поступово інтегруватися.



Зверніть увагу:

бібліотекар не втручається в глибину переживань, але може бути поруч – у тиші, у розмові, у доброзичливому ставленні. Це інколи має значно більший вплив, ніж складні професійні інтервенції.

Як бібліотекар може підтримати людину на кожній із задач горювання

1. Визнання реальності втрати

Це найперший і часто найбільючіший етап. Людина може заперечувати сам факт загибелі чи зникнення, говорити про надію, що все зміниться.

Що важливо для бібліотекаря: м'яко створити простір, де людина може озвучувати свої сумніви, біль і сум, не боячись осуду і не відчуваючи тиску.



Доречні фрази:

- "Я поруч, якщо хочете просто посидіти чи поговорити".
- "Це дуже важко. І нормально, якщо в це ще важко повірити".



Небажано говорити:

- "Треба рухатись далі", "Ти маєш бути сильною" – такі фрази знецінюють переживання.

Бібліотека може:

- надати доступ до книг про втрату, реальні історії родин;
- створити безпечні "тихі зони", де людина може перебути складний момент;
- організовувати події пам'яті чи спогадів – *лише за бажанням та з дозволу родини.*

2. Проживання болю втрати

Це завдання передбачає дозвіл собі відчути весь спектр емоцій – смуток, гнів, сором, розпач. Людина може виглядати роздратованою, плакати в публічному просторі або, навпаки, закриватися в собі.

Роль бібліотекаря:

- не намагатися "втішити" за будь-яку ціну – у цей момент біль треба прожити, а не заглушити;
- бути присутнім, витримати поруч емоції іншого, з повагою до його меж.



Доречні фрази:

- "Це справді боляче. І я з повагою ставлюсь до того, як ви це переживаєте".
- "Мені важливо, щоб вам було хоч трохи безпечніше тут".



Небажано говорити:

- "Все минає", "Бог так захотів" – ці фрази можуть ранили й знецінювати досвід.

Бібліотека може:

- проводити читання вголос для дорослих чи дітей із родин загиблих або зниклих – тексти про стійкість, любов, пам'ять;
- створити арт-зони для емоційної експресії (малювання, написання листів, творчі вправи).

3. Пристосування до світу без коханої/дорогої людини

На цьому етапі змінюються ролі: жінка стає вдовою, дитина – сиротою, літня мама – самотньою. Людина вчиться жити інакше, шукає нових опор.

Що може зробити бібліотекар:

- допомогти людині поступово включитися в соціальний ритм – відвідувати заходи, повертатися до спільнот, читання;
- підтримати прагнення опанувати нові навички, якщо людина цього хоче (наприклад, комп'ютерна грамотність, нова професія).



Доречні фрази:

- “Якщо вам цікаво, можемо підібрати щось із практичних курсів чи зустрічей, які відбуваються в бібліотеці”.
- “Бачу, як багато ви робите, щоби адаптуватися. Це важливо й непросто”.

Бібліотека може:

- проводити групи підтримки для родин, де вони можуть ділитися досвідом;
- запрошувати правників або фахівців, які допомагають з оформленням документів чи пільг.

4. Побудова символічного зв'язку та продовження життя

Це не про “забути”. Це про інтегрування втрати: знайти спосіб зберігати пам'ять і водночас рухатися далі.

Роль бібліотеки:

- надати можливість висловлювати вдячність, любов, біль – через творчість, літературу, спогади;
- визнати, що пам'ять про людину залишається, навіть коли життя продовжується.



Доречні фрази:

- “Можливо, вам було б цікаво поділитися спогадом? Ми плануємо виставку “Людські історії війни”.
- “Це важливо – мати простір, де можна згадувати. Ми поруч”.

Бібліотека може:

- влаштовувати виставки пам'яті (з дозволу родин);
- підтримувати ініціативи зі збору історій, фотографій, листів.

Бібліотекар може стати однією з перших ланок у ланцюжку турботи – створити безпечний простір, виявити повагу до втрати та підтримати людину в її складному, унікальному процесі проживання горя. Завдяки моделі Вордена легше зрозуміти, на якому етапі перебуває відвідувач, і як делікатно, але дієво бути поруч.

Особливі випадки: родини зниклих безвісти

Для родин зниклих безвісти додається окремий феномен – “невизнане горе”. Коли немає чіткого підтвердження втрати, людина “зависає” в постійному очікуванні новин, переживаючи паралельно біль від невідомості. Важливо розуміти: тривалий стан невизначеності виснажує, викликає хронічну тривогу, знижує імунітет, порушує сон і концентрацію. Це не “надмірна чутливість”, а об’єктивна психологічна реакція на ситуацію, яку неможливо контролювати.

Також для цього стану характерні емоційні коливання: людина може відчувати коротке полегшення, а згодом знову впадати в апатію або безсилля. Про таку циклічність варто пам’ятати. У багатьох родин формується **заморожена форма горювання** – неможливо ні попрощатися, ні остаточно надіятися. Це особливий стан “між”: між “ще живий” і “вже мертвий”.

Що важливо для бібліотекаря:

- **Поважати право людини на надію** – це її спосіб триматися.
- **Не вимагати визначеності** або рішень, не підштовхувати до висновків, до яких людина не готова.
- **Не казати фраз, що можуть ранили або загострити страждання:**
 - “Може, вам буде легше, якби ви змирились”.
 - “А якщо він уже...?”

Такі висловлювання можуть спричинити різке посилення травматичних реакцій.

Як може допомогти бібліотека

- створити простір, де людину не підганяють до рішень і не знецінюють її почуттів;
- надавати інформацію про доступні ресурси підтримки;
- співпрацювати з організаціями, які працюють із родинами зниклих безвісти:
 - правова допомога;
 - консультації юристів;
 - зустрічі з психологами;
 - групи підтримки.

Бібліотека не вирішує біль, але може стати місцем, де люди в глибокій невизначеності відчують хоч трохи опори й де їхня історія буде почута з повагою.

Самозбереження бібліотекаря

Працюючи з людьми, які втратили найрідніших або перебувають у виснажливому стані очікування зниклих безвісти, ви можете відчувати біль, втому, безсилля. Це нормально. Ви маєте право на власні межі, на відпочинок і на підтримку. Якщо певна ситуація вас перевантажує – звертайтеся до колег або до психологів, які співпрацюють із закладом. Ви – не психолог. Ваш обов’язок – бути людяним, але не жертвувати собою.



Зверніть увагу:

для людей у стані невизнаного горя особливо важливі безпека, стабільність і прийняття – можливість говорити або мовчати, сидіти в тиші або запитувати. Сам факт того, що в бібліотеці є місце, де не тиснуть, – вже підтримка.



Зверніть увагу:

горе не лікується словами. Але в теплій, спокійній присутності воно стає трохи менш самотнім. Саме це може дати бібліотека.

Як говорити з людиною в горі

Найголовніше правило – **бути поруч**, не тиснучи, не даючи порад і не закликаючи “триматися”. Нижче наведено приклади фраз, які підтримують, та тих, яких варто уникати.



Доречні фрази:

- “Я поруч. Якщо хочете – просто посиджу з вами”.
- “Можна я вам принесу води / плед / книгу? Скажіть, якщо щось потрібно”.
- “Тут немає правильних слів. Те, що ви відчуваєте – це нормально”.



Фрази, яких варто уникати:

- “Час лікує”, “Треба жити далі” – такі слова можуть викликати відчуття провини за власне горе.
- “Все буде добре” – у момент гострого болю це звучить як заперечення переживань.
- “Я знаю, як ти почувашся” – навіть із добрих намірів це звучить як присвоєння чужого досвіду.

Підтримка без слів: поведінка, рухи, присутність

Психологи знають: **горе не завжди хоче слів – воно потребує безпечної та врівноваженої присутності**. Якщо людина плаче – не поспішайте її заспокоювати. Якщо мовчить – не поспішайте заповнювати тишу розмовою. Ви можете:

- просто бути поруч, зберігаючи тепло і повагу;
- пропонувати ресурсні дії: зробити чай, дати плед, запропонувати сісти;
- сидіти поряд без дотику – доторкайтеся лише тоді, коли впевнені на 100%, що це буде доречно;
- уникати прямого візуального контролю: краще розташуватися поруч, а не навпроти – так людині легше почуватися в безпеці.

Що може зробити бібліотека

- створити **тихий куточок** для спокою – простір, де можна побути в тиші, попиту чаю, подивитися у вікно;
- проводити зустрічі з психологами, капеланами або волонтерами, які працюють із темою горювання;
- надавати доступ до літератури – художньої, науково-популярної, документальної – про горе, втрату, війну, пам’ять;
- організовувати **символічні акції пам’яті**: книжкові стенди, куточки світлин, тематичні виставки (лише за згодою родин);
- залучати фахівців для інформування про **юридичну підтримку сімей зниклих безвісти**.

РОЗДІЛ 4.

ІНСТРУМЕНТИ ТА ФОРМИ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ КОРИСТУВАЧІВ У БІБЛІОТЕЦІ



4.1. БІБЛІОТЕЧНИЙ ПРОСТІР

В Україні на державному рівні підкреслено важливість створення сучасних бібліотечних просторів. У Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року “Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України”, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 23 березня 2016 р. № 219-р, серед очікуваних результатів виокремлено необхідність формування:

- бібліотек із сучасними приміщеннями та обладнанням, що дозволяють якісно надавати бібліотечні послуги;
- комфортного, дружнього та відкритого простору для користувачів [55].

Проте поки що констатуємо, що реалізація Стратегії на загальнодержавному рівні ще не відбулася в повному обсязі.

Деяким громадам вдалося налагодити конструктивний діалог з місцевою владою та оновити приміщення бібліотек, створивши сучасні, зручні й привабливі простори. Часто такі зміни стали можливими завдяки залученню грантових ресурсів, участі у партнерських програмах та реалізації актуальних проєктів для різних груп користувачів – дітей, молоді та дорослих.

Бібліотечний простір складається з трьох взаємопов’язаних **компонентів**:



1.

Фізичний простір:

будівля, її доступність і зручність, раціональне зонування, адаптивність окремих приміщень, наявність місць для індивідуальної та групової роботи, доступність для людей з інвалідністю.



2.

Цифровий простір:

доступність електронних ресурсів, зручність і функціональність вебсайта, наявність онлайн-сервісів, робота в соціальних мережах, цифрова взаємодія з користувачами.



3.

Соціальна складова:

бібліотека як простір довіри, безпеки, прийняття та екологічного спілкування; як середовище для зустрічей, взаємодії та співтворення.

Оптимальний бібліотечний простір – це поєднання традицій і інновацій, де зберігається цінність культурної й освітньої місії бібліотеки, а сучасні інструменти роблять її більш відкритою, інтерактивною та корисною для громади.

Відповідно до **данської моделі чотирьох просторів**, сучасна бібліотека гармонійно поєднує в собі:

- простір навчання;
- простір натхнення;
- місце зустрічі;
- простір подій.



Для більш детального розуміння загальної концепції, дизайнерських рішень, змістовного наповнення та прикладів бібліотечних послуг і сервісів кожного з просторів пропонуємо ознайомитися з практичним посібником “**Чотири простори бібліотеки: модель діяльності**” [64]. Модель бібліотеки, що поєднує зазначені чотири простори, адаптована експертами для застосування у публічних бібліотеках України.

Зарубіжні експерти наголошують, що “необхідність всіляко підкреслювати унікальну цінність бібліотеки – як доступного простору для навчання, співпраці та дозвілля – ще ніколи не була такою критичною. Розуміючи, що бібліотека завжди має бути відображенням потреб і уявлень спільноти, варто думати не лише про її смислове наповнення, але й про розумну організацію простору. У цьому питанні бібліотеки наразі активно конкурують з комерційними установами...”

У своїх рекомендаціях експерти додатково акцентують увагу на таких **характеристиках сучасної бібліотеки**:

- багатофункціональність простору (інтеграція різних функцій та гнучкість);
- безбар'єрність;
- енергоефективність;
- сучасний простір для зосередженості;
- використання технологій для покращення послуг.

Що варто враховувати під час організації простору бібліотеки для надання психосоціальної підтримки відвідувачам.



1. Орієнтація, навігація та чіткі правила

Що важливо:

- чіткі, добре видимі з різних частин простору вказівники виходу та укриття;
- чіткі інформаційні вказівники для зон бібліотеки, книжкових колекцій, ресурсних куточків;
- правила користування простором: тривалість перебування, вимоги до тиші (за наявності), порядок використання матеріалів;
- інформаційні матеріали про психосоціальну підтримку: плакати, брошури, QR-коди на онлайн-ресурси.

Як впливає на психоемоційний стан:

- зменшує невизначеність та тривожність;
- створює відчуття безпеки та контролю;
- допомагає швидко зорієнтуватися у просторі без додаткової витрати енергії.

Приклади:

- знаки “Вихід”, “Укриття” та чіткі напрямні стрілки;
- позначення зон: “Тиха зона”, “Ресурсний куточок”, “Дитяча кімната”;
- плакати з короткими інструкціями: “Тут можна слухати медитації”, “Макимум 15 хвилин перебування, якщо є черга”;
- QR-коди на медитації, аудіопрактики або матеріали щодо самопідтримки.



2. Просторове зонування та комфорт

Що важливо:

- чітке виділення різних зон: тихі зони, ресурсні куточки, дитячі простори, творчі та медіазони;
- м'які меблі, комфортні сидіння, пуфи, м'які килими;
- освітлення, адаптоване до функції простору: природне або м'яке світло у тихих зонах, яскравіше – у творчих та дитячих;
- звуковий комфорт: шумопоглинаючі матеріали, перегородки, можливість користуватися навушниками.

Як впливає на психоемоційний стан:

- контраст між активними та тихими зонами допомагає регулювати рівень стимуляції;
- забезпечує відновлення ресурсів і зменшує емоційне виснаження;
- м'який і безпечний простір підвищує відчуття захищеності та спокою.

Приклади:

- тиха кімната з кріслами та аудіозаписами медитацій;
- ресурсний куточок із настільними іграми та артматеріалами для коротких творчих перерв;
- дитяча кімната із зонами для різних вікових груп.



3. Доступність та інклюзивність

Що важливо:

- безбар'єрний доступ: пандуси, широкі проходи, тактильні та візуальні підказки;
- адаптивні меблі та допоміжні пристрої для людей з інвалідністю;
- можливість участі у заходах для всіх категорій користувачів.

Як впливає на психоемоційний стан:

- створює відчуття рівності та приналежності;
- зменшує тривожність, пов'язану з обмеженим доступом або незручностями;
- підвищує відчуття соціальної підтримки та ресурсності простору.

Приклади:

- тактильні знаки для людей із порушеннями зору;
- спеціальні столи та крісла в ресурсному куточку для людей із обмеженою рухливістю;
- адаптовані комп'ютери або слухові системи у мультимедійних зонах.



4. Можливості для самопідтримки та творчості

Що важливо:

- наявність матеріалів для психосоціальної підтримки: книги, настільні ігри, арт-матеріали, записи медитацій;
- гнучкі простори для індивідуальної та групової роботи;
- конфіденційність у тихих зонах та під час консультацій, арт-терапії або супервізії, які проводить психолог.

Як впливає на психоемоційний стан:

- дає змогу знімати стрес та емоційне напруження через творчі та ігрові активності;
- підтримує відновлення ресурсів, концентрацію та мотивацію;
- створює безпечний простір для обговорення емоцій і самопізнання.

Приклади:

- арт-майстерні у ресурсному куточку: малювання, аплікації, ліплення;
- тренінги або кола підтримки у гнучких просторах;
- тематичні книжкові підбірки (“Як справлятися зі стресом”, “Емоційний інтелект для дітей і дорослих” тощо).



5. Гнучкість та постійна адаптація простору

Що важливо:

- можливість швидко трансформувати простір під різні потреби (тренінг, майстер-клас, коло підтримки);
- мобільні меблі, трансформовані полиці, модульні перегородки;
- регулярне оновлення ресурсів, матеріалів і книжкових підбірок відповідно до потреб команди та відвідувачів.

Як впливає на психоемоційний стан:

- дозволяє швидко реагувати на зміну потреб користувачів і співробітників;
- створює відчуття залученості та контролю над середовищем;
- підвищує ефективність заходів з психосоціальної підтримки.

Приклади:

- складні стільці та столи;
- мобільні полиці для оперативної організації тематичних зон;
- перегородки для створення індивідуальних куточків;
- регулярне оновлення ресурсів і матеріалів у дитячій кімнаті та ресурсному куточку.

На етапі оновлення просторів бібліотек, можуть бути використані **спеціально розроблені методичні матеріали, посібники та навчальні курси, створені в межах тематично близьких проєктів** і присвячені організації бібліотечного простору та його ключових компонентів.



До вашої уваги – добірка таких матеріалів **для використання у роботі бібліотек:**



[Бібліотека як безпечне місце: методичні поради бібліотекарям зі створення безпечного простору в бібліотеках](#)

Методичні поради допоможуть тим, хто працює над створенням безпечного простору в бібліотеках. У посібнику розкрито основні вимоги до укриттів, їхню типологію, наведено посилання на законодавчу базу та інформаційні ресурси з теми, а також подано приклади організації обслуговування користувачів бібліотек в укриттях[5].



[Методичні рекомендації з питань створення безбар'єрного простору у публічній бібліотеці](#)

У 2023–2024 роках Міністерство культури та стратегічних комунікацій спільно з Національною бібліотекою України імені Ярослава Мудрого провели низку комунікативних заходів для публічних бібліотек щодо політики безбар'єрності та недискримінації. Результатом цієї роботи стали *“Методичні рекомендації з питань створення безбар'єрного простору у публічній бібліотеці”*, розроблені НБУ ім. Ярослава Мудрого як головним методичним центром для обласних універсальних наукових та публічних бібліотек [41].



[Методичні рекомендації ВГО Українська бібліотечна асоціація “Молодіжні простори в бібліотеках”](#)

Посібник містить рекомендації щодо створення молодіжних просторів у бібліотеках, описує процедуру їхнього формування та методики реалізації завдань. Наведено іноземний досвід і перелік бібліотек України, де такі простори вже функціонують. Видання розраховане на працівників бібліотек, але буде корисним і ширшому колу користувачів [63].



[“Бібліотеки України та досягнення Цілей сталого розвитку”](#)

Методичне видання із серії “Публічні бібліотеки” присвячено досвіду роботи українських бібліотек щодо сприяння реалізації Цілей сталого розвитку ООН. Адресовано керівникам закладів культури, бібліотекарям, викладачам, аспірантам, студентам і широкому загалу [8].



[“Данська бібліотечна система як модель майбутнього”](#)

Посібник-мандрівка бібліотеками Данії, у якому детально висвітлено прогресивний досвід, описано інноваційні простори та сучасні послуги, важливі та дієві аспекти взаємодії з користувачами та громадою [9].

4.2. ФОРМИ ГРУПОВИХ ЗАХОДІВ І ВЗАЄМОДІЯ З КОРИСТУВАЧАМИ

Групові заходи в бібліотеці відіграють важливу роль у розвитку громади, підтримці її членів та поширенні знань. Вони дають змогу бібліотекарю не лише передавати інформацію, а й створювати простір для спілкування, навчання та емоційної підтримки. Завдяки таким заходам бібліотека стає центром взаємодії, де учасники обмінюються досвідом, знаходять нові ресурси й отримують практичні навички.

Для бібліотекаря важливо вміти обирати відповідну форму заходу, щоб досягти поставлених цілей і максимально залучити аудиторію. Вдалий формат також сприяє створенню безпечної та комфортної атмосфери для всіх учасників.

Розглянемо можливі форми групових заходів у бібліотеці та ролі бібліотекаря під час їх проведення. Перелік не є вичерпним і може доповнюватися відповідно до особливостей вашого закладу.

Пропонуємо розглядати **форми групових заходів** через призму рівнів взаємодії та ключового завдання, яке реалізується під час їх проведення: надання й опрацювання **інформації** – організація та проведення **обговорення** – **практика** для формування навичок – **інтеграція** в громаду.

Цей поділ є умовним: деякі заходи включають лише одну складову, а інші можуть поєднувати всі чотири. Кожна форма також може бути модифікована відповідно до потреб учасників. Проте для спрощення аналізу пропонуємо дотримуватися структури, поданої на Рисунку 9.

Рисунок 9. Форми групових заходів



Інформаційно-освітні заходи:

- **Лекція** – систематизований, послідовний і науково обґрунтований виклад певного питання експертом, за потреби підкріплений наочними матеріалами (презентацією, плакатами, брошурами тощо). Зазвичай передбачає переважно пасивне сприйняття інформації з можливістю поставити запитання наприкінці. Водночас можливі інтерактивні формати: інтерактивна лекція, лекція-дискусія, проблемна лекція тощо.
- **Інформаційна зустріч** – короткий захід, під час якого учасникам надається актуальна практична інформація (про ресурси громади, можливості допомоги, нові послуги, контакти організацій, що надають психологічну підтримку, їхні напрями роботи, алгоритми реагування на окремі ситуації тощо).
- **Групова консультація** – зустріч невеликої групи з фахівцем (психологом, юристом, соціальним працівником), під час якої обговорюються індивідуальні питання у колективному форматі.
- **Семінар / вебінар** – освітній захід, що поєднує теоретичну частину з активним залученням учасників через обговорення та виконання завдань; у вебінарі акцент робиться на онлайн-форматі.
- **Конференція** – масштабний захід із кількома виступами, панельними дискусіями та обміном досвідом між учасниками. Передбачає як спільне обговорення окремих питань, так і практичні елементи для відпрацювання навичок.

