



**«Психологічна стійкість в умовах постійного навантаження: як зберігати ефективність у роботі органів місцевого самоврядування»**



The better the question. The better the answer. The better the world works.



Shape the future  
with confidence

# Мета зустрічі



- Допомогти учасникам краще розуміти власні реакції на стрес та опанувати прості практики, які допомагають швидше відновлювати внутрішню рівновагу й ефективність у щоденній роботі

# Оксана Мелащук



Ефективна  
комунікація

EQ

Лідерство

Тайм-менеджмент

Управління  
стресом

Управління  
конфліктами

Цінності компанії

Бізнес ігри

Командоутворення

Бізнес-тренер, коуч, психолог  
Тренер з розвитку soft skills з досвідом 16 років



## «Наскільки зараз вистачає ваших внутрішніх ресурсів?»

Оцініть свій стан

- 1 – ресурсів майже немає
- 10 – почуваюся дуже добре

# Кейс

Директорка ліцею, Олена, живе в прифронтовому місті.

Вночі – три повітряні тривоги. Зранку – зустріч із батьками.

Опівдні – перевірка. Після обіду – повідомлення про пошкодження шкільної будівлі.

Увечері вона відкриває електронний лист. Читає його тричі.

І розуміє, що не пам'ятає жодного речення.

## Запитання

Що, на вашу думку, зараз із нею відбувається?



«Що сьогодні найбільше забирає ваші  
сили?»

Напишіть одне слово



відповідальність

невизначеність

дедлайни

повітряні тривоги

люди

новини

сім'я

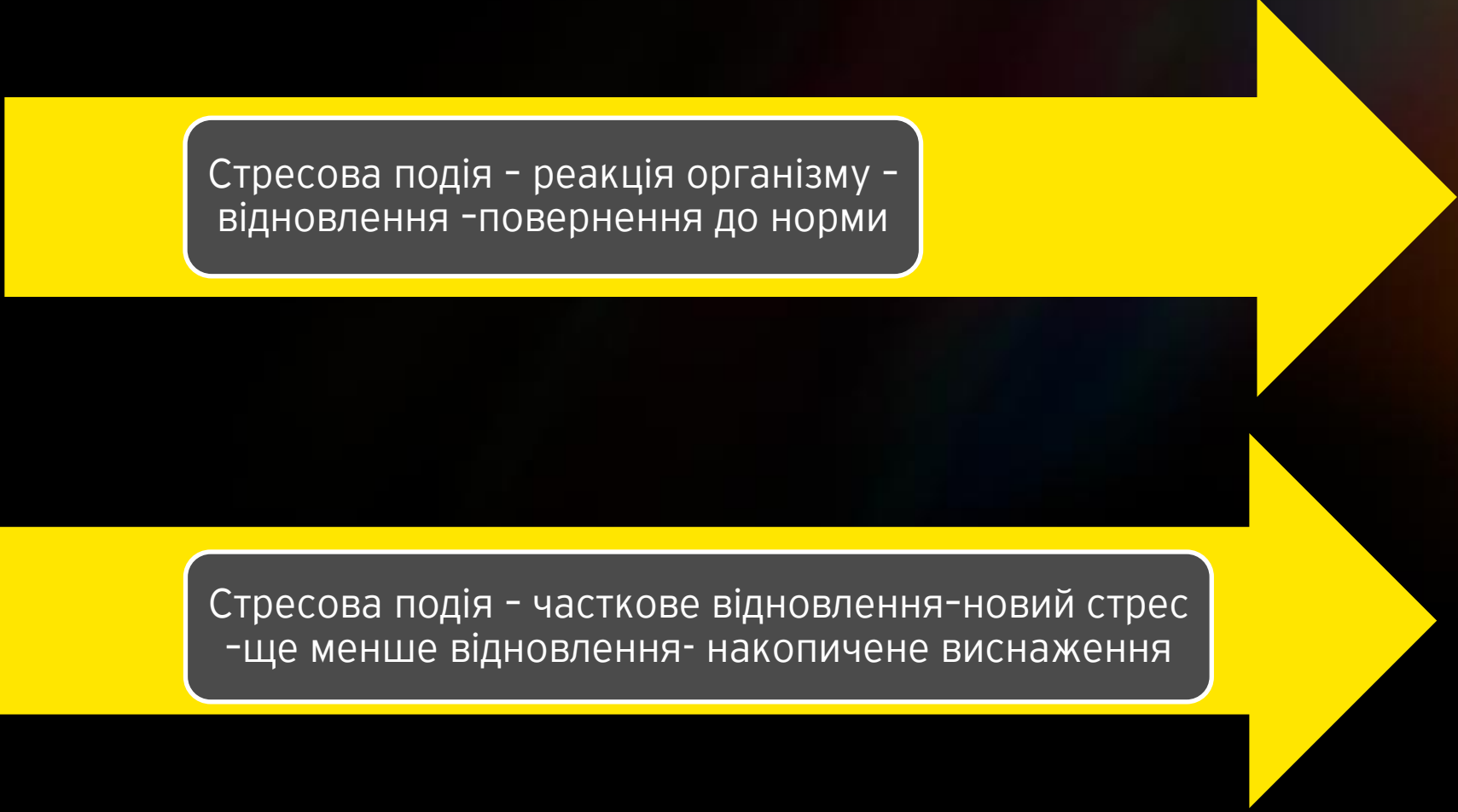
нестача сну

# Що з нами відбувається під час тривалого стресу?

Стрес сам по собі - не проблема.

