

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства молоді та
спорту України

№ _____

**Методичні рекомендації
щодо впровадження механізму перенаправлення для отримання
психологічної допомоги у закладах та установах сфери молодіжної
політики та сфери фізичної культури і спорту, зокрема мережі молодіжних
центрів та центрів фізичного здоров'я населення «Спорт для всіх»**

I. Загальні положення

Методичні рекомендації розроблені з метою впровадження у закладах та установах сфери молодіжної політики та сфери фізичної культури і спорту, зокрема мережі молодіжних центрів та центрів фізичного здоров'я населення «Спорт для всіх» (далі – Заклади), механізму перенаправлення для отримання психологічної допомоги.

Ці Методичні рекомендації мають інформаційно-роз'яснювальний характер і можуть використовуватися працівниками Закладів з огляду на потреби й досвід роботи з різними групами населення (далі – цільова група).

Метою цих Методичних рекомендацій є визначення механізму реагування на потреби цільової групи у психологічній допомозі, від надання першої психологічної допомоги на базі Закладів до надання спеціалізованої допомоги професійними спеціалістами.

У Зкладах працівники (координатори) забезпечують, у разі необхідності, надання першої психологічної допомоги за Протоколом надання першої психологічної допомоги МААСЕ (доктор Моше Фархі).

Основними цілями впровадження у Зкладах механізму перенаправлення для отримання психологічної допомоги є:

вивчення потреб цільової групи щодо основних проблем у сфері психічного здоров'я;

допомога у сфері психічного здоров'я за принципом рівного доступу;

підвищення рівня обізнаності, відкритості до розмов про психічне здоров'я та ініціатив щодо психосоціальної підтримки, підтримки психологічного благополуччя;

забезпечення доступу до якісної психологічної допомоги;

запобігання емоційному та професійному вигоранню;

сприяння попередженню психічних проявів та станів.

Основними етапами впровадження у Зкладах механізму перенаправлення для отримання психологічної допомоги є:



СЕД Megapolis.DocNet
Міністерство молоді та спорту України
№3153 від 22.05.2025
КЕП: Бідний М. В. 22.05.2025 16:45
3FAA9288358EC003040000002D2023008636D500

- створення ініціативної групи й проведення аналізу поточної ситуації;
- налагодження партнерства та створення мережі співпраці;
- розробка стандартів та процедур перенаправлення (створення чітких стандартів і процедур перенаправлення, включаючи визначення критеріїв для перенаправлення до фахівців/чинь, а також порядок реагування на відповідні звернення);
- організація рівного доступу до механізму перенаправлення;
- створення багаторівневої системи перенаправлення;
- впровадження програми супроводу та підтримки;
- навчання та підвищення кваліфікації координаторів/ок механізму перенаправлення (проведення тренінгів для працівників/ць Закладів, з метою ефективної роботи з механізмом перенаправлення, визначення ознак психологічних проблем і забезпечення надання відповідної допомоги);
- розробка інструментів (анкетування) для зворотного зв'язку (створення системи збору зворотного зв'язку від користувачів/ок послуг і фахівців/чинь для оцінки якості наданої допомоги і своєчасне реагування на потреби);
- проведення освітніх та інформаційних кампаній;
- моніторинг, оцінка ефективності та вдосконалення механізму.

У Зкладах, з метою забезпечення впровадження механізму перенаправлення, рекомендується офіційно визначити з числа працівників відповідальну особу з питань психічного здоров'я та впровадження механізму перенаправлення (далі – Відповідальна особа).

II. Створення ініціативної групи й аналіз ситуації

Відповідальна особа організовує створення ініціативної групи на рівні громади за участі: представників молодіжного сектору (особа, відповідальна за реалізацію молодіжної політики в громаді, представник молодіжного центру / простору, представники активної молоді – лідери молодіжних організацій або ініціативних груп, які можуть надати уявлення про потреби молоді); представників сектору фізичної культури і спорту (особа, відповідальна за реалізацію політики у сфері фізичної культури і спорту в громаді, представник центру фізичного здоров'я населення «Спорт для всіх», інші фахівці сфери фізичної культури і спорту, які розуміють проблеми стресу, вигорання тощо); соціальних працівників; представників освітньої сфери (психологи або педагоги, які працюють з молоддю, вихованцями в освітніх закладах, у т.ч. в закладах спеціалізованої освіти спортивного профілю із специфічними умовами навчання); представників інститутів громадянського суспільства, які займаються розвитком психічного здоров'я; представників органів місцевого самоврядування; представників медичного сектору (сімейні лікарі, представники центрів первинної медико-санітарної допомоги, психологи, психотерапевти, психіатри (за потреби)); представників батьківських комітетів або спільнот (за потреби) тощо.