Таблиця 15.

Особливості інформаційно-освітніх заходів

Форма	Залученість учасників	Кількість учасників	Переваги	Недоліки	Коли варто застосовувати
Лекція	Низька	10 - 100+	<ul style="list-style-type: none"> • Дозволяє донести великий обсяг інформації. • Легка в організації (достатньо лектора та приміщення). • Підходить для широкої аудиторії. • Можна записати та поширювати. 	<ul style="list-style-type: none"> • Пасивність учасників. • Складно втримати увагу нпротягом тривалого заходу. • Відсутність практичного відпрацювання. • Невисокий емоційний вплив. 	Якщо є потреба дати базові знання, з якими вони не стикалися раніше, широкій аудиторії.
Інформаційна зустріч	Середня	До 30	<ul style="list-style-type: none"> • Швидке поширення важливої інформації. • Доступний формат для всіх груп. • Гнучка тривалість (від 15 хв до 1 год). • Легко повторювати регулярно. 	<ul style="list-style-type: none"> • Поверхневий рівень інформації. • Не формує навичок. • Потребує постійного оновлення даних. • Низька емоційна залученість. 	Якщо є потреба швидко інформувати громаду з певного питання.
Групова консультація	Висока	5-12	<ul style="list-style-type: none"> • Персоналізована допомога у малих групах. • Атмосфера довіри та підтримки. • Взаємне навчання з досвіду інших. • Зменшення відчуття ізоляції. • Можливість поставити особисті питання. 	<ul style="list-style-type: none"> • Потребує кваліфікованого спеціаліста. • Складніше організувати на регулярній основі. • Обмежене охоплення (мало учасників). • Може бути емоційно непростим. • Не завжди підходить для відкритого простору. 	Для підтримки конкретних груп (люди з категорії ВПО, батьки дітей з ООП тощо).

Форма	Залученість учасників	Кількість учасників	Переваги	Недоліки	Коли варто застосовувати
Семинар (очно) / вебінар (дистанційно)	Середня - висока	очно до 25 онлайн до 100	<ul style="list-style-type: none"> • Поєднання теорії і практики. • Інтерактивність підвищує увагу. • Легко адаптувати до різних тем. • Онлайн-варіант дозволяє охопити більше людей. • Запис можна переглянути пізніше. 	<ul style="list-style-type: none"> • Потребує підготовки спікера. • При слабкій модерації втрачається динаміка. • Обмежена глибина опрацювання теми (зосередження на обговоренні). • Технічні ризики та відволікання учасників в онлайн-форматі. 	Коли важливо пояснити тему і дати можливість учасникам обговорити приклади.
Конференція	Середня	від 30 до 200+	<ul style="list-style-type: none"> • Широкий обмін досвідом. • Підсилює авторитет бібліотеки. • Залучає партнерів різних рівнів. • Охоплює різні теми та формати. • Формує довготривалі зв'язки. 	<ul style="list-style-type: none"> • Високі організаційні витрати. • Потребує великого простору. • Складно забезпечити активність кожного. • Ризик надмірної формалізації. • Високі вимоги до логістики та технічного оснащення. 	Щоб об'єднати різні групи партнерів і створити імідж бібліотеки як центру громади.

Заходи-обговорення:

Дискусія – відкрите модерзоване обговорення певної теми між учасниками, де кожен має можливість висловити свою точку зору, аргументувати її та почути інших.

Круглий стіл – структурована форма обговорення за участі кількох експертів та зацікавлених осіб, де кожен має рівні можливості висловитись.

Фасилітована зустріч – цілеспрямована групова робота під керівництвом фасилітатора – нейтральної особи, яка допомагає учасникам організовано обговорювати тему, знаходити рішення чи формувати спільні дії.

Читацькі клуби – регулярні зустрічі людей, які читають певну книгу та збираються для обговорення змісту, власних вражень і можливих життєвих паралелей.

Кіноклуб – перегляд фільму чи документальної стрічки з подальшим обговоренням побаченого, акцентами на сенсах, емоціях та можливих інтерпретаціях.

Таблиця 16.

Особливості заходів-обговорень

Форма	Залученість учасників	Кількість учасників	Переваги	Недоліки	Коли варто застосовувати
Дискусія	Висока	10-20	<ul style="list-style-type: none"> • Розвиває критичне мислення. • Дозволяє почути різні думки. • Поглиблює розуміння теми. • Створює відчуття рівності та включеності. • Може бути основою для нових ідей. 	<ul style="list-style-type: none"> • Потребує досвідченого модератора. • Не завжди приводить до конкретного результату. • Може бути затягнутою. • Вимагає підготовки теми й правил. 	Для обговорення актуальних і чутливих тем, актуальних для представників громади

Форма	Залученість учасників	Кількість учасників	Переваги	Недоліки	Коли варто застосовувати
Круглий стіл	Середня - Висока	12-25	<ul style="list-style-type: none"> Створює діалог між різними сторонами. Кожен учасник має право на слово. Формує атмосферу партнерства. Дає різноманітні погляди на проблему. Допомагає виробити спільні рішення. 	<ul style="list-style-type: none"> Обмежене коло учасників. Потребує підготовки та модерації. Може бути складним для організації. Ризик формальних виступів. Рідко виходить за межі обговорення. 	Для обговорення проблеми між різними зацікавленими сторонами.
Фасилітована зустріч	Висока	8-25	<ul style="list-style-type: none"> Підвищує ефективність командної роботи. Допомагає структурувати хаотичні ідеї. Створює безпечну атмосферу. Орієнтована на результат. Формує відчуття приналежності. 	<ul style="list-style-type: none"> Потребує професійного фасилітатора. Часом учасники можуть відчувати дискомфорт через активність. Вимагає чіткого простору й правил. Не завжди доречно для великих груп. Може потребувати більше часу, ніж планувалось. 	Для пошуку рішень чи плануванні командних дій.
Читацькі клуби	Середня	6-15	<ul style="list-style-type: none"> Розвивають критичного мислення. Формують читацьку спільноту. Поглиблюють культурний обмін. Підвищують інтерес до бібліотеки. 	<ul style="list-style-type: none"> Вимагають часу на читання. Не всі учасники готуються. Є ризик звуження кола постійних відвідувачів. Іноді обговорення виходить за рамки книги. Потребує модератора для структури. 	Для розвитку культури читання та створення "теплого кола" у бібліотеці.
Кіноклуб	Середня	8-30	<ul style="list-style-type: none"> Візуальний контент легко залучає аудиторію. Дає емоційний досвід. Використовується як основа для дискусії. Підходить для різних вікових груп. Доступний формат для спільного дозвілля. 	<ul style="list-style-type: none"> Потребує технічного забезпечення. Вимагає часу на перегляд. Обмежена кількість показів через авторські права. Ризик пасивності учасників (без обговорення). Не всі теми однаково підходять для громади. 	Для культурних та освітніх вечорів, коли потрібен емоційний "вхід" у тему.

Практико-орієнтовані заходи:

Тренінг – форма активного навчання, що поєднує короткі теоретичні блоки з практичним відпрацюванням навичок у стислі терміни. Якщо час обмежений, тренінгову частину можна інтегрувати у лекцію або семінар – у такому разі доречно говорити про заняття з елементами тренінгу.

Майстерка (воркшоп, майстер-клас) – практичне заняття, у межах якого учасники виконують завдання власноруч під керівництвом ведучого. Формат акцентує увагу на конкретних діях, техніках і створенні продукту.

Арт-майстерня – творче заняття з використанням мистецьких технік (малювання, колаж, ліплення, музика тощо), спрямоване не стільки на результат, скільки на сам процес, емоційне розвантаження та розвиток внутрішнього ресурсу.

Таблиця 17.

Особливості практико-орієнтованих заходів

Форма	Залученість учасників	Кількість учасників	Переваги	Недоліки	Коли варто застосовувати
Тренінг	Дуже висока	8-20	<ul style="list-style-type: none"> • Формує конкретні навички. • Висока активність учасників. • Мотивує на подальше вдосконалення і практичне використання навичок • Легко адаптується під групу. 	<ul style="list-style-type: none"> • Потребує тренера з навичками проведення тренінгів та управління груповою динамікою. • Потребує часу (мінімально 2 години). • Вимагає організованого простору. • Потребує підготовки додаткових матеріалів. 	Коли важливо навчити практичним діям та сформувати навички.
Майстерка (воркшоп, майстер-клас)	Висока	8-20	<ul style="list-style-type: none"> • Навчання через власний досвід. • Дає швидкий результат, який можна "забрати з собою". • Підходить для різних вікових груп. • Підвищує мотивацію до саморозвитку. 	<ul style="list-style-type: none"> • Потребує матеріалів. • Вимагає простору. • Має обмежену кількість учасників. • Висока залежність від компетентності ведучого. 	Коли важливо дати учасникам відчутний результат "тут і зараз"
Арт-майстерня	Висока	6-15	<ul style="list-style-type: none"> • Сприяє самовираженню. • Знижує рівень стресу. • Підходить і для дітей, і для дорослих. • Створює дружню атмосферу. 	<ul style="list-style-type: none"> • Потребує спеціальних матеріалів. • Обмежений за кількістю учасників. • Не всі почуваються комфортно в творчості. • За умови некоректного використання терапевтичних технік не фахівцями можна спровокувати емоційні стани, які ведучий не зможе регулювати. 	Для емоційної підтримки й розвитку креативності у спільноті.

Інтеграційні заходи:

Тематичні вечори / зустрічі – заходи, присвячені певній темі (наприклад, вечір поезії, музичний вечір, зустріч з ветеранами), що поєднують культурні та соціальні елементи.

Кола підтримки – групові зустрічі, під час яких учасники сидять у колі та по черзі діляться своїми думками, емоціями й досвідом у безпечному, довірливому просторі. Формат сприяє взаємопідтримці та зниженню напруги.

Арт-проекти та виставки – організація простору, де представлено роботи місцевих художників, здобувачів освіти або тематичні експозиції. Формат сприяє культурному розвитку, залученню громади та створенню відкритого публічного простору.

Ярмарки ресурсів – події, на яких різні організації, служби та ініціативи презентують свої можливості, послуги й проекти. Учасники можуть отримати корисну інформацію, контакти та доступ до підтримки.

Квести та інтерактивні ігри – інтерактивний формат навчання або дозвілля, під час якого учасники виконують завдання, шукають підказки та проходять місії.

Таблиця 18.

Особливості інтеграційних заходів

Форма	Залученість учасників	Кількість учасників	Переваги	Недоліки	Коли варто застосувати
Тематичні вечори / зустрічі	Середня - висока	5-50	<ul style="list-style-type: none"> Урізноманітнюють діяльність бібліотеки. Підтримують соціальну згуртованість. Можуть залучати нових відвідувачів. Дозволяють громаді виражати свою ідентичність. 	<ul style="list-style-type: none"> Потребують додаткової підготовки. Є ризик низької відвідуваності. Можуть стати надто формальним. Важко знайти цікаву тему для всіх. 	Для культурного дозвілля, об'єднання громади навколо подій.
Кола підтримки	Дуже висока	6-15	<ul style="list-style-type: none"> Формують відчуття спільності. Зменшують ізоляцію. Допомагають учасникам говорити й слухати. Мають терапевтичний ефект. Підходять для кризових ситуацій. 	<ul style="list-style-type: none"> Потребують досвідченого фасилітатора. Можуть спричинити емоційне перевантаження. Складні для учасників, які не люблять ділитися особистим. Обмежені за кількістю учасників. 	Для емоційної підтримки в умовах війни та кризових ситуацій
Арт-проекти та виставки	Середня	Необмежена	<ul style="list-style-type: none"> Візуально приваблюють нових відвідувачів. Створюють атмосферу культури. Дає простір для самовираження громади. Можуть поєднуватися з іншими форматами. Мають довготривалий ефект (виставка може тривати тижні). 	<ul style="list-style-type: none"> Потребують простору. Витрати на оформлення. Ризик низької активної залученості. Потрібен куратор чи організатор. 	Для культурного життя громади, роботи з ідентичністю, популяризації бібліотеки.
Ярмарки ресурсів	Середня	30-200+	<ul style="list-style-type: none"> Широкий доступ до інформації. Налагодження партнерств. Ефективний спосіб презентувати громаду. Висока користь для відвідувачів. Може охопити різні теми (освіта, психологія, допомога). 	<ul style="list-style-type: none"> Потребує серйозної організації. Високі логістичні вимоги. Ризик формальності та "перевантаженості". Складно утримати увагу людей довго. Потрібні ресурси від партнерів. 	Коли важливо показати громаду як мережу підтримки.
Квести та інтерактивні ігри	Дуже висока	10-30	<ul style="list-style-type: none"> Ігрова форма підвищує мотивацію. Розвиває командну роботу. Можна адаптувати під будь-яку тему. Робить бібліотеку більш "живою". Підходить для молоді та дітей. 	<ul style="list-style-type: none"> Вимагає підготовки. Потребує простору та реквізиту. Ризик втрати динаміки без модератора. Не завжди доречно для серйозних тем. Обмежена кількість учасників одночасно. 	Для молодіжних груп, інтерактивних подій та святкувань. Може використовуватися і для закріплення інформації.

При виборі форми заходу важливо враховувати кілька ключових чинників. Вони допомагають забезпечити відповідність формату меті, особливостям аудиторії та доступним ресурсам закладу.

1. Мета заходу – визначте, чого саме ви хочете досягти:

- передати знання (доречні лекції, семінари);
 - сформувати або відпрацювати практичні навички (тренінги, майстерки);
 - обговорити важливі для громади теми (дискусії, круглі столи);
 - створити простір для емоційної підтримки (кола підтримки, фасилітовані зустрічі).
-

2. Цільова аудиторія – Розгляньте вік, рівень підготовки, інтереси та потреби учасників:

- для дітей і підлітків – інтерактивні формати (майстерки, квести, ігрові зустрічі);
 - для дорослих – лекції, тренінги, дискусії, семінари.
-

3. Кількість учасників – деякі формати працюють лише у малих групах (круглі столи, кола підтримки), інші – ефективні для великих аудиторій (лекції, тематичні вечори, ярмарки ресурсів).

4. Ресурси та простір – зважайте на наявність матеріалів, техніки та вільного простору:

- майстерки та арт-майстерні потребують матеріалів і зон для творчої роботи;
 - лекціям достатньо місць для сидіння та презентаційного обладнання;
 - квести й інтерактивні ігри потребують реквізиту та простору для руху.
-

5. Тривалість заходу – формат має відповідати можливостям учасників зберігати увагу:

- короткі інтерактивні формати – для дітей і підлітків;
 - триваліші лекції чи тренінги – для дорослих учасників, готових до концентрації.
-

6. Емоційний стан та безпека учасників – особливо важливо в умовах війни чи кризових ситуацій:

- формати з високою емоційною залученістю (кола підтримки, фасилітовані дискусії) потребують досвідченого ведучого та чіткого дотримання безпечного простору;
 - якщо у бібліотекаря немає спеціалізованої психологічної освіти, варто залучити фахівця.
-

7. Доступність і інклюзивність – подбайте про фізичну доступність простору, враховуйте мовні, сенсорні й культурні особливості учасників. Забезпечте безбар'єрність, зрозумілу комунікацію та доступні формати

8. Очікуваний результат – заздалегідь визначте, що саме має бути результатом: нові знання, сформовані навички, емоційна підтримка, налагоджені зв'язки чи соціальна згуртованість.

Давайте розглянемо зміст ролей, які може виконувати бібліотекар при проведенні вище зазначених форм заходів.

Таблиця 19.

Ролі бібліотекаря при проведенні групових заходів

РОЛЬ	МЕТА РОЛІ	ХАРАКТЕРИСТИКА РОЛІ	ПРИКЛАД
Експерт	Передача знань та оцінка ефективності певного питання / дії / проекту тощо	<ul style="list-style-type: none"> • Володіє спеціальними знаннями на високому рівні. • Надає учасникам перевірену інформацію, факти, професійні оцінки. • Може не бути експертом в управлінні груповими процесами (в такому випадку потрібен модератор зустрічі) 	Бібліотекар у ролі експерта проводить інформаційну зустріч про доступні онлайн-ресурси для психологічної самопомоги. Він пояснює, які з них є перевіреними, як правильно ними користуватися, та демонструє покроково, як знайти потрібні матеріали в електронному каталозі.
Наставник	Обмін досвідом, надання підтримки, навчання або керівництво з метою особистісного чи професійного росту	<ul style="list-style-type: none"> • Наставник передає власний досвід для вирішення певної задачі. • Допомогає побачити перспективи і уникнути типових помилок. 	Бібліотекар із великим досвідом у роботі з підлітками проводить зустріч для колег, де ділиться власними підходами до залучення підлітків до читання. Він не читає лекцію, а розповідає конкретні історії з практики ("що спрацювало", "що не вдалося"), дає поради на основі власних помилок і відповідає на запитання.
Консультант	Надання відповіді на конкретне запитання	<ul style="list-style-type: none"> • Консультант є експертом в питанні клієнта, пропонує готові рішення, чіткі рекомендації та настанови. 	Бібліотекар консультує групу підлітків, які планують створити власний медіапроект на базі бібліотеки, і пропонує ресурси бібліотеки (комп'ютери, книжки, контакти партнерів)
Лектор	Передати систематизовані знання або інформацію з певної теми у структурованій формі.	<ul style="list-style-type: none"> • Володіє експертними знаннями з теми лекції. • Подання інформації відбувається переважно у формі монологу з можливістю питань. • Фокус на поясненні фактів, теорій, методів, рекомендацій. 	Бібліотекар читає лекцію для дорослих відвідувачів про історію місцевої громади та культурні традиції. Він структуровано розповідає про ключові події, ілюструє розповідь фотографіями та документами, залишаючи час для питань в кінці.
Тренер	Розвиток та формування навичок	<ul style="list-style-type: none"> • Тренер є експертом у темі тренінгу та управлінні груповою динамікою. • Володіє навичками проведення тренінгів. • Відповідає за процес, контент та результати тренінгу. 	Бібліотекар у ролі тренера проводить тренінг для колег з навичок ефективної комунікації з відвідувачами, які перебувають у стресі. Він використовує вправу-рольові ігри ("відвідувач роздратований", "відвідувач розгублений"), після яких учасники отримують зворотний зв'язок та обговорюють, які слова підтримки працюють краще.
Модератор	Обговорення певної теми або питання	<ul style="list-style-type: none"> • Володіє спеціальними навичками по організації обговорень та дискусій. Веде процес до певної означеної ним цілі і за певним виробленим планом. • Класична роль модератора проявляється при проведенні круглих столів, конференцій тощо. 	Під час круглого столу "Бібліотека як простір підтримки" бібліотекар-модератор представляє спікерів, стежить за регламентом, дає змогу поставити запитання, підсумовує ключові ідеї.
Фасилітатор	Вирішення певної групової задачі, пошук домовленостей	<ul style="list-style-type: none"> • Фасилітатор може бути експертом в питанні що обговорюється, або не бути. • Експерт в управлінні груповими процесами. • Допомогає групі виявити і вербалізувати отримані висновки і результати; спланувати подальші кроки на шляху до досягнення результату. • Допомогає знаходити відповіді самостійно, але управляє процесом обговорення. • Слідкує, щоб кожен в групі був почутий. 	Бібліотекар організовує фасилітоване обговорення для громади щодо того, як облаштувати зону відпочинку у бібліотеці. Він ставить відкриті питання, говорить про можливості, структурує пропозиції, але не просуває "свою" ідею.

4.3. БІБЛІОТЕРАПІЯ: МОЖЛИВОСТІ Й ПРИКЛАДИ ЗАСТОСУВАННЯ

Що таке бібліотерапія?

Бібліотерапія

– це метод психосоціальної підтримки, заснований на використанні читання, письма та творчого опрацювання текстів для зміцнення психічного, емоційного й соціального благополуччя. На відміну від академічного читання, бібліотерапія передбачає не лише ознайомлення з книгою, а й усвідомлений діалог із текстом, пошук у ньому власних смислів, переживань і відгуків.



Зверніть увагу:

Бібліотерапія не є психотерапією й не замінює професійну психологічну допомогу. Однак вона є ефективним, простим і доступним інструментом профілактики стресу й емоційного виснаження, який може стати важливою частиною психосоціальної підтримки у громаді.