Проблема виникає тоді, коли **навантаження триває довше, ніж організм встигає відновлюватися.**

Як це працює?



Стрессова подія - реакція організму -  
відновлення -повернення до норми

Стрессова подія - часткове відновлення-новий стрес  
-ще менше відновлення- накопичене виснаження



# Кейс

Через кілька днів Олена помічає:

- ✓ важче концентруватися;
- ✓ читає один документ кілька разів;
- ✓ стала різкішою у спілкуванні;
- ✓ швидше втомлюється;
- ✓ увечері не може “вимкнути голову”.

## Запитання

Це нормальна реакція на тривалий стрес чи вже привід хвилюватися?

# Як мозок реагує на тривалий стрес?



Головне завдання мозку під час загрози – НЕ зробити нас продуктивними.

Його завдання – **допомогти вижити**.

Тому він перерозподіляє ресурси.

Нейробіолог Емі Арнстен (Yale University) показала, що під час сильного або тривалого стресу погіршується робота префронтальної кори – ділянки мозку, яка відповідає за концентрацію, планування, робочу пам'ять і контроль імпульсів.

\* Це не означає, що людина “стала менш розумною”. Це означає, що мозок тимчасово працює в іншому режимі.

# Чому невизначеність виснажує більше?

## Предбачуваний стрес



Мозок планує дії



Витрати енергії зменшуються

## Невизначеність



Мозок постійно прогнозує



Постійно оцінює ризики



Не може “закрити” ситуацію



Витрати енергії залишаються  
високими

\* Предбачувана складність переноситься легше, ніж тривала невідомість

# Що відбувається з увагою та пам'яттю?

Ознаки когнітивного перевантаження

- ✓ перечитую текст кілька разів
- ✓ забуваю прості речі
- ✓ важче приймаю рішення
- ✓ частіше помиляюся
- ✓ швидше виснажуюся після інтелектуальної роботи

Брюс Мак'юен одним із перших описав, що хронічний стрес поступово змінює роботу систем, які відповідають за навчання, пам'ять і самоконтроль.

# Що я впізнав у себе?

Закінчіть три речення:

- За останній місяць я помітив(ла)...
- Мені стало складніше...
- Мене найбільше здивувало...



# Кейс

Через два місяці Олена говорить колезі:

«Я справляюся. Просто останнім часом стала дуже дратівливою.»

Через тиждень вона додає:

«Сплю по 8 годин, але прокидаюся втомленою.»

Ще через кілька днів:

«Мені здається, я стала гірше працювати».

## Запитання

На якому етапі варто було зупинитися і звернути увагу на себе?

# Чотири системи, які першими повідомляють про виснаження

| Тіло    | Емоції        | Мислення              | Поведінка        |
|---------|---------------|-----------------------|------------------|
| Втома   | Дратівливість | Важче концентруватися | Уникаю людей     |
| Сон     | Тривога       | Забуваю               | Відкладаю справи |
| Напруга | Байдужість    | Повільніше думаю      | Менше ініціативи |

\* Всесвітня організація охорони здоров'я визначає професійне вигорання як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на роботі, з яким людина не змогла успішно впоратися.

Його основні прояви:

- виснаження
- психологічне дистанціювання або цинізм
- зниження професійної ефективності

# Чому сильні люди помічають виснаження останніми?

Парадокс допомагаючих професій

Чим більше відповідальності за інших, тим частіше люди відкладають турботу про себе.

Найпоширеніші думки

- “Зараз не до мене”
- “Спочатку треба закінчити”
- “Ще трохи потерплю”
- “Іншим зараз важче”



# Міні-діагностика

## ● Я в ресурсі

- ✓ швидко відновлююся
- ✓ можу концентруватися
- ✓ маю енергію після роботи

## ● Починаю виснажуватися

- ✓ швидше дратуюся
- ✓ прокидаюся втомленим
- ✓ працюю "на автоматі"

## ● Потрібне системне відновлення

- ✓ нічого не радує
- ✓ відпочинок майже не допомагає
- ✓ помилок стає більше

Завдання:

Позначте, де ви перебуваєте сьогодні?

# Кейс

Олена говорить:

«Я розумію, що виснажена.

Але що мені робити завтра о 8 ранку?