Основні завдання ініціативної групи:

визначення проблем психічного здоров'я у молодіжній сфері та сфері фізичної культури і спорту (за допомогою опитувань чи роботи фокус-груп);

здійснення оцінки проблем психічного здоров'я (стрес, тривога, депресія, булінг, міжособистісні конфлікти, формування ідентичності, емоційні перевантаження, вигорання, травматизм, низька самооцінка через невдачі тощо);

визначення рівня обізнаності про послуги психологічної допомоги та проведення оцінки попиту на послуги психологічної допомоги серед цільової групи;

ідентифікація існуючих ресурсів та наявності об'єктів відповідної інфраструктури (штат психологів, спеціалістів із психологічною освітою, соціальних працівників, наявність партнерств із психологічними службами, кризовими центрами, гарячими лініями, медичними закладами);

забезпечення організації навчання для працівників/ць Закладів (координаторів/ок) щодо базових аспектів першої психологічної допомоги, базових навичок надання психологічної допомоги та кризового консультування, принципів конфіденційності та етики в роботі з цільовою групою.

III. Налагодження партнерства та створення мережі співпраці

Ініціативна група розробляє мережу партнерств із місцевими психологами, клініками, гарячими лініями, інститутами громадянського суспільства та узгоджує з ними можливі напрями співпраці – безпосередньо перенаправлення, просвітництво тощо, а саме:

складає перелік усіх надавачів психологічної допомоги у громаді (у тому числі благодійні фонди, громадські організації тощо);

проводить мапування надавачів послуг психологічної підтримки у громаді (наприклад: назва, адреса, форма власності, види послуг тощо);

створює відповідну базу даних, яка періодично (раз на квартал за необхідності) оновлюється;

визначає сертифікованих фахівців, які можуть консультувати цільову групу;

налагоджує комунікацію з державними та комунальними установами, що спеціалізуються на психіатрії та психології, у тому числі співпрацю з освітніми закладами, що мають психологічні служби;

укладає відповідні договори про співпрацю з громадськими організаціями, які займаються питаннями психічного здоров'я, профілактики стресу та тривожності, медичними закладами, у тому числі приватними, психологами, кризовими центрами для отримання додаткових ресурсів;

розвиває мережу місцевих онлайн-сервісів психологічної підтримки (місцеві гарячі лінії) або доступних гарячих ліній в Україні та закордоном за посиланням: <https://www.howareu.com/>.

IV. Організація доступу до механізму перенаправлення

Вибір каналів доступу та забезпечення функціонування офлайн-каналів:

пункти звернення у Зкладах (молодіжні центри та простори, хаби, центри фізичного здоров'я населення «Спорт для всіх», спортивні клуби та секції тощо);

зони та/або психологічні куточки для консультацій, виділені простори в Зкладах для проведення конфіденційного спілкування із наявним штатним психологом або волонтером з відповідною освітою, чи доступ до інформаційних матеріалів;

сайти та чат-боти (розробка простого вебпорталу з інформацією про доступні послуги у сфері психічного здоров'я, створення чат-ботів у месенджерах для анонімних запитів);

соціальні мережі (створення сторінок на популярних серед молоді платформах (Instagram, TikTok), розповсюдження відповідного контенту про важливість звернення за психологічною допомогою);

гарячі лінії (номери телефонів для консультацій, що працюють цілодобово, гарячі лінії для вирішення кризових ситуацій, телефони довіри, онлайн-форми для звернень тощо).

Організація процедури звернення передбачає:

первинне звернення (можливість анонімного контакту через форми або телефони довіри);

швидка відповідь (призначення первинної консультації чи перенаправлення до фахівця залежно від складності запиту);

супровід (забезпечення підтримки на всіх етапах (від первинного звернення до спеціалізованої допомоги)).

Проведення інформаційної кампанії:

поширення інформації (розповсюдження інформаційних буклетів, плакатів, відеоматеріалів у Зкладах);

організація тематичних зустрічей, проведення інформаційних занять, воркшопів, лекцій, кінопоказів тощо;

проведення тренінгів щодо управління емоціями, розпізнавання депресії, тривожності, стресу тощо;

застосування ігрових форматів (створення інтерактивних квестів або рольових ігор, які моделюють ситуацію стресу, вигорання, тривожності чи інших психологічних викликів із подальшим їх обговоренням);

використання методів арт-терапії;

проведення соціальних флешмобів;

створення просторів для релаксації та відновлення (створення спеціальних зон відпочинку, відновлення, релаксації);

залучення амбасадорів (відомі спортсмени чи лідери думок, які публічно підтримують важливість психічного здоров'я та популяризують звернення за психологічною допомогою);

розвінчання міфів як інформаційна кампанія для зменшення стигматизації (розробка контенту, який пояснює, що звернення за допомогою – це нормально і потрібно).