Дайва Янавічене, авторка дослідження з бібліотерапії, підкреслює, що ми читаємо тексти інших людей **крізь власний досвід, сформований особистими переживаннями та культурним контекстом** [66]. Це означає, що кожна книга стає дзеркалом внутрішнього світу користувача бібліотеки. Саме бібліотекар може допомогти відкрити це дзеркало, добираючи літературу так, щоб вона не лише інформувала, а й підтримувала, надихала та зменшувала відчуття самотності.

Навіщо бібліотекарю оволодівати методикою бібліотерапії?

У сучасних умовах війни, тривалих соціальних змін та високого рівня стресу бібліотека стає простором турботи, стабільності й психосоціальної підтримки. Опанування принципів бібліотерапії допомагає бібліотекарям:

- Створювати емоційно підтримувальний простір. Бібліотека може стати “тихою гаванню”, де користувач знаходить розраду й опору через книгу.
- Зміцнювати соціальні зв’язки в громаді. Читацькі клуби, тематичні зустрічі та групові обговорення формують коло підтримки та спілкування.
- Сприяти самопізнанню та розвитку емпатії. Літературні герої допомагають користувачам бібліотеки прожити власні почуття через безпечну дистанцію та краще зрозуміти інших.
- Надавати елементи психосоціальної допомоги. Навіть без психологічної освіти бібліотекар може запропонувати людині ресурс – доречно дібрану книгу, яка підтримує, заспокоює або надихає.

Форми бібліотерапії в бібліотеці (за класифікацією Дайви Янавічене)

1. Пасивна бібліотерапія (рекомендації до читання)

Ця форма передбачає укладання добірок літератури з урахуванням потреб відвідувачів, їхнього віку, психоемоційного стану та культурного контексту. У книзі [“Методика бібліотерапії”](#) Дайва Янавічене підкреслює, що навіть проста рекомендація книги може стати “точкою опори” для людини, яка шукає сенси, відповіді або розраду.



Що може зробити бібліотекар:

- створювати тематичні добірки (“Книги, що піднімають настрій”, “Література про втрату та відновлення”);
- додавати анотації, які пояснюють, як саме ця книга може допомогти;
- відбирати літературу різних жанрів: автобіографії, поезію, філософські есе, дитячі казки з терапевтичним підтекстом.

2. Активна бібліотерапія (інтерактивна робота з текстом)

Активна бібліотерапія орієнтована на групову взаємодію. Вона дозволяє не лише прочитати текст, а й “прожити” його через обговорення та творчість.

Форми роботи:

- читання вголос уривків;
- обговорення (“Що мене вразило?”, “Які емоції викликало у мене прочитання книги?”);
- творчі завдання: написання листа герою, створення власної казки, поезії, есе;
- тематичні зустрічі (“Прощення і прийняття”, “Сенс життя в кризовий час”).

Роль бібліотекаря: ви виступаєте не як психолог, а як модератор простору для діалогу. Головне завдання – забезпечити безпечну атмосферу: без осуду, з повагою до мовчання і свободи висловлювання.

Якщо вас зацікавила бібліотерапія як форма психосоціальної підтримки і ви маєте бажання запровадити її форми у своїй бібліотеці, варто поміркувати про те, який формат буде для вас більш комфортним та прийнятним.

Впровадження бібліотерапії в роботу бібліотеки

1. Пасивна бібліотерапія (впроваджується безпосередньо бібліотекарем)

Це найпростіший і найбільш доступний спосіб упровадження бібліотерапії, який не потребує глибокої психологічної підготовки і який ви, у тій чи іншій мірі, вже застосовували у своїх бібліотеках. Роль бібліотекаря полягає в тому, щоб створити для користувачів “простір зустрічі з текстом”.

Що може робити бібліотекар:

- формувати тематичні добірки (полиця “Книги для душі”, “Читаємо, щоб жити далі”, “Сміх проти стресу”, “Читання для реготання”);
- писати короткі анотації, які пояснюють, у чому підтримувальний ефект книги (наприклад, “ця історія показує, як герої знаходять сенс після втрати”);
- організовувати книжкові виставки з підбором візуальних матеріалів, цитат і QR-кодів для онлайн-доступу;
- публікувати рекомендації на сайті чи у соцмережах бібліотеки.

Пасивна бібліотерапія працює через самостійне читання, де користувач сам знаходить смисли. Завдання бібліотекаря – лише тактовно “запросити” до цього процесу, створивши можливість для зустрічі користувачів бібліотеки з потрібною книгою.



Про терапевтичний вплив читання на українського читача в період війни свідчать результати дослідження **“Читання під час війни”**. У цей час сформувався перелік книг, які отримали особливо щирий відгук у користувачів бібліотеки. Серед них – *“Людина в пошуках справжнього сенсу”* Віктора Франкла та *“Вибір”* Едіт Едгер. Детальніше про книжкові вподобання українців можна дізнатися у загаданому дослідженні.



Якщо вас зацікавив даний формат, радимо скористатися бібліотерапевтичною базою книг від БО **БФ “Бібліотечна країна”**. У ній зібрано значну добірку терапевтичних видань із короткими, але інформативними анотаціями. **База** містить 31 тему читачських запитів і налічує близько 500 книг. Документ передбачає можливість додавання коментарів, тож ви можете позначити видання, які використовуєте в роботі, та залишати власні рекомендації для колег.



2. Бібліотерапію проводить бібліотекар

У цьому форматі бібліотерапія розглядається як **освітньо-культурна практика**, а не як психотерапевтична. Це найбільш безпечний і доцільний варіант для бібліотекарів, які не мають психологічної освіти.

Що можна робити самостійно:

- **Організувати читацькі клуби:** читання уривків та обговорення вільного характеру. Важливо не переходити до глибинної психотерапевтичної роботи, а створювати простір для діалогу, натхнення та рефлексії.
- **Використовувати прості терапевтичні письмові вправи** (лист герою, коротке есе про власні враження, вірш-рефлексія).
- **Модерувати групові зустрічі** так, щоб учасники відчували безпеку, але не брати на себе роль психолога.

У книзі Дайви Янавичене наголошується: бібліотекар є провідником до тексту, а не інтерпретатором чужих емоцій. Завдання бібліотекаря – дати доступ до літератури та організувати процес, у якому користувач бібліотеки сам знаходить смисли.

3. Бібліотерапію проводить психолог (або в парі з бібліотекарем)

Цей формат передбачає глибшу роботу з емоціями, адже психолог володіє методами інтерпретації й техніками безпечного опрацювання травматичних тем.

Ролі розподіляються так:

- **Бібліотекар:** добирає тексти, організовує простір, створює атмосферу довіри, допомагає із груповою динамікою.
- **Психолог:** проводить дискусію, ставить запитання, пропонує терапевтичні вправи (наприклад, роботу з втратами, емоційними кризами, ідентичністю).

Коли доцільно запросити фахівця:

- якщо тема зустрічі стосується складних переживань (втрата, військовий досвід, травма);
- якщо очікуються учасники з підвищеним рівнем стресу або тривожності;
- якщо група велика (понад 15 осіб) і потрібен додатковий супровід.



Зверніть увагу:

бібліотекар і психолог працюють у партнерстві. Бібліотекар “веде до тексту”, а психолог допомагає розкрити емоційні сенси та дбає про безпечний простір.

Підготовка до бібліотерапевтичної зустрічі

Згідно з підходом Дайви Янавичене та практичними рекомендаціями, підготовка складається з кількох кроків:

1. **Вибір теми.** Орієнтуйтеся на запити громади (тривожність, стрес, самопізнання, сімейні відносини).
2. **Відбір літератури.** Тексти мають бути емоційно насичені, але не травмуючі. Добре працюють автобіографії, художня проза, поезія.
3. **Створення сценарію.** Продумайте хід зустрічі: вступ, читання, обговорення, творче завдання, завершення.
4. **Психологічна безпека.** Встановіть правила: “не перебиваємо”, “ніхто не зобов’язаний говорити”, “все почуте залишається в групі”.
5. **Простір.** Подбайте про комфорт: затишна кімната, коло стільців, вода, папір і ручки.
6. **План на випадок сильних емоцій.** Згадайте техніки емоційної стабілізації, майте контакти психологів або кризових служб, куди можна перенаправити людину.

Універсальність методу полягає в можливості адаптувати його під будь-який вік. Бібліотерапія може бути цікавою дітям, підліткам, молоді та людям похилого віку. Важливо враховувати вікові особливості та адаптовувати формат під склад групи.

Діти (6–12 років)

- використовуйте **казки та історії з яскравими образами**;
- творчі завдання: намалювати героя, придумати продовження казки;
- формат: короткі сесії (30–40 хв), багато візуалізації.

Підлітки (13–17 років)

- добирайте **романи про дорослішання, поезію, сучасну підліткову літературу**;
- творчі завдання: написати лист герою, створити власний вірш;
- атмосфера: без оцінювання, з повагою до різних думок.

Молодь і дорослі

- використовуйте **класичну і сучасну прозу, автобіографії, нон-фікшн**;
- творчі вправи: “лист до себе у майбутнє”, рефлексивні есе;
- формат: обговорення довші й глибші (60–90 хв).

Люди похилого віку

- добирайте **класичні тексти, спогади, поезію**, що відгукуються на особистий досвід;
- вправи: обмін життєвими історіями, написання “листа внукам”;
- атмосфера: тепла, з акцентом на підтримку та взаємне слухання.

Поради для бібліотекарів

- Якщо ви проводите заняття самостійно – тримайте фокус на книзі, а не на глибинному аналізі особистих переживань.
- Якщо працюєте в парі з психологом – заздалегідь узгодьте, хто веде яку частину.



Зверніть увагу:

головна цінність бібліотерапії – у створенні психологічно безпечного простору для зустрічі з літературою.

4.4. ПСИХОЕДУКАЦІЙНІ ЗАХОДИ

Психологічна просвіта та інформування (психоедукація)

– проведення інформаційно-просвітницької роботи з питань психічного здоров'я з метою профілактики та запобігання розвитку психічних розладів, інших проблем, що стосуються психічного здоров'я, формування загального уявлення про психічне здоров'я та навичок турботи про нього [59].

Цей підрозділ присвячено психоедукаційним заходам як важливому напрямку психосоціальної підтримки.

У межах психосоціальної підтримки психоедукація передбачає надання людям знань та формування базових навичок, важливих для розуміння власного психологічного стану й ефективного подолання стресу та психотравмуючих подій.

Звичайно, психоедукація є переважно сферою діяльності психолога, який проводить її через індивідуальні консультації, групові заняття чи іншу психологічну допомогу. Психолога також можна запросити до бібліотеки для проведення окремих заходів.

Водночас бібліотекар може реалізовувати елементи психоедукації під час взаємодії з користувачами: у форматі лекцій, семінарів, тренінгів, через розміщення плакатів і брошур, а також у процесі надання першої психологічної допомоги. Важливим напрямком психосоціальної підтримки в роботі бібліотекаря є сприяння інтеграції в громаду та адаптації до нових умов, що також впливає на рівень психічного здоров'я. Надання інформації про життя громади не є прямою психоедукацією, але доступ до інформації й соціальна підтримка є дієвими копінг-механізмами, які допомагають долати стрес.

Проводячи психоедукацію, бібліотекар без спеціальної психологічної освіти має чітко розуміти межі власної компетентності. Зокрема, він може:

- **ділитися перевіреною інформацією** з надійних джерел про про основи стресу, емоцій та методи самопомоги – під час індивідуальних бесід або групових заходів;
- **організувати доступ до ресурсів**: книжкових добірок, аудіоматеріалів, відеолекцій, онлайн-курсів освітнього характеру;
- **пояснювати прості техніки саморегуляції** як інструменти загального регулювання стресу (наприклад, дихальні техніки, техніки заземлення тощо, наведені в цьому посібнику або в рекомендованій літературі);
- **організувати групові обговорення** – створювати умови для безпечного діалогу, де учасники можуть поділитися власним досвідом і способами подолання труднощів (наприклад, люди з категорії ВПО обговорюють можливості та складнощі адаптації в громаді);
- **готувати та поширювати брошури просвітницького характеру** на основі перевіреної інформації з надійних джерел;
- **спрямовувати до фахівців або організацій**, які можуть надати кваліфіковану психологічну допомогу.

Важливо залишатися в межах інформування, не давати спеціалізованих порад і не проводити активностей, які можуть спричинити сильні емоційні реакції або ретравматизацію. Якщо тема заходу є емоційно чутливою або серед учасників можуть бути люди з підвищеною емоційною реактивністю, захід варто проводити спільно з психологом або запросити стороннього фахівця (практичного психолога, соціального педагога, психіатра).

Психоедукаційні заходи можуть проводитися як для користувачів бібліотеки, так і для колективу.

Далі наведено алгоритм планування та розробки концепції психоедукаційного заходу [39].

Рисунок 10. Розробка концепції заходу



На кожному з етапів розробки концепції заходу важливо дати відповідь на ключові питання.

Таблиця 20.

Етапи розробки концепції заходу

1. ПОТРЕБА В ЗАХОДІ	Навіщо проводити захід? Чи відповідає він запиту замовника, потребам цільової аудиторії? Чи є ресурси й можливості для його реалізації?
2. ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ	Для кого захід? Хто є потенційними учасниками?
3. МЕТА	Який результат плануємо отримати після проведення заходу?
4. ЗАВДАННЯ	Що конкретно будемо вивчати / формувати / обговорювати? (конкретизація мети)
5. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ	Що учасники знатимуть і вмітимуть після завершення? Яким буде їхнє ставлення до обговорюваних питань?
6. УМОВИ ПРОВЕДЕННЯ	Де проводиться захід? Яка кількість учасників? Час проведення і тривалість? Хто саме проводить?

7. ВИЗНАЧЕННЯ ФОРМИ ПРОВЕДЕННЯ	Яка форма буде найбільш оптимальною для досягнення мети?
8. СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ	Яким буде план заходу? Які цифрові інструменти можна використати?
9. МЕТОДИ	У який спосіб навчатимемо? Як поєднати методи в одному занятті?
10. РОЗРОБКА ТА ПІДГОТОВКА КОНСПЕКТУ, ПРЕЗЕНТАЦІЇ ТА РОЗДАТКОВИХ МАТЕРІАЛІВ	Які саме матеріали будуть використані? Як вони будуть оформлені? Чи потрібні презентація, конспект, роздатки?

Розробку концепції заходу варто починати з питання **“навіщо?”**. Якщо ініціатива проведення належить вам, визначте, навіщо цей захід потрібен потенційній аудиторії, які потреби він може задовольнити та які труднощі – допомогти вирішити. Якщо ж вас запросили провести захід, необхідно детально прояснити, у чому полягає потреба. На цьому ж етапі важливо оцінити можливості організації: чи підходить приміщення, чи потрібен запрошений експерт, чи є ресурси для реалізації задуму. Іноді вже на старті може стати очевидним, що для якісного проведення необхідна допомога фахівця або інший формат.

Перш ніж переходити до змістовного планування, необхідно зібрати максимально можливу інформацію про цільову аудиторію – майбутніх учасників. Розуміння аудиторії дає змогу сформулювати зміст, який відповідатиме її потребам, підібрати доречні методи, говорити “однією мовою” та вибрати оптимальні інструменти комунікації.

Також важливо визначити, наскільки актуальним є захід для цієї аудиторії та як він вписується в її індивідуальну траєкторію розвитку. У межах аналізу потреб варто з’ясувати, наскільки учасники знайомі з темою, які аспекти вони вже опрацювали і в якій мірі. Це можна зробити за допомогою спостереження, інтерв’ю чи анкетування – якщо є доступ до потенційних учасників.

Якщо ж такого доступу немає і неможливо уточнити запит безпосередньо, доцільно створити орієнтовний **“портрет” цільової аудиторії**, щоб мати уявлення про її потреби, мотивації та очікування.

Розглянемо детальніше моменти про цільову аудиторію, які варто розуміти перед плануванням змісту.

1. Контекстний блок

- біографічні характеристики (стать, вік, сімейний стан, місце роботи, посада, місце навчання тощо);
- яку соціальну роль вони відіграють у контексті майбутнього навчання (учень, студент, спортсмен, волонтер, майбутній фахівець, молодіжний лідер, менеджер, людина з категорії ВПО, ветеран тощо);
- як довго вони перебувають у цій ролі.

2. Потреби учасників

- з якими проблемами він/вона стикається у виконанні своєї соціальної ролі; які страхи притаманні цій ролі;
- які перешкоди виникають на шляху її успішної реалізації;
- яких знань, умінь, навичок або особистісних якостей бракує для успішного виконання ролі;
- з якими розчаруваннями, пов’язаними з навчанням, він/вона вже стикалися або можуть зіткнутися.

3. Що оточує учасників?

- які схожі освітні послуги пропонує ринок;
 - звідки учасник зазвичай отримує потрібні знання;
 - що становить його оточення (середовище, медіапростір).
-

4. Досягнення

- до чого прагнуть учасники;
 - які досягнення підвищують їхній статус;
 - що є атрибутами успіху для цієї аудиторії.
-

5. Почуття

- що учасники дивляться, читають, вивчають;
 - як їхнє оточення відгукується про навчання;
 - про що вони говорять удома / на роботі / у місці навчання;
 - які емоції зазвичай переживають у процесі навчання;
 - що є важливим для відчуття, що навчання було корисним.
-

6. Що потрібно зробити?

- що потрібно почати робити по-іншому;
 - що потрібно припинити робити;
 - що потрібно почати робити;
 - як учасники зрозуміють, що досягли результату за підсумками навчання.
-

Коли ви зрозуміли свою цільову аудиторію, варто сформулювати тему. Вона може бути “робочою” і змінитися для учасників під час підготовки анонсу заходу.

Після цього формулюються **мета, завдання та очікуванні результати**.

Мета формулюється чітким реченням, яке починається з дієслова і відображає кінцеву точку процесу – те, чого потрібно досягти в результаті навчання.

Завдання конкретизують мету. Для навчальних занять їх варто формулювати у компетентнісному підході. У завданнях рекомендуємо відображати знання, уміння, навички, ставлення та цінності. Якщо форма проведення передбачає лише інформування й обговорення, завдання, пов’язаного з навичками, не буде. Оптимально формулювати 3–5 завдань.

Очікувані результати – це те, що “залишиться” після проведення заняття. Вони мають бути досяжними, вимірюваними та зрозумілими для учасників. Це дозволяє коректно підібрати методи навчання і визначити, чи досягнуті мета та завдання.

Приклад

Тема: “Ефективна комунікація в бібліотеці”



Мета:

покращити комунікативні навички бібліотекарів для роботи з відвідувачами та колегами.



Завдання:

- поглибити розуміння ключових принципів ефективної комунікації;
- ознайомити з базовими техніками ефективної взаємодії (встановлення контакту, активне слухання, невербальна комунікація, відкриті запитання);
- відпрацювати практичні навички через рольові ігри та вправи;
- сформувати усвідомлення важливості комунікації для створення безпечного та підтримувального середовища в бібліотеці.



Очікувані результати:

Розуміють: основні принципи ефективної комунікації та її роль у роботі бібліотекаря.

Знають: техніки встановлення контакту та активного слухання, використання відкритих запитань і невербальних сигналів.

Вміють: застосовувати комунікативні техніки у взаємодії з відвідувачами та колегами.

Усвідомлюють: вплив ефективної комунікації на створення довірчої та підтримувальної атмосфери в бібліотеці.



Коли базові компоненти заняття визначено, наступний крок – продумати структуру роботи з учасниками. Це дає змогу перетворити концепцію заняття на зрозумілий і послідовний план дій. Про особливості різних форматів ми говорили у попередньому пункті, а базова логіка побудови заняття залишається незмінною: вступна, основна та заключна частини.



Пам'ятка тренера: структура тренінгу та опис його концепції

СТРУКТУРА ТРЕНІНГУ

Вступна частина

- привітання, представлення тренера;
- оголошення теми, мети та завдань;
 - план і регламент роботи;
 - знайомство учасників;
- узгодження або актуалізація правил;
 - визначення очікувань.

Основна частина

- оцінка стартового рівня знань;
 - актуалізація проблеми;
 - отримання інформації;
 - пошук рішень;
- виконання практичних вправ і розвиток навичок.

Заключна частина

- повернення до очікувань;
 - рефлексія тренінгу;
- планування подальших дій;
- завершення на позитивній ноті.

КОНЦЕПЦІЯ ТРЕНІНГУ

(пункти можуть змінювати порядок, окрім першого та останнього)

- Тема
- Мета
- Завдання
- Очікувані результати
 - Цільова аудиторія
 - Кількість учасників
 - Тривалість тренінгу
 - Необхідні матеріали
- Хід проведення тренінгу

Обсяг цього посібника не дозволяє докладно розглядати особливості проведення всіх форм тренінгів і аналізувати весь спектр методів. У списку використаних джерел наведено посилання на матеріали, де ці питання описані деталізовано.