Робота нікуди не зникне».

## Запитання

Чи можна відновлюватися, якщо обставини не змінюються?

# Перше правило психологічної стійкості

Ми не можемо контролювати все.  
Але можемо впливати на свій стан.

| Не контролюю  | Можу контролювати     |
|---------------|-----------------------|
| тривоги       | своє дихання          |
| новини        | увагу                 |
| рішення інших | наступну дію          |
| погоду        | прохання про допомогу |
| війну         | відновлення           |

\* Не запитуйте себе: "Як мені все це зупинити?"  
Запитайте: "На що я можу вплинути саме зараз?"

# Чому техніки саморегуляції працюють?

Спочатку – тіло

Потім – мислення

Коли нервова система перебуває у стані сильного напруження, раціональні пояснення працюють значно гірше. Тому більшість ефективних технік починаються з регуляції фізіологічного стану.

\*Систематичний огляд досліджень повільного дихання показав, що контрольоване дихання може покращувати регуляцію автономної нервової системи, знижувати фізіологічне збудження та допомагати швидше повертатися до більш спокійного стану.

# Алгоритм STOP

Якщо відчуваєте, що «накриває»

**S** – Stop  
Зупиніться

**T** – Take a breath  
Зробіть повільний вдих і довший видих

**O** – Observe  
Що зараз відбувається зі мною? Що є фактом, а що – моїм припущенням?

**P** – Proceed  
Якою буде одна найкраща наступна дія?

.

\*Техніка STOP використовується в програмах Mindfulness-Based Stress Reduction (MBSR) та когнітивно-поведінкових підходах як спосіб зменшити автоматичні реакції та повернути можливість усвідомленого вибору

# «Що мене відновлює?»

Заповніть таблицю

| За 2 хвилини | За 15 хвилин | За годину |
|--------------|--------------|-----------|
|--------------|--------------|-----------|

- Що можна зробити між двома зустрічами?
- Що можна зробити дорогою додому?
- Що можна зробити ввечері?



# Кейс

- Що б ви порадили Олені зробити вже завтра?





## «Наскільки зараз вистачає ваших внутрішніх ресурсів?»

Оцініть свій стан

- 1 – ресурсів майже немає
- 10 – почуваюся дуже добре



# Резюме

1. Ваші реакції на стрес – це не ознака слабкості.  
Це нормальна реакція організму на тривале навантаження.
2. Організм майже завжди попереджає про виснаження.  
Важливо навчитися помічати ці сигнали раніше.
3. Психологічна стійкість – це не відсутність стресу.  
Це навичка повертати собі відчуття контролю і регулярно відновлювати ресурси.



“

Бережіть не лише інших.  
Бережіть і того, завдяки кому ви  
можете допомагати іншим —  
себе.



## EY | Building a better working world

Дотримуючись своєї місії – удосконалюючи бізнес, змінювати світ на краще, – компанія EY сприяє створенню довгострокового корисного ефекту для клієнтів, співробітників і суспільства в цілому, а також допомагає зміцнювати довіру до ринків капіталу.

Використовуючи дані, ШІ та технології, команди EY допомагають клієнтам впевнено будувати майбутнє та знаходити відповіді на найактуальніші питання сьогодення та майбутнього.

Фахівці компанії EY працюють в галузях аудиту, консалтингу, оподаткування, стратегії і транзакцій. Завдяки галузевим інсайтам, глобально пов'язаній багатoproфільній мережі та екосистемам партнерів, команди EY надають послуги у більше ніж 150 країнах світу.

Все для того, щоб визначати майбутнє впевнено.

Назва EY відноситься до глобальної організації та може відноситися до однієї чи декількох компаній, що входять до складу Ernst & Young Global Limited, кожна з яких є окремою юридичною особою. Ernst & Young Global Limited – юридична особа, створена відповідно до законодавства Великобританії, – є компанією, що обмежена відповідальністю її учасників, і не надає послуг клієнтам. Інформація про порядок збору та використання компанією EY персональних даних, а також про права, що мають фізичні особи відповідно до законодавства про захист персональних даних, доступна за посиланням [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). Більш детальна інформація представлена на нашому сайті: [ey.com](https://ey.com).

© 2024 ТОВ «Ернст енд Янг»  
Усі права захищені.

ED MMY

Інформація, що міститься в цій публікації, представлена у скороченій формі і призначена лише для загального ознайомлення, у зв'язку з чим вона не може розглядатися в якості повноцінної заміни докладного звіту про проведення дослідження й інших згаданих матеріалів та бути підставою для винесення професійного судження. Компанія EY не несе відповідальності за шкоду, заподіяну будь-яким особам у результаті дії або відмови від дії на підставі відомостей, що містяться в даній публікації. Із будь-яких конкретних питань слід звертатися до фахівця відповідного напрямку послуг.

[ey.com/ua](https://ey.com/ua)