Залучення кваліфікованих працівників:

координатори (кваліфіковані працівники або волонтери з відповідною освітою в кожному Закладі, які будуть першою точкою контакту та які вислуховують цільову аудиторію, надають першу психологічну допомогу);

психологи (для первинних консультацій у Зкладах);

ігропрактики;

фасилітатори/ки.

Координатори, які мають доступ до мапування та бази даних надавачів послуг психологічної підтримки у громаді, здійснюють початкову розмову або тестування на основі опитувальників (наприклад: PHQ-9 для депресії або GAD-7 для тривожності), надають першу психологічну допомогу, оцінюють серйозність ситуації та рекомендують відповідного фахівця.

Для легких випадків – відбувається спрямування на консультацію з психологом Закладу (у т.ч. залученого працівника / волонтера з відповідною освітою) або участь у групових тренінгах.

Для складних випадків – відбувається направлення (з супроводом за необхідності, викликом спеціалістів) до медичних закладів чи установ, психотерапевтів чи психіатрів.

V. Створення багаторівневої системи перенаправлення

Перший рівень: початковий контакт – забезпечення доступності і зручності для звернення за допомогою.

У кожному Закладі визначено координатора, який надає інформацію про доступні послуги, вислуховує запит особи, надає базову інформацію про ресурси для самопомогі, надає першу психологічну допомогу, спрямовує до відповідного спеціаліста (психолог, психотерапевт, кризовий менеджер) та застосовує відповідні інструменти (друковані буклети з порадами, рекомендації щодо використання спеціальних мобільних додатків або вебплатформ для емоційної підтримки тощо).

Другий рівень: первинна консультація – координатор Закладу або зовнішні фахівці, залучені на договірній основі, здійснюють швидку оцінку стану з використанням стандартизованих інструментів (наприклад: скринінгові опитувальники, анкети PHQ-9 або GAD-7), надають першу психологічну допомогу шляхом проведення індивідуальних консультацій та за необхідності рекомендують додаткові ресурси (групова терапія, тренінги зі стрес-менеджменту або комунікативних навичок тощо).

Третій рівень: перенаправлення та надання спеціалізованої допомоги – надання роз'яснень особі як саме працює система допомоги та надання чіткого алгоритму дій (куди звертатися та як отримати допомогу):

легкі емоційні труднощі – направлення на консультацію до вузькопрофільного спеціаліста (наприклад, психолога Закладу, залученого спеціаліста чи волонтера з відповідною освітою, гарячі лінії підтримки);

складні емоційні стани – направлення до сертифікованих психотерапевтів, психіатрів або спеціалізованих установ, реабілітаційних центрів, медичних закладів.

Спеціалізована допомога надається за допомогою лікування клінічних станів (депресія, тривожні розлади, стресові ситуації, посттравматичний стресовий розлад) застосовуючи програми реабілітації чи програми фахівців психічного здоров'я, кризових центрів, а також шляхом проведення фахівцями довгострокової психотерапії та медикаментозної терапії (у разі потреби).

Четвертий рівень: супровід (для складних випадків) – створення безпечного середовища та підтримка особи на шляху до психологічного благополуччя:

організація зустрічі з фахівцями відбувається шляхом допомоги у записі на консультацію та супроводу до спеціаліста (за потреби, особливо у разі кризового емоційного стану);

підтримка під час терапії відбувається через регулярний контакт із особою для відстеження її стану та налагодження зворотного зв'язку про якість наданої допомоги;

проведення аналізу прогресу психологічного стану особи та надання порад щодо підтримки психічного здоров'я в майбутньому;

подальше спостереження здійснюється шляхом контактування із особою через певний час (перші два місяці – періодичність один раз на два тижні, наступні чотири місяці – один раз на місяць) з метою запобігання рецидиву.

Головними інструментами для супроводу є:

Персональний координатор – відповідальна особа, яка визначається ініціативною групою, стежить за прогресом особи та забезпечує злагоджену взаємодію між усіма учасниками процесу допомоги.

Електронні системи моніторингу – онлайн-платформи або додатки для відстеження стану особи і прогресу в терапії.

Гарячі лінії та чат-боти – для швидкого реагування у разі виникнення нових запитів чи кризових ситуацій.

Групи підтримки – регулярні зустрічі для обміну досвідом і мотивації.

Психологи – надання професійної підтримки та інформування персональних координаторів про прогрес особи.

Волонтери – підтримка контакту з особами та сприяння їхньому залученню до відповідних груп підтримки.