4.4.1. ПРИКЛАДИ ТА РОЗРОБКИ

ПСИХОЕДУКАЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

Ви вже маєте досвід проведення психоедукаційних заходів. Щоб урізноманітнити вашу роботу та доповнити її новими підходами, пропонуємо кілька прикладних розробок, створених на основі матеріалів Розділу 2. Їх можна використовувати як у роботі з користувачами, так і з колективом бібліотеки.

Інтерактивна лекція “Психічне здоров’я”



Мета: сформувані у учасників базове розуміння психічного здоров’я, розвіяти поширені міфи та підвищити обізнаність щодо самопомоги й звернення по підтримку.



Завдання:

- ознайомити учасників із сучасним визначенням психічного здоров’я та психологічного благополуччя;
- розвінчати поширені міфи щодо психічних розладів і звернення до фахівців;
- надати інформацію про фахівців у сфері психічного здоров’я (психолог, психотерапевт, психіатр) та їхні ролі;
- акцентувати значення соціальної підтримки та навичок самопомоги;
- ознайомити з базовими техніками емоційної стабілізації та доступними ресурсами психологічної допомоги.



Очікувані результати:

Після заходу учасники:

- відрізняють міфи від реальності щодо психічного здоров’я;
- формулюють власне визначення поняття “психічне здоров’я”;
- розуміють різницю між психічним здоров’ям і психологічним благополуччям;
- можуть назвати фахівців, які надають підтримку, та пояснити їхні функції;
- усвідомлюють роль соціальної підтримки та можуть визначити власне “коло підтримки”;
- знайомі з техніками самопомоги та можуть застосовувати їх у побутових ситуаціях;
- знають про безплатні служби психологічної підтримки і вміють ними користуватися.



Цільова аудиторія:

підлітки, молодь та дорослі користувачі бібліотеки.



Тривалість:

60 хвилин



Зверніть увагу:

розробки мають інформаційно-просвітницький характер. Бібліотекар не надає психологічної допомоги, не проводить оцінювання станів та не замінює фахівців з психічного здоров’я. У разі виявлення запиту чи ознак складного стану варто рекомендувати звернення до спеціалістів відповідної кваліфікації.



Зверніть увагу:

розробка базується на теоретичному матеріалі [пункту 2.1.1](#) цього посібника. Рекомендуємо ознайомитися з відповідним розділом перед проведенням заняття.

Хід заняття:**Крок 1.****Міфи та реальність про психічне здоров'я**

Запропонуйте учасникам визначити, чи є кожне твердження "міфом" або "реальністю". Можна працювати фронтально або в малих групах (від 20 учасників).

Приклади тверджень:

1. "До психолога звертаються лише "психи"."
2. "Психічні розлади не лікуються."
3. "Депресія – це лень."
4. "Людина з психічними розладами не може повноцінно працювати."

Після відповідей поясніть, чому кожен вислів є міфом. Основні **реальні твердження**:

1. До психолога можуть звертатися психічно здорові люди, які переживають емоційні труднощі чи складні життєві обставини. Це може стосуватися стосунків, навчання, роботи, вибору, стресу чи особистої ефективності.
2. Більшість психічних розладів піддаються лікуванню або корекції стану. Фахова допомога – психологічна чи медична – може суттєво покращувати якість життя людини.
3. Депресія – це медично визнаний депресивний розлад, який не варто плутати з короткочасним пригніченим настроєм. Діагностику та лікування депресії здійснюють виключно фахівці з психічного здоров'я.
4. Людина, яка має психічні розлади, може жити повноцінно та бути активною. Важливо, щоб вона отримала належну фахову допомогу та мала соціальну підтримку.

**Зверніть увагу:**

розробка базується на теоретичному матеріалі [пункту 2.1.1](#) цього посібника. Рекомендуємо ознайомитися з відповідним розділом перед проведенням заняття.

Крок 2.**Поняття психічного здоров'я**

Запропонуйте учасникам у малих групах або індивідуально сформулювати власне визначення терміна "психічне здоров'я". Можна використати **техніку синквейну**:



Учасники мають заповнити чотири рядки (2-5 рядок) про поняття "психічне здоров'я":

- 1 рядок – психічне здоров'я;
- 2 рядок – два прикметники, пов'язані з цим поняттям;
- 3 рядок – три дієслова, пов'язані з цим поняттям;
- 4 рядок – речення про зміст поняття;
- 5 рядок – слово або словосполучення синонім до поняття.

Попросіть охочих озвучити свої варіанти. Після цього представте визначення з посібника й обговоріть, що збіглося.

Синквейн

– це коротка п'ятирядкова форма узагальнення поняття, що походить від французького слова "cinquain" ("п'ять"). Використовується як педагогічна техніка для структурованого висловлення думки.

Крок 3.**Психічне здоров'я та психологічне благополуччя**

Ознайомте учасників із поняттям "психологічне благополуччя" (англ. *well-being*). Поясніть, що психологічне благополуччя є складовою психічного здоров'я та пов'язане зі здатністю людини підтримувати внутрішню рівновагу, взаємодіяти з оточенням і справлятися з повсякденними викликами.

Запропонуйте учасникам розглянути кілька прикладів (можна використати приклади з [пункту 2.1.1.](#) або навести подібні) та визначити, які елементи ситуацій можуть свідчити про наявність або зниження психологічного благополуччя.

Після обговорення наголосіть, що рівень психологічного благополуччя може змінюватися залежно від життєвих обставин. Людина може залишатися адаптованою та зберігати внутрішні ресурси навіть у складних ситуаціях – за умови доступу до підтримки та відповідної допомоги.

Крок 4.**Хто допоможе підтримати психічне здоров'я?**

Поверніть учасників до прикладу 1 та запропонуйте визначити, хто у цій ситуації може бути джерелом підтримки для дівчини. Записуйте відповіді на дошці або аркуші фліпчарту.

Далі перейдіть до прикладу 2 та попросіть учасників назвати, до кого міг би звернутися по допомогу хлопець із ситуації. Зафіксуйте нові, неповторювані відповіді

Запропонуйте учасникам поміркувати, хто ще може бути частиною кола підтримки у подібних життєвих обставинах.

Поясніть, що соціальна підтримка – важливий чинник збереження психічного здоров'я. Для її усвідомлення можна провести вправу "Я і мої люди".

**Інструкція до вправи "Я і мої люди"**

Попросіть учасників намалювати чотири концентричні кола та заповнити їх за такими категоріями:

- 1.** Перше коло – "Я". Можна написати слово "Я", власне ім'я або зобразити себе символічно.
- 2.** Друге коло – люди, до яких можна звернутися будь-коли.
- 3.** Третє коло – люди, до яких можна звернутися з конкретних питань.
- 4.** Четверте коло – люди, до яких можна звернутися у визначений час або з окремих питань.

Після виконання вправи запитайте учасників, чи було легко заповнювати кола, чи всі рівні виявилися заповненими, чи є потреба щось додумати або уточнити для себе.

**Зверніть увагу:**

не просіть учасників озвучувати наповнення їхніх кіл підтримки, особливо якщо це сталий колектив. Вправа має особистий характер і спрямована на підвищення усвідомлення власних ресурсів.

Далі обговоріть різницю між спеціалістами психічного здоров'я.

Психолог – працює з людьми, які переживають емоційні чи життєві труднощі, допомагає у сфері стресу, взаємин, адаптації, саморегуляції. Психолог не виконує медичних функцій.

Психотерапевт – фахівець, який має спеціалізовану підготовку з психотерапії й працює з різними психологічними та поведінковими труднощами. Залежно від освіти, психотерапевт може бути психологом або лікарем.

Психіатр – лікар, який спеціалізується на діагностиці та лікуванні психічних розладів, у тому числі медикаментозному.



Зверніть увагу:

бібліотекар не замінює жодного з цих фахівців і не здійснює оцінювання станів. Його роль – інформувати та скеровувати до професійної допомоги за потреби.

Запропонуйте учасникам назвати, що ще може підтримувати їхній психологічний добробут, наприклад:

- якісний відпочинок;
- планування завдань;
- здорові звички;
- підтримувальні соціальні контакти;
- активності, що заспокоюють або відновлюють ресурс.

Можна доповнити перелік власними ідеями учасників.

Крок 5.

Три техніки самодопомоги

Запропонуйте учасникам виконати 2–3 прості вправи емоційного саморегулювання (див. [пункт 2.1.5](#)).

Ці вправи мають на меті допомогти зосередитися, відновити відчуття опори та повернути увагу до "тут і тепер".

Після кожної вправи коротко обговоріть, як змінилося самопочуття учасників.

Крок 6.

Телефони служб безкоштовної психологічної допомоги та додаткова інформація про підтримку психічного здоров'я

Ознайомте учасників із телефонами служб безоплатної психологічної підтримки, які працюють у вашому регіоні, а також із доступними онлайн-ресурсами з теми психічного здоров'я. Коротко поясніть, у яких ситуаціях можна звертатися до цих служб та як саме вони працюють. Якщо аудиторія – підлітки, і група налаштована позитивно, можна заздалегідь обговорити й продемонструвати приклад звернення до однієї зі служб (за добровільною згодою та з урахуванням етичних обмежень).

Інтерактивна лекція “Стрес та техніки саморегуляції”



Мета:

підвищити обізнаність учасників щодо природи стресу, його проявів та способів реагування, сприяти формуванню навичок саморегуляції та зміцненню резиліентності через виконання простих вправ самодопомоги.



Завдання:

- ознайомити учасників з поняттям стресу, його стадіями, ознаками та різними реакціями організму;
- пояснити типові реакції людини на стрес (“бий”, “тікай”, “завмири”) та чинники, що на них впливають;
- ввести поняття резиліентності та її основних складових (соціальні зв’язки, цінності, копінг-стратегії, емоційні ресурси, критичне мислення);
- ознайомити з практичними техніками самодопомоги та емоційного відновлення;
- сприяти створенню особистого плану самозбереження для підтримки психічного благополуччя.



Очікувані результати:

Після заходу учасники:

- розуміють, що таке стрес, та вміють розрізняти його позитивні й негативні аспекти;
- називають основні стадії розвитку стресу та усвідомлюють власний домінуючий тип реагування на стрес;
- розпізнають типові ознаки стресу у собі та в інших;
- розуміють суть резиліентності й визначають власні внутрішні та зовнішні ресурси для подолання труднощів;
- застосовують базові техніки самодопомоги для стабілізації емоційного стану;
- створюють персональний “план самозбереження” для підтримки свого психічного здоров’я у складні періоди.



Цільова аудиторія:

підлітки, молодь та дорослі користувачі, співробітники бібліотеки.



Тривалість:

60 хвилин



Довідка для бібліотекаря:

За основу для розробки цього заняття взятий теоретичний матеріал з пунктів [2.1.2](#), [2.1.3](#), [2.1.5](#). цього посібника. Радимо ознайомитися з ним перед проведенням заняття.

Хід заняття:**Крок 1.****Визначення поняття “стрес” та пояснення стадій розвитку стресу**

Запропонуйте учасникам подумати над такими питаннями і поділитися думками (за бажанням):

- чому стрес може бути корисним – два аргументи “за”;
- чому стрес може мати негативні наслідки – один аргумент “проти”;
- завершити фразу: **“Стрес – це...”**

Як варіант, можна озвучувати твердження і запропонувати учасникам голосувати “за” чи “проти” (кольоровими картками або умовними сигналами):

- Стрес завжди шкідливий для здоров’я.
- Невеликий рівень стресу може підвищувати продуктивність.
- Хронічний стрес впливає на якість життя.
- Короткочасний стрес може допомогти швидше ухвалити рішення.
- Тільки робочі чи навчальні ситуації викликають стрес.

Поясніть, що стрес – це природна реакція організму на виклики, яка мобілізує ресурси для адаптації. Помірний стрес може бути корисним і стимулювати до дій, але тривалий чи надмірний виснажує і впливає на психічне та фізичне благополуччя.

Надайте визначення стресу та у загальному вигляді опишіть його стадії (стадія тривоги, стадія адаптації, стадія виснаження), орієнтуючись на ідеї, які вже з’явилися в обговоренні.

Крок 2.**Ознаки стресу**

Поясніть, що стрес може проявлятися по-різному:

- **фізично** (напруження м’язів, прискорене серцебиття тощо);
- **емоційно** (занепокоєння, дратівливість, відчуття перевантаження);
- **поведінково** (імпульсивність, уникання, зміна звичок);
- **когнітивно** (розсіяність, складність з концентрацією).

Представте чотири групи ознак стресу. Якщо група невелика, ознаки можна напрацювати разом – методом мозкового штурму на фліпчарті або в малих групах.

Запитайте учасників:

- які ознаки зустрічаються найчастіше;
- що з цього списку вони помічають у себе;
- чи є прояви, які важко розпізнати;
- як знання цих ознак допомагає краще керувати стресом.

Крок 3.

Реагування на стрес

Поясніть три поширені реакції організму на стрес: “нападай”, “замирай”, “тікай”. Попросіть учасників пригадати, як вони реагували у різних життєвих ситуаціях, наприклад:

- несподівана зміна планів;
- запізнення на транспорт або важливу зустріч;
- технічний збій під час презентації чи тесту.

Підкресліть, що немає “правильних” або “неправильних” реакцій – усі вони можуть бути доречними залежно від ситуації. У кожної людини може бути домінантна реакція, і корисно її усвідомлювати.

Поставте запитання: “Що може впливати на реакцію на стрес?” Озвучте та обговоріть варіанти, наведені у [пункті 2.1.2](#).

Крок 4.

Резилієнтність та її ознаки

Запропонуйте учасникам коротко подумати над питанням: **“Коли я мав/мала сили впоратися зі складною ситуацією – що мені допомагало?”** За бажанням можна записати свої думки.

Надайте визначення резилієнтності та представте п’ять її складових:

1. соціальні зв’язки;
2. цінності;
3. копінг-стратегії;
4. емоційні ресурси;
5. критичне мислення.

Попросіть учасників віднести свої приклади до відповідних складових та записати ще три варіанти, які можуть допомагати в регуляції стресу.

Крок 5.

Три техніки самопомоги

Запропонуйте учасникам виконати 2–3 прості вправи для емоційного саморегулювання з [пункту 2.1.5](#). Це можуть бути дихальні вправи, вправи на увагу чи техніки заземлення. Після кожної вправи коротко обговоріть, як змінилися відчуття або рівень напруги. За бажанням можна додати ще одну-дві вправи.

Крок 6.

Складання

“Особистого плану самозбереження”

Запропонуйте учасникам скласти власний “Особистий план самозбереження” (згідно з [пунктом 2.1.5](#)). Об’єднайте їх у малі групи та запропонуйте, за бажанням, поділитися окремими пунктами плану або ідеями, які вони вважають корисними.

Заняття з елементами тренінгу “Розвиваємо навички активного слухання”



Мета:

розвинути навички активного слухання, необхідні для ефективної комунікації з користувачами бібліотеки, задля створення довірчої атмосфери та покращення якості обслуговування.



Завдання:

- ознайомити учасників з поняттям “активне слухання” та особливостями технік активного слухання;
- відпрацювати невербальні та вербальні способи підтримки діалогу через техніки активного слухання;
- формувати усвідомленість важливості активного слухання у роботі бібліотекаря;
- формувати навички активного слухання.



Очікувані результати:

Після заходу учасники:

- розуміють роль активного слухання у взаємодії з користувачами;
- знають особливості різних технік активного слухання, алгоритм їх реалізації та мовленнєві формули;
- можуть застосовувати основні техніки активного слухання на практиці;
- усвідомлюють важливість застосування технік активного слухання для побудови ефективної комунікації з користувачами.



Цільова аудиторія:

співробітники бібліотеки.



Тривалість:

120 хвилин



Довідка для бібліотекаря:

за основу для розробки цього заняття взятий теоретичний матеріал з [пункту 2.2.1](#) цього посібника. Радимо ознайомитися з ним перед проведенням заняття.

Хід заняття:

Крок 1.

Вступна частина

- Привітання та представлення тренера.
- Криголам з елементами знайомства: тренер пропонує учасникам по черзі назвати своє ім'я та цікавий факт про себе, невідомий групі.
- Узгодження правил взаємодії: запитайте учасників: "Що дозволить вам працювати ефективно та почувати себе комфортно?". Учасники(-ці) у вільному порядку пропонують правила. Тренер(-ка) фіксує ті правила, які обговорені та погоджені групою. Якщо заперечень після всіх записів немає – правила прийняті.
- Прояснення очікувань: задайте запитання учасникам: "З чим ви прийшли на це заняття? Чого очікуєте?". Попросіть зафіксувати на стікерах і прикріпити на дошку. Прокоментуйте, що може бути реалізовано під час заняття, а що ні, з очікувань учасників.

Крок 2.

Вправа "Мій досвід – коли мене по-справжньому слухали"

Запропонуйте учасникам згадати ситуацію, коли хтось уважно і з розумінням їх вислухав. Попросіть подумати над запитаннями:

- Що саме робила ця людина?
- Як це вплинуло на вас?

Запропонуйте учасникам обмінятися думками у парах або в колі за бажанням. Зробіть разом висновок, що саме сприяло відчуттю, що вас чують. Зазначте, що більшість з названого стосується активного слухання.

Крок 3.

Міні-лекція "Активне слухання"

Розкажіть учасникам, що таке активне слухання. Варто торкнутися також особливостей встановлення контакту та довіри, різниці між вербальною та невербальною комунікацією.

Крок 4.

Тренування навичок активного слухання

Запропонуйте учасникам потренувати навички активного слухання через відпрацювання різних технік. Коротко розкажіть про зміст техніки, про те, що важливо враховувати при її використанні, та озвучте алгоритм реалізації. Після того запропонуйте вправу на відпрацювання.

Протягом заняття ви можете запропонувати учасникам всі техніки активного слухання або обрати декілька і зосередитися більш детально саме на них. Нижче наведені варіанти вправ для кожної з технік.



Невербальна увага: Вправа: “Просто слухай”

Учасники працюють у парах. Один виступає спікером, другий – слухачем. Спікер розповідає історію з власного життя (наприклад, про виклик у роботі або повсякденну ситуацію), а слухач протягом 2 хвилин уважно слухає, використовуючи лише невербальні засоби: зоровий контакт, міміку, кивки головою, відкриту поставу. Вербальні відповіді, коментарі або запитання заборонені. Після завершення ролі змінюються.

Питання для обговорення:

- Які невербальні сигнали справді передавали підтримку та зацікавленість?
- Що відчував спікер під час такого способу слухання?
- Наскільки складно було утриматися від слів?
- Як невербальна увага допомагає у щоденній роботі з відвідувачами?



Підкріплення: Вправа “Супровід без втручання”

Учасники працюють у парах. Один виступає спікером, другий – слухачем. Спікер розповідає історію з власного життя (наприклад, пов’язану з бібліотечною практикою або особистим досвідом), а інший протягом 2 хвилин уважно слухає, використовуючи тільки:

- вербальні підкріплення: “Так”, “Угу”, “Розумію”, “Цікаво”, “Ясно”, “Справді?” тощо;
- невербальні сигнали: зоровий контакт, кивки головою, нахил уперед, доброзичлива міміка.

Слухач не ставить запитань, не перебиває та не коментує історію – лише підтримує говоріння. Після двох хвилин учасники міняються ролями.

Питання для обговорення:

- Які фрази чи жести допомагали говорити вільніше?
- Чи виникало бажання втрутитись або прокоментувати? Як вдалося його стримати?
- Що з підкріплень здавалося природним, а що – нав’язаним?
- Як подібне підкріплення впливає на відвідувачів у бібліотеці?
- Як невербальна увага допомагає у щоденній роботі з відвідувачами?



Уточнення: Вправа “Я хочу зрозуміти”

Учасники працюють у парах. Один виступає спікером, другий – слухачем. Спікер розповідає про абстрактну або заплутану ситуацію (можна навіть вигадану) протягом 3 хвилин. Завдання іншого – ставити в процесі уточнювальні запитання, щоб з’ясувати деталі, не втрачаючи ввічливості та зацікавленості.

Питання для обговорення:

- Що підтримувало під час розмови?
- Що відволікало під час розмови або було неприродним?
- Чи вдалося поглибити розмову завдяки уточненню і як саме?
- Як уточнення запиту впливає на розуміння потреб відвідувача?

Після цього учасники міняються ролями і повторюють весь процес знову.



Парафраз: Вправа “Повтори по-своєму”

Спікер озвучує декілька фраз з однією думкою (наприклад, про свій досвід або думки щодо бібліотечної роботи) 3 рази. Після кожного разу слухач переформулює сказане своїми словами в одне речення. Використовуйте типові мовленнєві конструкції: “Отже, ви вважаєте, що...”, “Інакше кажучи, вам здається...”, “Тобто головне для вас у тому, що...”. Після парафразування спікер підтверджує, чи правильно його зрозуміли, або вносить уточнення. Після завершення трьох раундів учасники міняються ролями.

Питання для обговорення:

- Чи відчувалось, що вас слухають і розуміють?
- Що було складним у перефразуванні?
- Як така практика допомагає краще розпізнавати потреби відвідувача?
- У яких ситуаціях у бібліотеці парафраз може бути особливо корисним?



Рефлексія почуттів: Вправа “Що ти відчуваєш?”

Учасники працюють у парах. Один виступає спікером, другий – слухачем. Спікер розповідає протягом 3 хвилин про якусь складну ситуацію (життєву або на роботі), слухач намагається назвати почуття, які, ймовірно, переживає співрозмовник: “Здається, тобі було тривожно”, “Ти, мабуть, відчував(ла) безсилля?”.

Питання для обговорення:

- *Питання для спікера:* як ви почувалися, коли чули фрази про власні емоції? Чи були вони влучні? Які думки виникали при цьому? Чи змінювався ваш емоційний стан? Якщо так, то чому це відбувалося, на вашу думку?
- *Питання для слухача:* як вам було відслідковувати емоції та формулювати їх у слова? Чому саме так? Які реакції ви спостерігали на ваші фрази у співрозмовника?

Після цього учасники міняються ролями і повторюють весь процес знову. По завершенню двох кіл питання для обох учасників: як ця техніка може допомогти при складних розмовах з відвідувачами в бібліотеці?



Пауза / мовчання: Вправа: “Пауза 5 секунд”

Учасники працюють у парах. Один виступає спікером, другий – слухачем. Учасники спілкуються на будь-яку спільно обрану тему протягом двох хвилин. Слухач свідомо чекає 5 секунд після завершення кожного висловлювання спікера, перш ніж відповісти. Після цього учасники міняються ролями і повторюють весь процес знову.

Питання для обговорення:

- Чи давали паузи простір співрозмовнику подумати або додати щось важливе?
- Як впливає мовчання на спілкування?
- Як ця техніка може допомогти відвідувачам більше розкритися?



Узагальнення: Вправа: “Що головне?”

Учасники працюють у парах. Один виступає спікером, другий – слухачем. Спікер розповідає про певну ситуацію, робочий виклик або досвід (3–5 хвилин). Після завершення слухач має стисло узагальнити почуте у 2–3 реченнях, зосереджуючись на ключових думках чи головному змісті. Після цього спікер підтверджує або коригує узагальнення. Потім ролі змінюються.

Питання для обговорення:

- Наскільки точно слухач передав головне повідомлення?
- Що допомагало або заважало виділити головне?
- Як така практика впливає на розуміння потреб відвідувача?



Підсумовування: Вправа: “Що ми з цього винесли?”

Після завершення групового обговорення, діалогу або міні-дискусії учасники у малих групах (2–3 особи) формулюють спільний підсумок. Кожна група має відповісти на запитання:

- Що було важливим у цій розмові?
- До яких висновків ми дійшли?
- Яку одну думку варто винести з цього досвіду?

Після цього група презентує коротке речення або 2–3 фрази, які резюмують суть розмови.

Питання для обговорення:

- Наскільки легко було дійти до спільного підсумку?
- Чи виникло відчуття завершеності після підсумовування?
- Як це може допомогти у роботі з відвідувачами?

Крок 5.

Робота з кейсами “Активне слухання в типових ситуаціях”

Запропонуйте учасникам об’єднатися у малі групи. Кожна група отримує типову ситуацію з бібліотечної практики та завдання застосувати техніки активного слухання (парафраз, уточнення, емоційне віддзеркалення, пауза).

Ситуації для груп:

1. **Абонемент:** користувач невдоволений, що не знайшов потрібну книгу. Як заспокоїти та уточнити потребу?
2. **Читальна зала:** користувач розгублений і не може сформулювати запит. Як допомогти через уточнення й парафраз?
3. **Бібліотечний захід:** учасник критикує захід. Як проявити розуміння та зберегти повагу?

Завдання для кожної групи:

- розіграти короткий діалог (2 хв) з використанням технік слухання;
- сформулювати одну фразу підтримки або уточнення, яку можна реально використовувати в роботі.

Коротке обговорення в загальному колі:

- Яка техніка виявилася найефективнішою?
- Чи змінилося ставлення до складних ситуацій після вправи?

Крок 6.**Підведення підсумків**

Коло зворотного зв'язку: "Що я сьогодні заберу з собою?" Також для самостійного тренування можете запропонувати вправи для відпрацювання навичок активного слухання на робочому місці.

Як працювати з переліком вправ, якщо використовуєте їх особисто:

- обирайте по 1–2 вправи на день;
- повертайтеся до складних для вас технік через кілька днів;
- ведіть нотатки: які вправи вдалися, які викликали труднощі, які були відкриття;
- додавайте свої варіанти або адаптації вправ під робочі ситуації у бібліотеці.

**Невербальна увага:
Вправа "Мова тіла без слів"**

Протягом дня, під час консультацій або видачі книг, практикуйте демонстрування уваги жестами – легке нахилання вперед, м'яка міміка, спокійний ритм рухів. Спробуйте замінити вербальне "угу", "ага" лише невербальними сигналами.

**Підкріплення: Вправа
"Вербальні мости"**

Коли відвідувач розповідає про запит, емоцію чи досвід, використовуйте короткі підкріплення: "Розумію", "Так, буває", "Це цікаво", "Справді?". Не додавайте нічого зайвого – просто дозвольте людині відчувати, що її слухають.

**Уточнення: Вправа
"Перепитайте для ясності"**

Коли відвідувач щось просить або запитує, переформулюйте його фразу уточненням. Наприклад: "Тобто ви шукаєте щось для підлітків чи більше для молодших школярів?" або "Правильно я зрозуміла, що вам важлива саме електронна версія книги?".

**Парафраз: Вправа
"Зміни формулювання"**

Після того, як відвідувач озвучить свій запит або проблему, коротко перефразуйте. Наприклад: "Отже, ви шукаєте літературу, яка допоможе краще зрозуміти тривожність у дітей, так?".



Рефлексія почуттів: Вправа “Емоційне дзеркало”

Якщо людина виглядає засмученою або втомленою, спробуйте повернути їй її емоції. Наприклад: “Схоже, сьогодні непростий день?” або “Можливо, це викликає у вас розгубленість?”. Достатньо коротко віддзеркалити можливий стан. Подивіться на реакцію людини. Після цього відрефлекуйте:

- Як відреагувала людина?
- Чи продовжився діалог?
- Чи змінився емоційний стан людини? Якщо так, то як саме?



Пауза / мовчання: Вправа “Дай людині першу репліку”

Коли людина виглядає задумливо, дайте їй 2–3 секунди, не перебиваючи. Мовчання – сигнал безпеки. Просто побудьте в тиші з нейтральною підтримувальною присутністю.



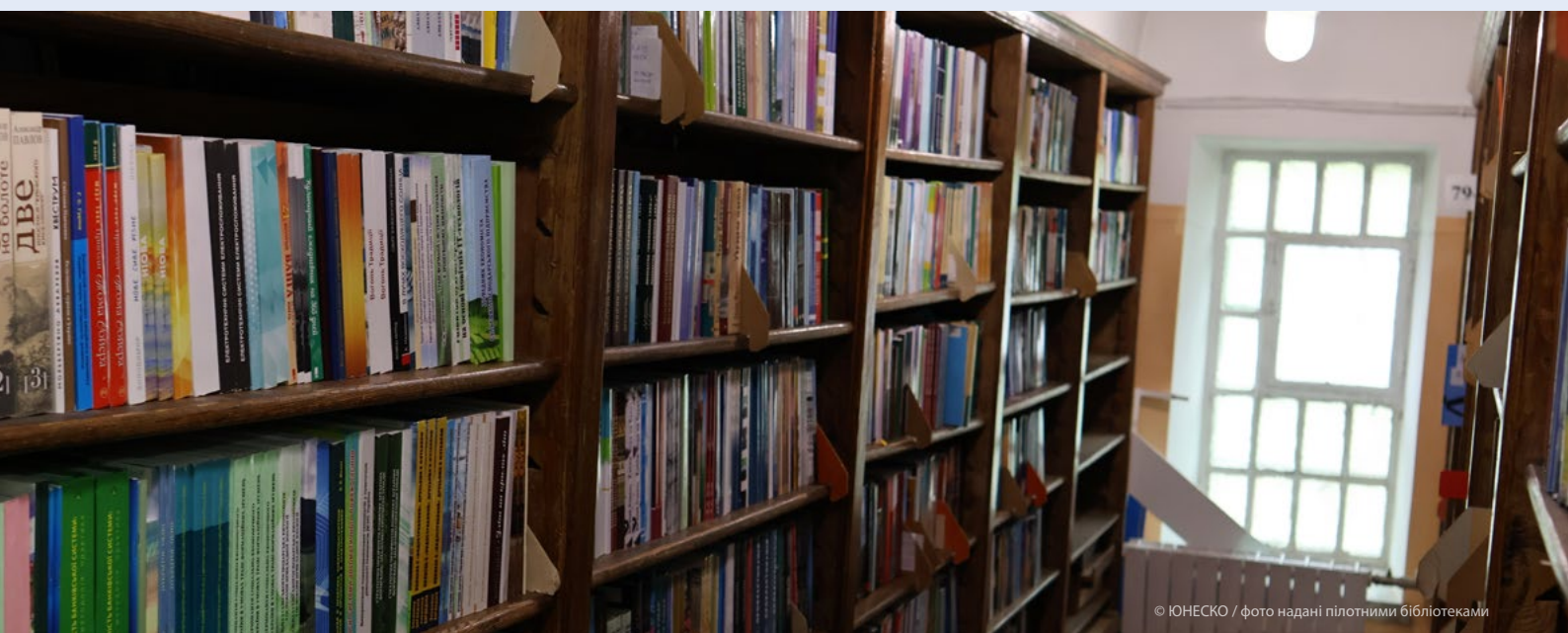
Узагальнення: Вправа “Стислий підсумок прохання”

Під час діалогу уточніть прохання людини. Наприклад: “Чи правильно я зрозуміла, що ви шукаєте три книжки українською з тематики подорожей?”.



Підсумовування: Вправа “Заключна репліка”

Після взаємодії сформулюйте короткий підсумок зустрічі та озвучте його відвідувачу. Наприклад: “Тож сьогодні ми знайшли книжку, розібрались із реєстрацією і ще домовились про подію наступного тижня”.



Заняття з елементами тренінгу “Конструктивне розв’язання конфліктів”



Мета: сформувати в підлітків базові навички конструктивного розв’язання конфліктів, розуміння їх причин, стилів поведінки та вміння застосовувати асертивну комунікацію.



Завдання:

- ознайомити підлітків з поняттям “конфлікт” та його позитивними і негативними сторонами;
- визначати причини конфліктів у повсякденному житті та розрізняти їх за категоріями;
- навчити аналізувати конфлікти за методом картографії конфлікту;
- пояснити зміст Я-повідомлення та навчити його формулювати.



Очікувані результати:

Після заняття учасники:

- вміють пояснювати, що таке конфлікт, та називати його позитивні й негативні сторони;
- вміють визначати причини конфліктів у повсякденному житті та розрізняти їх за категоріями;
- можуть аналізувати конфлікти за допомогою методу картографії конфлікту;
- знають структуру Я-повідомлення та вміють формулювати власні конструктивні повідомлення.



Цільова аудиторія: підлітки 12-15 років



Тривалість: 90 хвилин



Довідка для бібліотекаря: за основу для розробки цього заняття взятий теоретичний матеріал з пунктів [2.2.3](#), [2.2.4](#) цього посібника. Радимо ознайомитися з ними перед проведенням заняття.

Хід заняття:

Крок 1.

Вправа: “Що таке конфлікт”

Запропонуйте учасникам придумати слова-асоціації до поняття “конфлікт”, які б починалися на кожен з букв слова (к-о-н-ф-л-і-к-т). Для візуалізації поняття варто написати слово “конфлікт” вертикально на дошці або аркуші фліпчарту. Учасники називають асоціації, а ведучий фіксує їх біля відповідної букви.

Далі обговоріть асоціації, які виникли в групі. Зазвичай серед них є як позитивні, так і негативні – і варто зазначити, що це нормально, адже конфлікт може мати різні полюси. Також зверніть увагу, чи трапляються серед асоціацій причини конфліктів та можливі шляхи їх вирішення.

Крок 2.**Вправа “Шеренга ставлення”**

Нагадайте, що в попередній вправі учасники навели багато асоціацій до слова “конфлікт”: як позитивних, так і негативних. Запропонуйте уявити лінію, проведену з одного кута кімнати в інший (можна накреслити її або позначити аркушами).

Поясніть позиції:

- правий кут – “конфлікт між людьми – це завжди погано”;
- лівий кут – “конфлікт – це добре”;
- середина – “не маю однозначної відповіді”.

Попросіть учасників стати в тій точці лінії, що відповідає їхній позиції. Коли всі визначилися, обговоріть, чому вони обрали саме це місце та яке їхнє ставлення до конфліктів.

У підсумку через запитання варто підвести учасників до думки, що конфлікти – це нормальний процес взаємодії між людьми, і вони можуть сприяти розвитку, якщо їх вирішувати конструктивно. Після обговорення запитайте: “Чи хотіли б ви зараз змінити своє місце?”. Якщо так – дайте можливість це зробити.

Питання для обговорення:

- Чи завжди конфлікти шкодять взаємодії між людьми?
- Що позитивного можуть принести конфлікти?
- У яких випадках конфлікти призводять до розвитку та покращення стосунків?

Крок 3.**Усвідомлення причин конфліктів та їх видів**

Ознайомте учасників із причинами виникнення конфліктів. Обговоріть їх. Важливо переконатися, що учасники зрозуміли зміст кожної причини. Далі об’єднайте їх у міні-групи та запропонуйте визначити причини конфліктів у трьох ситуаціях.

Ситуація 1: ви з друзями домовлялися зустрітися пограти у футбол, але один із них запізнився і не попередив. Можливі причини (для ведучого):

- відмінність у цінностях/пріоритетах (пунктуальність неважлива для одного друга);
- невідповідна комунікація (не повідомив про запізнення);
- різні психологічні особливості (хтось легше ставиться до часу).

Ситуація 2: ви з друзями граєте в онлайн-гру, і один із гравців постійно ігнорує командні рішення та робить по-своєму, через що команда програє. Можливі причини:

- відмінності у цілях та пріоритетах (одні грають заради розваги, інші – заради перемоги);
- незадовільні взаємовідносини (попередні суперечки в команді);
- психологічні особливості (гнучкість/впертість).

Ситуація 3: ти домовився з братом подивитися фільм, але він змінив план без узгодження, і ти засмутився. Можливі причини:

- відмінність у цілях або інтересах;
- невідповідна комунікація (не попередив про зміну планів);
- різна гнучкість і підходи до планування часу.

Крок 4.

Картографія конфлікту

Покажіть учасникам зображення айсберга та поставте запитання:

- Що ми можемо спостерігати в процесі конфлікту?
- А що приховано від нас?

Запропонуйте учасникам обміркувати й озвучити, які елементи зі структури конфлікту є у видимій частині "айсберга", а які – у прихованій.

Далі поясніть метод "Картографія конфлікту", спираючись на матеріал [пункту 2.2.4](#), і запропонуйте проаналізувати ситуацію в малих групах. Після цього проведіть загальне обговорення.

Приклад ситуації: два брати мають спільну кімнату. Вечір. Назар уже лежить у ліжку, а Олег сидить за столом і працює над шкільним проектом. Назар просить вимкнути світло, бо хоче спати. Олег не погоджується, бо ще не закінчив роботу. Конфлікт здається нерозв'язним. Заходить мама й запитує, що відбувається. Назар пояснює, що світло заважає йому заснути, а вранці він іде на тренування й потребує відпочинку. Олег говорить, що йому потрібне світло для виконання завдання, інакше він отримає погану оцінку.

Крок 5.

Я-повідомлення як конструктивний шлях розв'язання конфліктів

Запропонуйте учасникам повернутися до ситуацій з кроку 2. Розкажіть про структуру Я-повідомлення та поясніть, чому його варто застосовувати для регулювання конфлікту. Запропонуйте сформулювати Я-повідомлення щодо сторони, яка порушила домовленості. Обговоріть сформульовані варіанти.

Питання для обговорення:

- Чи складно було формулювати Я-повідомлення? Якщо так, то чому?
- Як ти вважаєш, чи буде таке звернення сприяти налагодженню взаємодії? Обґрунтуй свою думку.

Крок 6.

Підведення підсумків

Коло зворотного зв'язку: "Що я сьогодні заберу з собою?"



Якщо ви шукаєте більше ідей для заходів з підлітками, пропонуємо звернути увагу на вже розроблені заняття, наприклад, на посібник "[Культура добросусідства: Я. Ми. Країна: програма виховних годин для ЗЗСО](#)" [3].

4.5. РЕСУРСНІ ПРАКТИКИ З ЕЛЕМЕНТАМИ ТВОРЧОСТІ

Творчість у бібліотеці та арт-терапія – у чому різниця?

Останні роки бібліотеки активно впроваджують заняття з малюванням, ліпленням, колажами, музикою та іншими формами творчості. Це допомагає людям відпочити, відчути радість і взаємопідтримку. Однак часто виникає питання: чи можна назвати такі заходи арт-терапією, і де проходить межа між культурно-дозвіллевою діяльністю та психотерапевтичною практикою?

Арт-терапія: що це?

У вузькому сенсі слова під арт-терапією йдеться про терапію мистецтвом із метою аналізу та позитивного впливу на психоемоційний стан людини.

Існує чимало класифікацій напрямків арт-терапії. Одна з них – класифікація за видами мистецтва, зокрема:

- терапія образотворчими мистецтвами;
- музикотерапія;
- драматерапія;
- танцювально-рухова терапія;
- бібліотерапія (казкотерапія – як один з її методів).

Водночас у численних наукових джерелах описано й інші **сучасні напрями**, які активно застосовуються в роботі, наприклад:

- піскова терапія;
- лялькотерапія;
- ігротерапія та інші.

Ключові особливості **арт-терапії**:

- наявність терапевтичної мети (зменшення тривоги, опрацювання травматичного досвіду, підтримка в кризі);
- використання професійних психологічних технік аналізу та інтерпретації творчих робіт;
- арт-терапія має чіткі показання та протипоказання й не застосовується універсально до всіх вікових груп чи станів;
- забезпечення фахівцем психологічної безпеки процесу та дотримання етичних меж.

Творчі заняття у бібліотеці: що це?

У бібліотеках творчість використовується як **інструмент дозвілля, розвитку креативності та спільнотворення**. Такі заходи не є психотерапією, адже:

- вони не мають на меті лікування чи корекцію психічних станів;
- їхня головна ціль – **процес, задоволення, комунікація**, а не глибинний аналіз переживань;
- бібліотекар виступає **як організатор і модератор**, а не як терапевт.

Синквейн

– це психотерапевтичний метод, який використовує творчість (малювання, ліплення, музику, рух, письмо) для роботи з емоціями, життєвим досвідом та внутрішнім світом людини. Її проводить лише фахівець із відповідною освітою (психолог, психотерапевт, сертифікований арт-терапевт).



Зверніть увагу:

арт-терапія не є універсальним методом і передбачає наявність спеціальної терапевтичної підготовки; бібліотекарі можуть проводити лише творчі активності, але не арт-терапію.

Де проходить межа?

- Якщо заняття орієнтоване на відпочинок, розвиток творчості, позитивні емоції та соціальну взаємодію – **це творче заняття**.
- Якщо ж мета полягає у глибинній роботі з травмами, внутрішніми конфліктами чи особистісними проблемами – **це вже арт-терапія**, яку може проводити тільки фахівець.

Що може робити бібліотекар?

- організовувати простір для творчості та безпечного самовираження;
- пропонувати прості техніки (малювання кавою, створення закладок, ліплення, колаж);
- формувати атмосферу прийняття й підтримки;
- надихати учасників зосереджуватися на самому процесі.

Чого бібліотекаря робити не варто

- проводити інтерпретацію символів, малюнків або будь-якого змісту творчих робіт у контексті психологічного аналізу (“цей колір означає...”);
- задавати теми, що можуть активувати травматичний досвід (“намалюй свою втрату”);
- намагатися діагностувати чи “лікувати” учасників;
- брати на себе роль психолога.

Які підходи з арт-терапії можна безпечно запозичити?

Попри відмінності, бібліотекар може використовувати деякі базові принципи арт-терапії, які не потребують спеціальної терапевтичної підготовки, але значно підвищують цінність занять:

- **акцент на процесі, а не результаті:** головне – творити, а не створити “шедевр”;
- **безоціночність:** уникати критики й порівнянь; підкреслювати унікальність кожної роботи;
- **добровільність:** учасник сам вирішує, що і як він робить; відсутність примусу;
- **символічність і спонтанність:** пропонувати безпечні теми (“намалюй свій настрій кольорами”, “створи вигаданий пейзаж”, “зроби казкового персонажа”);
- **атмосфера підтримки:** більше уваги приділяти спільності та спільному досвіду, ніж кінцевому виробу;
- **ресурсність:** орієнтація на приємні, відновлювальні переживання (спокій, натхнення, цікавість).

Як не перетворити творче заняття на терапію?

- Від самого початку чітко формулювати: “Це творче заняття для відпочинку та натхнення”.
- Уникати завдань, пов’язаних із болісними темами чи глибинними особистими історіями.
- Завершувати роботу позитивним етапом: “Що було для вас приємним/цікавим у процесі?” замість аналізу змісту малюнка чи виробу.

Отже, бібліотекар може створювати **творчий простір із терапевтичними елементами**, але не повинен брати на себе функції психотерапевта. Запозичені принципи з арт-терапії – акцент на процес, безоціночність, добровільність і підтримка – роблять такі заняття безпечними та по-справжньому корисними для громади.

Нижче наведено декілька сценаріїв творчих заходів, які може провести бібліотекар з відвідувачами. Ці сценарії є орієнтовними і можуть бути адаптовані під цільові аудиторії, умови проведення та ресурси. Крім того, вони є основою для ваших ідей творчих заходів з використанням різних матеріалів.

**Зверніть увагу:**

якщо під час творчого заняття учасник проявляє сильну емоційну реакцію, дезорієнтацію, дистрес або просить про психологічну допомогу — бібліотекар:

- зупиняє активність;
- пропонує відпочити в безпечному просторі;
- не проводить жодних інтерпретацій чи розпитувань;
- за потреби пропонує звернутися до фахівця з психічного здоров’я.

4.5.1. СЦЕНАРІЇ ТВОРЧИХ І ВІДНОВЛЮВАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ



Сценарій заходу “Малювання кавою”

Мета: сприяти розслабленню, творчому самовираженню та соціальній взаємодії учасників через просту та доступну арт-практику.

Актуальність: малювання кавою поєднує творчу активність із сенсорним досвідом. Запах, колір, текстури та тактильні відчуття створюють ефект багатоканальної стимуляції, допомагають сконцентруватися на стані “тут і тепер”, знизити напруження та відчуті внутрішні ресурси.

Матеріали:

- розчинна кава (1–2 ложки на учасника);
- гаряча вода, ємності для розведення;
- пензлики різної товщини, ватні палички;
- щільний папір (акварельний або для малювання);
- серветки, стаканчики для води, підкладки;
- шаблони (квіти, чашка, орнаменти);
- **додаткові матеріали для декору:**
 - **цукор** (на вологих ділянках створює кристалічний блиск, ефект інею чи світла);
 - **сіль** (вбирає рідину й утворює цікаві візерунки, нагадує зоряне небо);
 - **спеції** (кориця, какао, куркума) – додають кольорових відтінків і запахів, що підсилюють відчуття тепла, затишку, домашності.

Тривалість: 60 хв.

Цільова аудиторія: діти, молодь, дорослі, сімейні групи.

Чому арт-практики з натуральними матеріалами (кава, спеції, сіль, цукор) корисні для психосоціальної підтримки?

1. Сенсорна стимуляція

- *Запах кави чи спецій* активує лімбічну систему мозку, яка відповідає за емоції й пам'ять. Це може викликати приємні спогади, асоціації з теплом, відпочинком.
- *Дотик і текстури* (груба сіль, кристалики цукру, порошок кориці) стимулюють тактильні відчуття, що допомагає зосередитися “тут і тепер” та відволіктися від тривожних думок.

2. Колір і візуальний ефект

- Кава створює *теплі відтінки коричневого*, які психологи пов'язують із землею, стабільністю, домашністю. Теплі кольори здатні знижувати рівень тривоги.
- Сіль і цукор на вологому папері утворюють *непередбачувані візерунки*. Це нагадує про красу непередбачуваності життя і вчить приймати випадковість.

3. Відчуття контролю та свободи

- Використання простих матеріалів, знайомих у побуті (кава, спеції), знімає бар'єр "я не художник".
- Людина відчуває свободу експерименту й водночас контроль: вона обирає, куди сипати сіль чи які відтинки створити. Це поєднання корисне для зниження стресу.

4. Символічний вимір

- *Кава* символізує паузу, теплу розмову, маленьку радість.
- *Цукор* асоціюється зі "солодким" у житті, приємними моментами.
- *Сіль* символізує очищення, захист, силу природи.
- *Кориця та інші спеції* – тепло, свято, апетит.

Хід проведення:

1. Вступ

- Привітання, створення доброзичливої атмосфери.
- Вправа на знайомство: ім'я + улюблений напій або відповідь на запитання "Якби я був(ла) напоєм, то яким?" (для старшої аудиторії).
- Коротко поясніть користь малювання кавою.

2. Демонстрація техніки

Покажіть:

- як розводити каву для отримання світлих/ насичених відтінків;
- використання пензлів, ватних паличок, зубочисток;
- застосування спецій – на клеєну або вологу поверхню.

3. Малювання

Кожен обирає одну тему: квітка, пейзаж чи чашка.

Приклади мотивів для малювання:

- **Квіти** – символізують красу, відродження, надію. Малюючи їх, учасники ніби "вирощують" щось нове й світле.
- **Чашка кави** – символ тепла й спілкування, нагадування про прості радощі. Такий мотив добре працює на створення відчуття розслаблення та приємних асоціацій.
- **Дерево** – асоціюється зі стійкістю, життям, зв'язком із корінням. Це мотив, який може підтримати в часи змін.
- **Абстракція, кола, плями** – дозволяють відпустити контроль, вільно експериментувати, що особливо важливо при стресі.
- **Серце** – простий символ любові й турботи, який легко малювати навіть дітям.



Зверніть увагу:

під час роботи можна включити тематичні музичні композиції. Наприклад, кавову кантату Й.Баха, пісню "Кава не чай" Френка Сінатри або сучасну українську пісню "Запроси мене на каву". Важливо: жодних оцінок. Акцент – на процесі, а не на результаті.

4. Рефлексія

Запрошення поділитися враженнями та відчуттями. Підкресліть важливість самоприйняття і того, що процес цінніший за результат.

Питання для рефлексії

- Який момент у процесі вам сподобався найбільше – малювання, запах чи експерименти з додатковими матеріалами?
- Чи змінився ваш настрій після заняття?
- Що у вашому малюнку асоціюється з теплом і затишком?
- Які емоції викликав аромат кави під час роботи?
- Як ви можете створювати “маленькі паузи” для себе у повсякденному житті, подібні до цього заняття?

5. Завершення

- Подяка учасникам.
- Інформація про подальші ресурси і книги в бібліотеці.

Адаптація заняття для різних аудиторій:



Дитячій аудиторії можна дати шаблон (наприклад, контур кота чи квітки), а прикрасити його сіллю або цукром, щоб малюнок “заграв” магічно.



Дорослим можна запропонувати змішати каву з корицею чи какао, створюючи власну палітру.



Для сімейного формату можна зробити “кава-колаж”: діти додають кольори, дорослі – прикрашають спеціями.

Що важливо пам’ятати під час проведення заняття “Малювання кавою”

- **Це не арт-терапія, а творче дозвілля** для відпочинку, розслаблення, розвитку уяви та спілкування.



Чого бібліотекарю варто уникати

- інтерпретацій малюнків учасників (наприклад: “цей колір означає, що ви сумуєте”);
- особистісно-інтимних запитань (“А що у вашій сім’ї символізує ця квітка?”); висновків про психічний стан учасника на основі його малюнку;
- обіцянок, що малювання кавою “вилікує” тривогу чи стрес.



Що рекомендується робити

- заохочувати експеримент: “тут немає правильних і неправильних малюнків”;
- підкреслювати, що це час для відпочинку та натхнення, а не психологічна сесія.



Сценарій заходу “Малювання мандал”

Мета:

сприяти розслабленню, концентрації уваги та розвитку творчого самовираження через створення мандали.

Актуальність:

Мандала (від санскритського *mandala* – “коло”) є універсальним символом гармонії та впорядкованості. Її малювання та розфарбовування може заспокоювати, структурувати емоційний стан і створювати відчуття внутрішнього балансу. Малювання мандал у сучасному контексті використовується як техніка для зниження стресу, покращення концентрації та розвитку уяви. У бібліотечному середовищі таке заняття допомагає відвідувачам зняти напругу, зануритися у творчу атмосферу й водночас об'єднати людей у спільному процесі.

Важливо підкреслити, що це не арт-терапія, а культурно-дозвілєвий захід. Для бібліотекаря проведення такого заняття – спосіб створити простір для відпочинку, тиші та творчості без необхідності спеціальної психологічної підготовки.

Матеріали:

- аркуші паперу (бажано щільного, формату А4 або А3);
- олівці, фломастери, маркери, кольорові ручки;
- циркуль, лінійка, трафарети для кіл (для тих, хто хоче геометричну точність);
- готові шаблони мандал для розфарбовування;
- приклади ілюстрацій мандал у культурних спорудах (наприклад, розписи храмів, вітражі соборів, килими, архітектурні візерунки);
- приклади вже створених сучасних мандал (надруковані чи на екрані);
- музичний супровід (спокійна інструментальна музика, звуки природи).

Тривалість:

60 – 90 хв. (залежно від темпу групи).

Цільова аудиторія:

діти (7+ років), підлітки та дорослі, сімейні групи, люди старшого віку.



Інструкція

1. Привітайте учасників і коротко поясніть, що таке мандала.
Приклад: "Мандала – це малюнок у колі, який відображає цілісність і гармонію. У різних культурах мандали зустрічаються у вітражах, орнаментах, розписах храмів".
2. Покажіть кілька прикладів мандал у культурі (фото чи ілюстрації).
3. Запропонуйте обрати спосіб роботи:
 - розфарбувати готову мандалу;
 - створити власну мандалу з нуля;
 - попрацювати колективно.
4. Підкресліть, що немає "правильних" чи "неправильних" кольорів. Важливий сам процес.
5. Увімкніть спокійну музику для розслаблення.

Адаптація для різних груп:



Діти:

можна підготувати прості шаблони мандал з більшими елементами для розмальовування; дозволити експериментувати з кольорами; запропонувати завдання "намалюй свою казкову мандалу".



Дорослі:

запропонувати створювати власну мандалу з нуля (з кола та секторів); заохочувати пошук "свого стилю" через кольори й орнаменти.



Сімейні групи:

можна працювати над "спільною мандалою", де кожен додає свій елемент. Це розвиває взаємодію та теплі емоційні зв'язки.



Люди старшого віку:

бажано мати готові шаблони середньої складності, щоб уникнути перевтоми та дрібної роботи; важливо додати коротку розповідь про історію мандал як символів гармонії.

Після завершення роботи дайте можливість охочим поділитися враженнями та влаштуйте міні-виставку готових робіт.

Питання для рефлексії:

- Як ви почувалися під час малювання?
- Які кольори вам хотілося використати найбільше?
- Чи вдалося вам зосередитися й відпустити думки?
- Що було для вас важливішим – симетрія чи свобода візерунку?
- Як би ви використали подібну практику у повсякденному житті?

Завдання бібліотекаря – забезпечити безпечний простір для відпочинку та творчості, а не проводити психотерапевтичну роботу.



Зверніть увагу:

щоб уникнути перетворення творчого заняття на арт-терапію, бібліотекаря варто утриматися від:

- інтерпретацій малюнків учасників (наприклад: "цей колір означає, що ви сумніваєтесь");
- використання мандали як діагностичного інструменту;
- порушення тем особистих травм, навіть якщо учасник сам про це натякає.



Сценарій заходу “Лялька-мотанка та інші традиційні українські обереги”

Мета:

ознайомити учасників з українськими традиціями створення оберегів та залучити їх до практичного виготовлення традиційних виробів як засобу емоційного відпочинку та культурної самопрезентації.

Актуальність:

У період сучасних викликів звернення до культурної спадщини допомагає відчутти опору, приналежність і зв'язок поколінь. Народні обереги – це не лише естетичні вироби, а символи захисту, добробуту та духовної єдності.

У бібліотеці такі заходи сприяють:

- формуванню простору культурної ідентичності;
- підтримці міжпоколінневих зв'язків;
- поєднанню творчості з читанням і популяризацією літератури з етнографії та народного мистецтва.

Матеріали:

- тканина (бавовна, льон, клаптики старого одягу), нитки, стрічки, сухі трави;
- кольоровий папір, картон (для дитячих адаптацій);
- мак, зілля, сухоцвіти (для “маковійчиків”);
- різноманітні українські хустки (для показу й практики зав'язування);
- ілюстрації: фото ляльок-мотанок, букетів-оберегів, вишиванок, архітектурних мандал (розписи храмів, печей, стін хат);
- книги з етнографії та народних традицій (для виставки-супроводу).

Тривалість:

60–90 хв. (залежно від кількості аудиторії та вибраних виробів).

Цільова аудиторія:

- Діти 6–12 років: прості шаблони, паперові варіанти, спрощені техніки.
- Підлітки та молодь: деталізовані техніки, розмова про символіку.
- Дорослі: автентичні вироби, акцент на значеннях і традиції.
- Сімейні групи: спільне виготовлення оберегу, робота “дитина + дорослий”.
- Люди старшого віку: акцент на спогади, досвід, локальні традиції.



Зверніть увагу:

це культурно-творчий захід, а не терапевтична практика. Обереги створюються як культурні об'єкти, без спроб психологічної діагностики.

Інструкція (для бібліотекаря)

1. Підготуйте матеріали відповідно до кількості учасників.
2. Створіть міні-виставку книг про українські традиції та етнографію.
3. На початку заняття поясніть культурний контекст оберегів у доступний спосіб, без глибоких психологічних інтерпретацій.
4. Покажіть приклади виробів (мотанки, маковійчики, хустки тощо).
5. Запросіть учасників до творчості, підкресливши, що важливий особистий сенс і символіка, а не досконала форма.



Коротка довідка:

- **Лялька-мотанка** – традиційний жіночий оберег, символ родинного тепла та захисту. Її робили без голки, лише шляхом намотування, аби “не поранити долю”.
- **Маковійчики** – букети зі злаків, маку, м’яти, чорнобривців, які освячували на Маковія. Символізували добробут і захист дому.
- **Хустка** – оберег жіночності та символ честі. Зав’язування хустки по-різному має культурний і регіональний відтінок.

Бібліотекарю варто самостійно шукати цікаві локальні приклади (наприклад, у місцевих краєзнавчих матеріалах чи етнографічних збірниках), і підсилювати захід міні-виставкою літератури. Це заохочує відвідувачів до читання.

Хід проведення

1. Проведіть коротку вправу на знайомство. Запропонуйте учасникам розказати, що вони вже знають про традицію створення того оберегу, який ви обрали для проведення заходу
2. Надайте коротку але цікаву інформаційну довідку про той оберег, який ви будете виготовляти з учасниками. Проілюструйте свою розповідь заготовленими зразками або ілюстраціями з книг, журналів, тощо
3. Продемонструйте техніку виготовлення:
 - Лялька-мотанка – намотування тканини, прикрашання стрічками.
 - Маковійчики – збір та кріплення сухих квітів і трав.
 - Дідух – формування колосків, перев’язування стрічкою.
 - Обереги з насіння та квітів – формування кола або підкови.
 - Писанки – основні техніки розпису або декорування.
 - Вінки – використання гілок, квітів, стрічок; або малювання візерунків у стилі вишиванки.
 - Майстер-клас із зав’язування хустки
 - Заохочуйте до творчих варіацій із кольором та матеріалом.

Увімкніть народну та сучасну українську музику для релаксації та святкової атмосфери.

Цільова аудиторія та адаптація

- Діти: прості мотанки, паперові маковійчики, обереги з насіння; шаблони для розфарбовування.
- Підлітки та дорослі: автентичні вироби зі стрічками, сухоцвітами та тканиною.
- Сімейні групи: спільне створення одного оберегу, розподіл ролей.
- Люди старшого віку: приклади традицій, обмін спогадами, робота з доступними матеріалами.

Підкресліть, що цінність у процесі, а не в ідеальній відповідності традиційній формі.

Завершення

- Запропонуйте учасникам поділитися враженнями (у формі обміну досвідом, без аналізу виробів).
- Проведіть міні-виставку робіт.
- Обговорить символіку та культурне значення.
- Заохочуйте звертатися до книжкової виставки й читати про українську культуру та народне мистецтво.

Питання для рефлексії

- Який оберіг вам сподобався найбільше і чому?
- Чи знали ви раніше про традиції вашого регіону?
- Які символи оберегів найбільше резонують із вашими почуттями чи спогадами?
- Чи хотіли б ви зробити подібний оберіг для дому або подарувати близьким?

**Сценарій заходу****“Колаж-афірмація: образи та слова, що надихають”**

Мета: надихнути учасників та створити власний ресурсний простір через поєднання образів і слів, що підтримують та мотивують.

Актуальність: У повсякденному житті люди часто шукають опору в словах і візуальних образах. Поєднання творчої діяльності з афірмаціями допомагає зосередитися на власних ресурсах, відчути внутрішню силу та знайти натхнення.

Колаж-афірмація є безпечним форматом для бібліотеки: це не терапія, але практика, яка допомагає відчути самопідтримку та внутрішню рівновагу.

Матеріали:

- журнали, газети, фотографії, інтернет-картинки;
- картон або кольоровий папір (основа колажу);
- ножиці, клей-олівець, маркери, фломастери, наклейки;
- роздруковані цитати сучасних українських письменників (С. Жадан, Ю. Іздрик, Л. Дереш та ін.).

Тривалість:

45–60 хвилин

Цільова аудиторія:

- Діти (9–12 років)
- Підлітки (13–17 років)
- Дорослі та люди похилого віку (18+)

Теоретичний блок: Що таке афірмація

Як діє афірмація:

- допомагає переорієнтувати автоматичні негативні думки;
- знижує рівень стресу та сприяє формуванню психологічної стійкості;
- завдяки повторюванню та емоційному залученню формує нові нейронні зв'язки;
- поєднання слова й образу (колажу) посилює емоційний ефект.

Користь:

- підтримує самоцінність та відчуття контролю над життям;
- стає ресурсом у стресових ситуаціях;
- стимулює натхнення й внутрішню опору.

Афірмації

– короткі позитивні твердження, які людина свідомо повторює, щоб підтримати внутрішній стан і посилити впевненість.



Зверніть увагу:

- афірмація – це не “чарівна формула”, а практика підтримки мислення;
- важливо забезпечити свободу вибору: учасник сам обирає слова, що йому резонують;
- творчий процес (колажування) підсилює вплив афірмацій і робить досвід більш особистісним та емоційним.



Блок: Знайомство з колажем у мистецтві

Мета:

показати, що колаж – це визнаний мистецький прийом, який використовували відомі художники.

Приклади:

- **Пабло Пікассо та Жорж Брак** – кубістський колаж із газет, шпалер, тканини.
- **Ганс Арп** – сюрреалістичні абстрактні колажі.
- **Ханна Гольц** – дадаїстські колажі для критики суспільства.
- **Робер Раушенберг** – поєднання живопису та колажу з реальними предметами.
- **Сучасні українські приклади:** Ілля Чичкан, Катерина Білокур (у контексті комбінування фактур і елементів).

Поради для бібліотекаря:

- покажіть 2–3 приклади на початку заняття;
- поясніть: мистецький колаж – це експеримент і естетика, а колаж-афірмація – спосіб створити особистий ресурс.

Інструкція для бібліотекаря:

1. Поясніть тему та мету заняття.
2. Коротко представте теоретичний блок про афірмації.
3. Покажіть учасникам приклади мистецьких колажів.
4. Запропонуйте обрати цитати, слова та зображення для колажу.
5. Дайте час на створення композиції: вирізання, наклеювання, доповнення власними афірмаціями чи малюнками.
6. Підтримуйте атмосферу свободи і безоціночності.
7. За бажанням, організуйте завершальне коло: кожен може назвати одне слово або образ, який став для нього важливим.

Приклади цитат сучасних українських авторів:

- **Сергій Жадан, "Життя Марії":**
"Життя – це тиша й сміх. Його стане на всіх".
- **Юрій Іздрик, "Писати легко":**
"Якби ти знала, яка ти гарна, коли у собі не маєш страху".
- **Ліна Костенко, "Маруся Чурай":**
"Крилатим ґрунту не треба".



Також можна використовувати ресурс rozdilovi.org для добору коротких фраз.

Адаптація для різних вікових категорій:

Діти (7–12 років):

- прості та яскраві образи;
- короткі афірмації ("Я сміливий", "Я сильна");
- допомога бібліотекаря у комбінуванні елементів.

Дорослі та люди похилого віку:

- глибші за змістом афірмації ("Моє життя має цінність", "Я здатен на зміни");
- акцент на ресурсності та життєвому досвіді;
- добровільний обмін враженнями.

Підлітки (13–17 років):

- складніші цитати та афірмації, пов'язані з ідентичністю;
- заохочення до експериментів і творчого пошуку;
- можливість обговорити символи та асоціації.

Питання для рефлексії

- Яке слово чи образ для вас стало найважливішим?
- Що ви відчували під час створення колажу?
- Як афірмація може підтримати вас у щоденному житті?
- Що нового ви дізналися про себе сьогодні?

Це заняття поєднує творчість, афірмації та мистецтво колажу, допомагаючи учасникам створити власний ресурсний простір. Роль бібліотекаря – підтримати надихаючу атмосферу, де цінним є сам процес, а не естетична "правильність" результату.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

рекомендуємо і вам ознайомитися з ними, щоб опанувати тему глибше

1. Абетка ментального здоров'я : 33 поради для самопомогги [Електронний ресурс]. – Київ : Міжнародний комітет порятунку (IRC), 2023. – Режим доступу: <https://ua.opora.uk/mental-health/handbook-irc>.
2. Андрєєнкова В. Л., Войцях Т. В., Гриців І. П., Мельничук В. О., Сабліна Н. О., Флярковська О. В., Харківська Т. А. Психосоціальна підтримка учасників освітнього процесу : навчально-методичний посібник [Електронний ресурс]. – Київ, 2023. – 149 с. – Режим доступу: <https://la-strada.org.ua/download/psyhosotsialna-pidtrymka-uchasnykiv-osvitnogo-protsesu>.
3. Араджионі М., Зезюліна К., Козорог О. Культура добросусідства : Я. Ми. Країна : програма виховних годин для закладів загальної середньої освіти II–III ступенів і методичні рекомендації [Електронний ресурс]. – Київ–Одеса : Фенікс, 2021. – 428 с. – Режим доступу: <https://kdukraine.com/app/uploads/2023/05/i-we-kraina-nova-2022.pdf>.
4. Базові навички турботи про себе та інших : як подолати надмірний стрес (виклики війни) [Електронний ресурс]. – Київ : Бюро ВООЗ в Україні ; ГО “Безбар’єрність”, 2022. – 42 с. – Режим доступу: <https://howareu.com/materials/tsei-dovidnyk-dopomozhe-poturbuvatysia-pro-sebe-ta-blyzkykh-v-periody-stresu>.
5. Бібліотека як безпечне місце : методичні поради бібліотекарям зі створення безпечного простору в бібліотеках [Електронний ресурс]. – Київ : ВГО Українська бібліотечна асоціація, 2023. – Режим доступу: <https://ula.org.ua/259-publikaciyi/vidannya/5062-biblioteka-ia-k-bezpechne-mistse-metodychni-porady-bibliotekariam-zistvorennya-bezbaryernogo-prostoru-v-publichnyj-biblioteczi/>.
6. Благодійний фонд “Бібліотечна країна”. Дослідження “Ментальне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни” (жовтень 2023 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bbu.org.ua/doslidzhennya-gradus-research-mentalne-zdorov-ya-ta-stavlennya-ukrainciv-do-psiologichnoi-dopomogi-pid-chas-viini-zhovten-2023/>.
7. Благодійний фонд “Бібліотечна країна”. Як бібліотекам зробити свої громади здоровішими : довідник за досвідом упровадження компонента “Охорона здоров'я через бібліотеки та літературу” в межах проекту “Діємо для здоров'я” [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу: https://drive.google.com/file/d/1Byrbf_6Vhct_VNSULbI0z0QQPIGTZOOh/view.
8. Бібліотеки України та досягнення Цілей сталого розвитку [Електронний ресурс]. – Київ : Національна бібліотека України ім. Ярослава Мудрого, 2025. – Режим доступу: <https://elib.nlu.org.ua/view.html?id=13079>
9. Бояринова О. Датська бібліотечна система як модель майбутнього [Електронний ресурс]. – Березень 2020. – Режим доступу: <https://drive.google.com/file/d/1vzMX->
10. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ). Важливі навички в періоди стресу : ілюстроване керівництво [Електронний ресурс]. – Копенгаген : Європейський регіональний офіс ВООЗ, 2021. – 127 с. – Режим доступу: <https://platforma-msb.org/wp-content/uploads/2021/03/Posibnyk-Vazhlyvi-navychky-v-periody-stresu.pdf>.
11. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ). Звіт про психічне здоров'я у світі : трансформація систем охорони психічного здоров'я для всіх [Електронний ресурс]. – Копенгаген : Європейське регіональне бюро ВООЗ, 2023. – Режим доступу: <https://iris.who.int/items/cf7ad2d7-5bdf-4de7-97b5-da7476a59b6a>.
12. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ). Міжнародна класифікація хвороб. 11-й перегляд (МКХ-11) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://icd.who.int/browse/2025-01/mms/en#129180281>.
13. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ). Перша психологічна допомога : посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях [Електронний ресурс]. – Київ : Університетське видавництво “Пульсари”, 2017. – 106 с. – Режим доступу: <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/91cd909f-f671-42d9-a16c-5f52efa4ba72/content>.
14. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ). Управління проблемами плюс (УП+) [Електронний ресурс]. – Женева : ВООЗ, 2016. – 142 с. – Режим доступу: https://k-s.org.ua/wp-content/uploads/2022/04/who_pmplus_ukr.pdf.
15. Всеукраїнська програма ментального здоров'я “Ти як?”. Абетка відновлення від А до Я [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://howareu.com/materials/ty-ia-k-abetka-vidnovlennia-vid-a-do-ia>.
16. Всеукраїнська програма ментального здоров'я “Ти як?”. Офіційний сайт програми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://howareu.com/materials>.
17. Всеукраїнська програма ментального здоров'я “Ти як?”. Потреби населення у послугах сфери психічного здоров'я [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://howareu.com/static-objects/howareu/media/PDF/Audit-potreby.pdf>.
18. Всеукраїнська програма ментального здоров'я “Ти як?”. Ресурсний стан : відновлення та підтримка : матеріали та рекомендації платформи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://howareu.com/materials/yak-znaity-vlasne-dzherelo-syly>.
19. Всеукраїнська програма ментального здоров'я “Ти як?”. Як потурбуватися про себе та близьких у періоди стресу

[Електронний ресурс]. – Київ : ГО “Безбар’єрність”, 2022. – Режим доступу: <https://howareu.com/materials/tsei-dovidnyk-dopomozhe-poturbuvatysia-pro-sebe-ta-blyzkykh-v-periody-stresu>.

20. Громадська організація “Безбар’єрність”. Відеоролики про те, як перемогти стрес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.youtube.com/playlist?list=PLwL4PWi8_YrflVSK3sT-BEciLVqXR70nLr.

21. Громадська організація “Як ти, брате?”. Офіційний сайт проєкту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://yakty.com.ua/shop>.

22. Гете-Інститут в Україні. Проєкт “Валізка з книжками” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.goethe.de/ins/ua/uk/kul/lit/kof.html#anchor-i7966170>.

23. Гоулман Д. Емоційний інтелект. – Харків : Vivat, 2018. – 512 с.

24. Дистанційний курс “Бібліотеки для здоров’я громад” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vumonline.ua/course/libraries-for-community-health>.

25. Довідник безбар’єрності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bf.in.ua>.

26. Емоційний інтелект у структурі особистісної компетентності. – Київ : Київський університет імені Б. Грінченка, 2016. – 152 с.

27. Закон України “Про систему охорони психічного здоров’я” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4223-20#Text>.

28. Закон України “Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>.

29. Звіт про стан психічного здоров’я в Україні : підсумки пілотного проєкту “Психічне здоров’я та туберкульоз” [Електронний ресурс]. – Київ : Центр громадського здоров’я МОЗ України, 2023. – Режим доступу: https://phc.org.ua/sites/default/files/users/user92/ЗВІТ_психздоров'я_ТБ_ФІН.pdf.

30. Інклюцентр (Словаччина). Ненасильницьке спілкування в практиці інклюзивної школи згідно з концепцією Маршала Розенберга [Електронний ресурс]. – 2024. – Режим доступу: <https://inklucentrum.sk/wp-content/uploads/2024/12/Nenasilna-komunikacia-UA-Online.pdf>.

31. Інша освіта (тренерська група). Ідеї. Натхнення. Рішення : посібник для тренерів неформальної освіти [Електронний ресурс]. – Київ, 2015. – 71 с. – Режим доступу: <https://insha-osvita.org/article/idei-natkhnennia-rishennia>.

32. Климчук В. О. Посттравматичне зростання та як можна йому сприяти у психотерапії [Електронний ресурс] // Наука і освіта. – 2016. – № 5. – С. 46–52. – Режим доступу: https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2016/5_2016/6.pdf.

33. “Коло емоцій” / Wheel of Emotions [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://nus.org.ua/wp-content/uploads/2020/02/3.Koleso_emotsij_Wheel_of_Emotions.pdf.

34. Коло сім’ї. Академія стійкості Центру здоров’я та розвитку. Ресурси програми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://resilience.k-s.org.ua/dodatkovy-resursy>.

35. Концепція розвитку охорони психічного здоров’я в Україні

на період до 2030 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1018-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80#n8>.

36. Координаційний центр з питань психічного здоров’я при Кабінеті Міністрів України. Пріоритетні багатосекторні заходи з психічного здоров’я та психосоціальної підтримки в Україні під час та після війни : оперативна дорожня карта (відкритий документ, 5 грудня 2022 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://knowledge.org.ua/wp-content/uploads/2023/03/mhps_framework_ukraine_ukr_59_page.pdf.

37. Координаційний центр з питань психічного здоров’я при Кабінеті Міністрів України. Система у сфері психічного здоров’я та психосоціальної підтримки в Україні : цільова модель 2.0 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://howareu.com/materials/tsilova-model-systemy-u-sferi-pzpsp-30>.

38. Лебідь Н. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти [Електронний ресурс]. – Київ : ДП “НВЦ “Пріоритети””, 2016. – 36 с. – Режим доступу: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/16413/1/N_Lebid_Stresostiikist_NDLKL.pdf.

39. Лебідь Н., Бреус Ю. Онлайн-заняття для молоді : від старту до фінішу [Електронний ресурс]. – Дніпро, 2021. – 63 с. – Режим доступу: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/36458/1/N_Lebid_Y_Breus_IL_NNCKL.pdf.

40. Методика проведення тренінгів : навчально-методичні матеріали [Електронний ресурс]. – Київ, 2017. – Режим доступу: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/21489/1/UPF_Methodology-P02-RM-25-09-17_pr_obnova_WEB.pdf.

41. Методичні рекомендації для публічних бібліотек [Електронний ресурс]. – Київ, 2024. – Режим доступу: <https://profy.nlu.org.ua/file/2024/metod20.03.24.pdf>.

42. Міжвідомчий постійний комітет (МПК). Психічне здоров’я та психосоціальна підтримка в умовах надзвичайної ситуації [Електронний ресурс]. – Женева : МПК, 2007. – Режим доступу: https://inee.org/sites/default/files/resources/iasc_mhps_guide-lines_ukrainian_0.pdf.

43. Міжнародна організація з міграції (МОМ). Посібник з психічного здоров’я і психосоціальної підтримки на рівні громад в умовах надзвичайної ситуації та переміщення населення : друге видання [Електронний ресурс]. – Київ : МОМ, 2022. – 232 с. – Режим доступу: https://ukraine.iom.int/sites/g/files/tmzbd11861/files/documents/iom_ukraine_manualoncbmhpsinemergenciesanddisplacement2021_ukrainian_digital_0.pdf.

44. Міжнародна федерація товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця. Перша психологічна допомога. Модуль 1 [Електронний ресурс]. – Копенгаген : Довідковий центр з психосоціальної підтримки МФЧХ, 2022. – Режим доступу: https://pscentre.org/wp-content/uploads/2022/03/PFA_Module-1_Ukr.pdf.

45. Міжнародна федерація товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця. Перша психологічна допомога для молоді : підтримка рівний-рівному. Тренінг [Електронний ресурс]. – Копенгаген : Довідковий центр з психосоціальної підтримки, 2021. – Режим доступу: https://www.mh4u.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/final_training-manual-pfa-for-young-peers_ua_040722.pdf.

46. Міністерство культури та стратегічних комунікацій України. Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформаційно-аналітичний бюлетень / авт. кол. : Л. Любаренко, Н. Єрмакіна, І. Лісова, Ю. Новальська, Т. Швачка ; наук. ред. Н. Розколуца ; відп. за вип. О. Сербін [Електронний ресурс]. – Київ : Національна бібліотека України ім. Ярослава Мудрого, 2025. – Вип. 55. – 84 с. – Режим доступу: <https://elib.nlu.org.ua/mobile/#/view/14849>.
47. Міністерство освіти і науки України. Професійний стандарт “Практичний психолог” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/rizne/2020/12/Standart_Praktychnyy_psykholoh.pdf.
48. Національний методичний центр практичної психології і соціальної роботи. Методика проведення зустрічей у форматі кола : посібник з ідеями для вчителів, вихователів, молодіжних лідерів та соціальних працівників [Електронний ресурс]. – Суми, 2021. – Режим доступу: <http://nmcps.sumy.sch.in.ua/Files/downloadcenter/Посібник%20Методика%20проведення%20зустрічей%20у%20форматі%20кола.pdf>
49. Ніколаєва Л. (метод. ред.). Тренінгові вправи для початківців та професіоналів. Книга 1 : навчальний посібник. – Київ : 7 БЦ, 2023. – 148 с.
50. Ніколаєва Л. (метод. ред.). Тренінгові вправи для початківців та професіоналів. Книга 2 : навчальний посібник. – Київ : 7 БЦ, 2024. – 160 с.
51. Новоукраїнська школа (НУШ). Як упроваджувати соціально-емоційне навчання в школах : аналітичний огляд [Електронний ресурс]. – Київ, 2021. – Режим доступу: <https://nus.org.ua/2021/08/31/yak-uprovadzhuvaty-sotsialno-emotsijne-navchannya-v-shkolah-analitychnyj-oglyad/>.
52. Офіційний канал з поясненнями та вправами з психоемоційної саморегуляції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.youtube.com/@TiotyPanda>.
53. Пашко О. Навчання дорослих : виклики, специфіка, інтерактивні методи. Український досвід у регіональному економічному розвитку : посібник [Електронний ресурс]. – Львів : Галицька видавнича спілка, 2013. – 108 с. – Режим доступу: <https://isc.biz.ua/images/HB/andragog.pdf>.
54. Платформа EMPATIA.PRO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empatia.pro>.
55. Про схвалення Концепції Державної цільової програми відновлення та розбудови миру в східних регіонах України : розпорядження Кабінету Міністрів України № 219-р від 23 березня 2016 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/219-2016-%D1%80#Text>.
56. Проєкт “Розділові”. Офіційний вебсайт мистецького проєкту “Розділові” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rozdilovi.org>.
57. Рада Європи. Травматичні події : психологічна підтримка та самопоміага : довідник для фахівців і фахівчинь допоміжних професій соціальної сфери, які працюють з внутрішньо переміщеними особами та постраждалими населенням [Електронний ресурс]. – Київ : Рада Європи, 2022. – 92 с. – Режим доступу: <https://www.coe.int/uk/web/kyiv/-/traumatic-events-psychological-support-and-self-care-toolkit>.
58. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. – Харків : Фабула, 2020. – 256 с.
59. Словник термінів законодавства України. Термін №65546:116867 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/65546%3A116867>
60. Сиянвський В. В., Сергеєнкова О. П. Психологічний словник / за ред. Н. А. Побірченко. – Київ : Науковий світ, 2007. – 336 с.
61. Тедескі Р., Мур Б. А., Фальке К. Трансформовані травмою : історії про посттравматичне зростання. – Київ : Пропала грамота, 2025. – 208 с.
62. Україна. Президент (Зеленський В. О.). Стратегія людського розвитку : Указ № 225/2021 від 2 червня 2021 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.president.gov.ua/documents/2252021-39073>.
63. Українська бібліотечна асоціація. Методичні рекомендації для публічних бібліотек щодо впровадження інноваційних послуг [Електронний ресурс]. – Київ : ВГО Українська бібліотечна асоціація, 2019. – Режим доступу: https://ula.org.ua/images/uba_document/publications/Method.pdf.
64. Українська бібліотечна асоціація. Чотири простори бібліотеки : модель діяльності : практичний посібник [Електронний ресурс]. – Київ : ВГО Українська бібліотечна асоціація, 2020. – 104 с. – Режим доступу: <https://ula.org.ua/images/documents/4629/Чотири%20простори%20бібліотеки.pdf>.
65. ЮНІСЕФ. Дослідження “Здоров’я та поведінкові орієнтації учнівського населення (HBSC)” [Електронний ресурс]. – Київ : ЮНІСЕФ, 2021. – Режим доступу: <https://www.unicef.org/ukraine/reports/hbsc-study>.
66. Янавічене Д. Методика бібліотерапії [Електронний ресурс]. – Вільнюс : Lithuanian Library Association, 2020. – 102 с. – Режим доступу: https://drive.google.com/file/d/1_GA7M8QLWw24Qju-s167vN3uPw7F3qa7d/view.
67. APSSI ; REPSSI. Керівництво для щасливого, здорового, надійного життя та навчання : посібник заходів. Психосоціальна підтримка (ПСП) вчителям, батькам, опікунам та дітям під час пандемії COVID-19 [Електронний ресурс]. – Йоганнесбург : APSSI, REPSSI, 2021. – Режим доступу: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2023/07/Hopefully-Healthy-Happy-Living-Toolkit-Activity-Guide-ukrainian.pdf>.
68. Ben-Shahar T. 3 Steps to Lasting Change [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://livehappy.com/season-1/3-steps-to-lasting-change-with-tal-ben-shahar>.
69. Bonanno G. A., Galea S., Bucciarelli A., Vlahov D. Individual, community and national resilience in peace time and in the face of terror : a longitudinal study [Електронний ресурс] // Journal of Loss and Trauma. – 2017. – Vol. 22, No. 2. – Режим доступу: <https://cris.haifa.ac.il/en/publications/individual-community-and-national-resilience-in-peace-time-and-in>.
70. Breus Y. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності керівника закладу середньої освіти [Електронний ресурс]. – Київ : ДП “НВЦ “Пріоритети””, 2016. – 36 с. – Режим доступу: [Y_Breus_REIPDKZSO_NDL_KL.pdf](https://www.reipdkzso.ndl.kl.pdf).
71. Burnout : 35 years of research and practice [Електронний ресурс] // Career Development International. – 2009. – Vol. 14, No. 3. – P. 204–220. – Режим доступу: <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>.
72. Emmons R. A., McCullough M. E. Counting blessings versus

burdens : an experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life [Електронний ресурс] // Journal of Personality and Social Psychology. – 2003. – Vol. 84, No. 2. – P. 377–389. – Режим доступу: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-3514.84.2.377>.

73. Fontana D. Managing Stress. – London : British Psychological Society ; Taylor & Francis / Routledge, 1989.

74. Global Protection Cluster. IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings [Електронний ресурс]. – Geneva : IASC, 2022. – Режим доступу: https://globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2022-05/iasc_guidelines_on_mental_health_and_psychosocial_support_in_emergency_settings_english.pdf.

75. Inter-Agency Standing Committee (IASC). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings [Електронний ресурс]. – Geneva : IASC, 2007. – Режим доступу: https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/Guidelines%20IASC%20Mental%20Health%20Psychosocial_0.pdf.

76. Making Cents International. Контрольний список для застосування травмоінформованого підходу до розроблення молодіжних програм [Електронний ресурс]. – Вашингтон, 2022. – Режим доступу: <https://makingcents.com/wp-content/uploads/2022/11/Applying-a-Trauma-Informed-Approach-Checklist-Ukrainian-Final.pdf>.

77. Mark G., Gudith D., Klocke U. The cost of interrupted work : more speed and stress [Електронний ресурс] // Proceedings of CHI 2008 Conference on Human Factors in Computing Systems. – Режим доступу: <https://ics.uci.edu/~gmark/chi08-mark.pdf>.

78. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience : recent research and its implications for psychiatry [Електронний ресурс] // World Psychiatry. – 2016. – Vol. 15, No. 2. – P. 103–111. – Режим доступу: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4911781/>.

79. World Health Organization (WHO). Mental health of older adults [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults>.

80. MH4U – Mental Health for Ukraine. Офіційний сайт програми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.mh4u.in.ua>.

81. MHPSS International Movement Hub [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mhpsshub.org>.

82. Momental. Платформа турботи про себе [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://momental.howareu.com>.

83. Rasul A. Digital mindfulness and mental health : review of practices and outcomes [Електронний ресурс] // iSchools Research Journal. – 2016. – Vol. 10, Iss. 1. – Режим доступу: <https://scholarworks.sjsu.edu/ischoolsrj/vol10/iss1/6>.

84. Lanius R. A. Reexperiencing, hyperaroused, and dissociative states in posttraumatic stress disorder [Електронний ресурс] // Psychiatric Times. – 2015. – Режим доступу: <https://www.psychiatrictimes.com/view/reexperiencing-hyperaroused-and-dissociative-states-posttraumatic-stress-disorder>.

85. Ryff C. D., Singer B. Psychological well-being : meaning, measurement and implications for psychotherapy research

[Електронний ресурс] // Psychotherapy and Psychosomatics. – 1996. – Vol. 65, No. 1. – P. 14–23. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/14366097_Psychological_Weil-Being_Meaning_Measurement_and_Implications_for_Psychotherapy_Research.

86. Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach [Електронний ресурс]. – Rockville, MD : SAMHSA, 2014. – Режим доступу: <https://www.nctsn.org/resources/samhsas-concept-of-trauma-and-guidance-for-a-trauma-informed-approach>.

87. Tedeschi R. G., Calhoun L. G. Posttraumatic growth : conceptual foundations and empirical evidence [Електронний ресурс] // Psychological Inquiry. – 2004. – Vol. 15, No. 1. – P. 1–18. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/247504165_Tedeschi_RG_Calhoun_LGPosttraumatic_growth_conceptual_foundations_and_empirical_evidence_Psychol_Inq_15_1-18.

88. Tedeschi R. G., Moore B. A., Falke K. The SIX Cs model for immediate cognitive psychological first aid : from helplessness to active efficient coping [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/326540836_The_SIX-Cs_model_for_Immediate_Cognitive_Psychological_First_Aid_From_Helplessness_to_Active_Efficient_Coping.

89. The Johns Hopkins Center for Public Health Preparedness. The Johns Hopkins Model of Psychological First Aid (RAPID-PFA) [Електронний ресурс]. – Baltimore : Johns Hopkins University, 2014. – Режим доступу: <https://pure.johnshopkins.edu/en/publications/the-johns-hopkins-model-of-psychological-first-aid-rapid-pfa-curr-4>.

90. The relationship between burnout, depression, and anxiety : a systematic review and meta-analysis [Електронний ресурс] // Frontiers in Psychology. – 2019. – Vol. 10. – Article 284. – Режим доступу: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284>.

91. Upgrade Yourself. Онлайн-курс “Резильєнтність 2.0” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://upgrade-yourself.com.ua/resilience-2-0>.

92. World Health Organization (WHO). Burn-out : an occupational phenomenon [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.who.int/standards/classifications/frequently-asked-questions/burn-out-an-occupational-phenomenon>.

93. World Vision ; Довідковий центр з психосоціальної підтримки МФЧХ. Каталог заходів для просторів, дружніх до дитини, в гуманітарних установах [Електронний ресурс]. – Копенгаген : МФЧХ, 2018. – Режим доступу: <https://pscentre.org/resource/activity-catalogue-for-child-friendly-spaces-in-humanitarian-settings-ukrainian>.

94. UNICEF Ukraine. Your Power : посібник зі стресостійкості для підлітків [Електронний ресурс]. – Київ : UNICEF, 2023. – Режим доступу: <https://www.unicef.org/ukraine/documents/your-power-roz>.

95. Decety J., Lamm C. Empathy and emotion regulation : an integrative account [Електронний ресурс] // Social Cognitive and Affective Neuroscience. – 2006. – Vol. 1, No. 2. – P. 114–121. – Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/333021840_Empathy_and_emotion_regulation_An_integrative_account.

96. Reexperiencing, Hyperarousal and Dissociation in PTSD : mechanisms and clinical relevance [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33714168/>.

Додатки

ДОДАТОК 1

ПРАКТИЧНІ КЕЙСИ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ



Мета: допомогти бібліотекарям проаналізувати реальні ситуації взаємодії з відвідувачами, визначити межі своєї ролі та навчитися приймати рішення про перенаправлення до фахівців.

Кейс 1.

Ви можете допомогти самі

Ситуація: до бібліотеки приходять жінка з дитиною, яка має статус внутрішньо переміщеної особи. Вона пригнічена, часто мовчить, виглядає втомленою, але відповідає на запитання, поводить себе спокійно. Каже, що сумує за домом, не знає, куди себе подіти, бо не має тут знайомих, а дитина не має друзів.

Ваші дії:

- вислуховуєте з емпатією, не розпитуючи про подробиці;
- пропонуєте участь у дитячому арт-клубі та жіночому клубі за інтересами;
- запрошуєте на читання вголос або творчі заняття;
- надаєте контакти місцевого гуманітарного центру.

Це приклад, коли ваша участь доречна і достатня. Бібліотека у цьому випадку стає місцем підтримки, спільності та безпечного відновлення.

Кейс 2.

Потрібно перенаправити до фахівця

Ситуація: до вас звертається чоловік, який говорить: "Мені здається, що я вже не витримаю. Коли засинаю – бачу вибухи. Коли чую гучний звук – хочу бігти. Я не живу, я ховаюся". Ви помічаєте напруженість, тремор рук, уникання погляду.

Ваші дії:

- спокійно дякуєте за довіру, за те, що він поділився тим, як почувається;
- щиро говорите про те, що в подібних випадках може допомогти підтримка фахівців, і це може покращити його стан;
- запитуєте, чи не проти він, щоб ви поділилися контактами;
- пропонуєте контакти місцевого Центру психічного здоров'я, безоплатного психолога або гарячої лінії **7333**;
- за згоди – телефонуєте разом або даєте роздруковку з адресами служб.

Це приклад, коли слід делікатно перенаправити людину до фахівців. Ваше завдання – залишатися поруч на рівні людської підтримки, але не брати на себе роль психолога.



Порада для обговорення:

Порівняйте обидва кейси.

- Які принципи психосоціальної підтримки проявилися у першій ситуації?
- Коли і чому виникла потреба у перенаправленні у другій?
- Як ви особисто дієте у подібних випадках?

ДОДАТОК 2

**“ВІТАМІННА МОДЕЛЬ” ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ’Я ПРАЦІВНИКА
(ЗА П. ВОРОМ)**

Автор моделі, Пітер Вор (Peter Warr), порівнює робоче середовище з організмом, який потребує певних “вітамінів”. На думку автора “вітамінної моделі” (цит. за: Г. Моніна, Н. Раннала), існує тісний зв’язок між характеристиками робочого середовища та психічним здоров’ям працівника. Так само, як нестача фізичних вітамінів призводить до хвороб, дефіцит кожного з дев’яти ключових факторів професійного середовища може спричиняти погіршення психічного здоров’я, зниження мотивації та професійне виснаження [39].

Розгляньте дев’ять “вітамінів” здорового робочого середовища та поміркуйте, які з них ви отримуєте у своїй бібліотеці, а яких вам, можливо, бракує. Подумайте, як наявність або відсутність кожного з них впливає на ваше самопочуття, мотивацію й здатність підтримувати інших.

№	ФАКТОР (УМОВА)	ЯК ЦЕ ПРОЯВЛЯЄТЬСЯ У ПРОФЕСІЙНОМУ ЖИТТІ БІБЛІОТЕКАРЯ	ВІДМІТКА
1	Можливість особисто контролювати дії та приймати рішення	Я маю вплив на організацію власної роботи, можу пропонувати зміни	<input type="checkbox"/>
2	Можливість використовувати наявні навички й набувати нових	Я застосовую свої сильні сторони і маю змогу розвиватися	<input type="checkbox"/>
3	Відповідність вимог роботи власним ресурсам	Завдання посилені, я розумію очікування керівництва	<input type="checkbox"/>
4	Можливість робити вибір у професійній ситуації	Мені дозволено обирати способи виконання завдань	<input type="checkbox"/>
5	Прозорість і передбачуваність середовища	Я отримую зворотний зв’язок, розумію свої ролі й відповідальність	<input type="checkbox"/>
6	Міжособистісні контакти та соціальна підтримка	Є колеги, до яких можу звернутися по допомогу чи пораду	<input type="checkbox"/>
7	Матеріальне стимулювання	Рівень оплати праці відповідає зусиллям і потребам	<input type="checkbox"/>
8	Безпечні умови праці	Місце роботи комфортне, не створює фізичних чи емоційних ризиків	<input type="checkbox"/>
9	Статус і визнання у колективі	Я відчуваю повагу, мене цінують як професіонала	<input type="checkbox"/>

**Рефлексія:**

- Які “вітаміни” присутні у вашій професійній діяльності?
- Яких бракує?
- Що можна зробити вже зараз, щоб зміцнити власне психічне здоров’я на роботі?

ДОДАТОК 3

ЧЕК-ЛИСТ СТРЕСОРІВ, ІЗ ЯКИМИ СЬГОДНІ СТИКАЮТЬСЯ БІБЛІОТЕКАРІ

Під час війни бібліотекарі опиняються в умовах, що потребують не лише професійних знань, а й великої внутрішньої стійкості. Щоденна робота супроводжується багатьма зовнішніми та внутрішніми чинниками, які впливають на психічне здоров'я. Цей чек-лист допоможе вам визначити, які стресори є для вас найбільш актуальними. Він не є вичерпним – ви можете доповнити його власними пунктами, характерними саме для вашої бібліотеки або громади.

Група стресорів	Про що цей стресор	Що саме викликає стрес	Відгукується мені (☑/☐)
Прямі загрози безпеці та руйнуванню інфраструктури	Повітряні тривоги, ракетні удари, руйнування будівель бібліотек, пошкодження фондів, евакуація	Фізична небезпека, відчуття нестабільності, втрата робочого місця чи матеріальних ресурсів, необхідність рятувати архіви або колекції	<input type="checkbox"/>
Хронічна втома, невизначеність і тривожність, зумовлені війною	Тривалий стан напруження через воєнні дії, інформаційний тиск, страх за себе та родину, вимушене переміщення	Постійна тривога, виснаження, порушення сну, харчування, концентрації, відчуття втрати контролю над власним життям	<input type="checkbox"/>
Психосоціальний тиск громади та очікування допомоги	Збільшення звернень від громадян, очікування, що бібліотека надає будь-яку підтримку: інформаційну, гуманітарну, психологічну	Емоційне навантаження, почуття відповідальності за долі людей, неможливість задовольнити всі запити	<input type="checkbox"/>
Робота з відвідувачами з травматичним досвідом та в кризі	Постійна взаємодія з відвідувачами, які пережили втрати, переселення, насильство, шоківі події	Накопичення чужих історій і переживань, ризик вторинної травматизації, емоційне виснаження, підвищені вимоги до емпатії	<input type="checkbox"/>
Складні або неоднозначні запити користувачів	Звернення з комплексними чи нечіткими потребами – від пошуку документів до прохань про психологічну допомогу	Невизначеність меж відповідальності, надмірні очікування користувачів, відчуття безсилля або сумнівів у власній компетентності	<input type="checkbox"/>
Перевантаження обов'язками	Необхідність одночасно виконувати багато ролей: довідкова робота, підтримка ВПО, організація заходів, волонтерство, адміністративні завдання	Хронічна втома, багатозадачність, ризик помилок, виснаження, професійне вигорання	<input type="checkbox"/>
Соціально-організаційні труднощі	Конфлікти в колективі, нечіткий розподіл обов'язків, недостатня підтримка з боку керівництва	Відчуття ізоляції, несправедливості, емоційна напруга в колективі, зниження командної взаємодії	<input type="checkbox"/>
Стигма і замовчування емоційних потреб	Небажання або страх звертатися по психологічну підтримку, відсутність традиції говорити про свій стан	Накопичення емоційного напруження, ігнорування власних потреб, хронічне виснаження	<input type="checkbox"/>
Нестача ресурсів і фінансова невизначеність	Скорочення бюджетів, відсутність матеріалів чи обладнання, обмежені можливості для закупівель або ремонту	Тривога за фінансову стабільність, почуття безпорадності, необхідність працювати "на ентузіазмі"	<input type="checkbox"/>
Професійна невизначеність і втрата перспектив	Обмежені можливості розвитку, скорочення навчальних програм, невизначене майбутнє установи.	Зниження мотивації, страх втратити роботу або професійний статус.	<input type="checkbox"/>
Швидка цифровізація	Необхідність швидко освоювати нові платформи та електронні сервіси без достатньої технічної підтримки.	Страх "не впоратися", зниження впевненості у власних навичках, потреба навчатися в умовах стресу.	<input type="checkbox"/>
Політичний чи правовий тиск, цензура	Ризик втручання у роботу бібліотеки, цензурні обмеження, тиск або переслідування (актуально для окупованих і деокупованих територій).	Моральні дилеми, почуття безсилля, небезпека для життя та професійної репутації, післятравматичний стрес.	<input type="checkbox"/>

Як працювати з чек-листом:

Позначте, які з наведених стресорів найбільше відгукуються вам особисто. Поміркуйте, які з них впливають на ваш настрій, працездатність, стосунки в команді.

Визначення власних тригерів – перший крок до збереження внутрішнього балансу.

ДОДАТОК 4

ВПРАВА “ІНВЕНТАРИЗАЦІЯ СТРЕСІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ”

Ця вправа допоможе вам проаналізувати власні професійні стресори, визначити пріоритети реагування та спланувати конкретні дії для їх подолання. Ідея та деякі пункти адаптовані з книги Дерекка Фонтана “Managing Stress”. Виконайте кроки послідовно, приділяючи увагу як зовнішнім, так і внутрішнім чинникам стресу.

1. Складіть перелік причин, які викликають стрес на роботі (стресорів).

Причини мають бути максимально конкретно сформульовані. Допоміжним може бути список у [Додатку 3](#), але спробуйте сформулювати пункти більш персоналізовано. Наприклад, замість загального “конфлікти всередині колективу” – “мій конфлікт із...” або “конфлікт між... та ...”.

2. Проранжуйте стресори так, щоб першим стояв той, який зараз викликає найбільше напруження.

3. Кожен зі стресорів віднесіть до однієї з трьох груп: “Негайна дія” (“НГ”), “Майбутня дія” (“МД”), “Ігнорування або адаптація” (“І/А”).

Таке ранжування є суб’єктивним, але воно важливе для визначення пріоритетів реагування та подальшого аналізу. Якщо ви розумієте, що певні стресори є невідкладними й потребують реагування вже зараз, а також викликають найбільше напруження, – розпочніть розмірковування саме з них. Ви також, імовірно, побачите стресори, на які не можете безпосередньо впливати. Їх варто позначити категорією “Ігнорування чи адаптація” (І/А). Проте не залишайте ці пункти без уваги – продовжуйте аналіз, розмірковуючи, що саме може допомогти вам у процесі адаптації.

4. Для кожного стресора визначте його об’єктивну складову (пов’язану з вимогами професійної діяльності, робочими умовами) та суб’єктивну складову (пов’язану з особливостями особистості, характеру, темпераменту та індивідуальним способом реагування на стрес).

Під час аналізу суб’єктивних чинників скористайтеся характеристиками, що впливають на реакцію на стрес, наведеними в основному розділі посібника. А тепер спробуймо перейти до наступного кроку – подумати, як саме можна подолати ці стресори.

5. Для кожного стресора визначте можливі короткострокові та організаційні дії.

Наприклад, для стресорів, пов’язаних із роботою з відвідувачами, які перебувають у кризі, це може бути:

- Короткострокові дії: робіть паузи “для себе” після важких розмов, виконуйте дихальні вправи, повільно випийте води.
- Організаційні дії: облаштуйте місце для персоналу для короткого відпочинку та релаксації; запровадьте групи підтримки для співробітників за участю психолога.

Орієнтуйтеся насамперед на те, що вже існує у вашій бібліотеці, а також на ідеї, які приходять вам під час роздумів. Згодом ви зможете доповнити цей перелік новими варіантами, описаними в інших розділах посібника.

6. Створіть групу підтримки, тобто визначте колег, які вам можуть допомогти у вирішенні проблеми.

7. Проаналізуйте свій внесок у виникнення й розвиток стресової ситуації.

Складіть перелік тверджень, що починаються зі слова “Я”. Такий список допоможе побачити, які особисті установки роблять вас вразливішими до стресу.

8. Використовуючи попередній список, визначте, які якості або навички ви хотіли б розвинути.

Подумайте, як саме це можна зробити, і зафіксуйте свої ідеї. Це стане основою вашого особистого плану дій і професійного розвитку.



Порада:

цю вправу можна виконувати індивідуально або під час командних зустрічей чи супервізій, використовуючи її як основу для обговорення та планування підтримки персоналу.

ДОДАТОК 5

САМОДІАГНОСТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ТЕХНІКИ САМОПІДТРИМКИ

Цей додаток можна використовувати як інструмент самоспостереження, а також у процесі супервізії, інтервізії або командних зустрічей для обговорення стану професійного виснаження, ресурсності та турботи про себе. Його мета – допомогти бібліотекарям усвідомити власний стан, вчасно реагувати на ознаки вигорання та застосовувати прості практики емоційного відновлення.

1. Як розпізнати вигорання у себе

Оцініть, наскільки вам близькі наведені нижче твердження. Використовуйте шкалу від **1 до 5**, де:

- 1 – зовсім не згоден / не згодна
- 2 – скоріше не згоден / не згодна
- 3 – важко сказати / нейтрально
- 4 – скоріше згоден / згодна
- 5 – повністю згоден / згодна

ТВЕРДЖЕННЯ	1	2	3	4	5
Вранці мені важко змусити себе йти на роботу					
Я часто відчуваю дратівливість після спілкування з користувачами					
Я сумніваюся в користі своєї роботи					
Мене більше не надихають улюблені речі					
У мене немає ні часу, ні бажання піклуватися про себе					

Якщо більшість ваших відповідей – 4 або 5, це сигнал: зверніть увагу на свій стан. Можливо, ваш організм і емоційна сфера потребують відновлення або професійної підтримки.

2. Що може допомогти вже зараз

- Спробуйте щовечора записувати свої маленькі досягнення й подяки собі. Головне – **регулярність**.
- Маленькі перемоги – це теж ваш ресурс.
- Перегляньте свій робочий день і знайдіть у ньому час для **регулярних перерв**.

Пам'ятайте:

- Вигорання – це не провина, а запит про допомогу.
- Турбота про себе – це не егоїзм, а ваша професійна відповідальність.
- Станьте для себе тим, ким щодня є для інших – підтримкою, простором прийняття.

**Зверніть увагу:**

у період вигорання може здаватися, що зусилля не приносять результату, а життя втратило сенс і натхнення.

ДОДАТОК 6

МОДЕЛЬ ШЕСТИ С ДОКТОРА МОШЕ ФАРЧІ (КОГНІТИВНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА)

Модель шести С (Six Cs Model) розроблена в Ізраїлі доктором Моше Фарчі. Вона орієнтована на швидке, когнітивно спрямоване відновлення функціонування людини після гострої стресової події – травми, катастрофи або бойових дій.

Головна мета – не лише заспокоїти людину, а якнайшвидше відновити її здатність діяти, мислити та приймати рішення в кризі.

Цей протокол можна застосовувати під час надзвичайних подій, під час сирен, обстрілів, евакуацій, а також у повсякденних ситуаціях, коли людина переживає сильний емоційний шок (втрата, насильство, панічна атака, істерика тощо).



Зверніть увагу:

Модель може бути використана не лише психологами, а й фахівцями без спеціальної освіти – бібліотекарями, педагогами, соціальними працівниками, волонтерами – **за умови дотримання принципів безпеки, поваги й ненасильницької комунікації.**

Покроковий протокол Моделі шести С

КРОК	ДІЯ	ПОЯСНЕННЯ / ПРИКЛАД ФРАЗИ
1. Calm	Заспокоїтися самому	Стабілізуйте свій стан, дихайте спокійно. Людина відчуває вашу врівноваженість.
2. Contact	Контакт	Станьте перед людиною: “Ти мене бачиш? Кивни, якщо так.”
3. Call	Назватися	“Мене звати... Я прийшов/прийшла тобі допомогти.”
4. Connect	Повернути ідентичність	“Як тебе звати?” – допомагає відновити відчуття себе.
5. Chain	Поєднати події в ланцюг	“Куди ти йшов, що робив, коли це сталося?” – повертає відчуття послідовності життя.
6. Clarify	Прояснення	Повторіть відповідь постраждалої людини спокійно, без емоцій, щоб вона почула, що її розуміють.
7. Cognition	Включити мислення	Дайте просте завдання – поррахувати людей навколо, назвати кольори, предмети.
8. Normalize	Нормалізація	“Усі твої реакції – нормальні. Це природна відповідь на ненормальну ситуацію.”
9. Regain control	Повернути контроль	“Ось вода. Попий. Візьми склянку.” – допомагає людині діяти, відчути контроль.
10. Remind coping	Нагадати про ресурси	“Як ти раніше справлявся зі стресом? Що допомагало?”
11. Transfer	Не залишати людину саму	Передайте її надійним людям: рідним, рятувальникам, волонтерам.



Додаткові рекомендації

- Виконуйте кроки послідовно, але гнучко – орієнтуйтеся на стан людини.
- Говоріть простими, короткими реченнями, у спокійному тоні.
- Уникайте питань, що можуть викликати сором або збентеження.
- Якщо людина в ступорі – використовуйте повільні рухи рук або тактильні стимули (щось холодне, гладке).
- Не залишайте людину саму, доки не передасте її фахівцям або близьким.