VI. Програми супроводу та підтримки

Індивідуальна підтримка надається шляхом регулярних зустрічей з психологом та надання рекомендацій щодо управління власними емоціями, допомоги у встановленні життєвих і професійних цілей, складанні плану дій для їхнього досягнення.

Групова підтримка надається через проведення регулярних зустрічей у Зкладах для обговорення проблем; обмін досвідом щодо вирішення таких проблем; спільні навчання навичкам подолання стресу; організацію таборів чи тренінгових виїздів для глибшої роботи з учасниками із залученням необхідних фахівців; проведення онлайн вебінарів та відеоконференцій з психологами тощо.

Відновлення після стресу забезпечується реалізацією програм з відновлення емоційного та фізичного балансу після вигорання та програм для повернення до рухової активності, спорту після травм чи емоційного вигорання.

Приклади програм для сфери молодіжної політики:

1. «Дружній простір» – організація неформальних зустрічей із психологами та проведення творчих занять для зняття стресу.

2. «Навички для життя» – тренінги з емоційного інтелекту та управління стресом, розвитку соціальних і лідерських навичок.

Приклади програм для сфери фізичної культури і спорту:

3. «Психологічна стійкість у спорті» – групові тренінги для молодих спортсменів та лекції для тренерів щодо підтримки психічного здоров'я спортсменів та команд.

VII. Освітні та інформаційні кампанії

Заклади забезпечують проведення активної роботи з інформування цільової групи через розповсюдження у соціальних мережах інфографіки та відеоматеріалів про важливість звернення за психологічною допомогою, розповсюдження відповідних інформаційних буклетів щодо реалізації інформаційних кампаній про наявність допомоги у сфері психічного здоров'я та кроки для звернення за відповідною допомогою.

Під час розповсюдження інформації у соціальних мережах необхідно забезпечити використання хештегів (#ТиЯк?).

Основні теми для забезпечення проведення інформаційних кампаній:

Ознаки та симптоми емоційних труднощів (тривожність, депресія, вигорання).

Методи самопомоги: техніки релаксації, управління емоціями.

Профілактика вигорання серед молоді та учасників спортивного руху.

Як підтримувати друзів або членів команди у складних ситуаціях.

Шляхи звернення за професійною допомогою.

Боротьба зі стигмою навколо психологічних проблем.

Основними заходами онлайн чи офлайн формату є:

лекції та семінари на теми: «Як боротися зі стресом», «Ознаки вигорання», «Коли звертатися до психолога», «Самодопомога у кризових ситуаціях», «Як знайти баланс між навчанням і спортом», підвищення обізнаності про профілактику тривожних розладів, вигорання, депресії (лектори: психологи, соціальні працівники, спортсмени-амбасадори, лідери думок);

тренінги та воркшопи зі стрес-менеджменту, емоційного інтелекту, робота з мотивацією та розвитком впевненості у собі, розвиток комунікативних навичок, навичок командної роботи, спілкування;

вуличні акції – тематичні заходи, флешмоби, інтерактивні зони на тему психічного здоров'я та психологічної допомоги, встановлення стендів з інформацією про психологічну підтримку чи мобільні кабінети для консультацій;

табори та ретрити – програми для роботи з цільовою групою у неформальному середовищі, поєднання навчання та відпочинку;

публікація інформаційних матеріалів про важливість психічного здоров'я;

проведення челенджів, інтерактивів (наприклад «7 днів для себе»);

розроблення мобільного додатка або чат-бота, що пропонують поради у сфері психічного здоров'я та кроки для звернення за допомогою в отриманні відповідної консультації;

створення онлайн-курсів із психологічної грамотності для цільової групи;

проведення регулярних тренінгів для працівників Закладів щодо навичок психологічного супроводу;

панельні дискусії та інтерв'ю;

групи підтримки та самодопомоги;

групи у форматі “Рівний-рівному”;

менторські програми;

марафони підтримки психологічного здоров'я;

психологічні клуби;

супровідні матеріали (розробка посібників, чек-листів, щоденників);

симуляційні ігри (проведення рольових ігор, які допомагають учасникам/цям моделювати ситуацію та шукати рішення у безпечному середовищі).

Основними методами залучення цільової групи є:

залучення амбасадорів: відомі спортсмени, актори та блогери, які підтримують кампанію;

забезпечення реалізації програм позитивних зразків для наслідування, позитивного впливу підтримки за принципом «рівний – рівному»: публікація реальних історій людей, які зверталися за допомогою і змогли покращити своє життя (з дотриманням вимог щодо конфіденційності);

використання елементів активності: залучення до інтерактивних тестів, квестів, вікторин, фізкультурно-оздоровчих заходів;

впровадження принципу заохочення: подарунки або сертифікати за участь у заходах;

використання цифрових інструментів та соціальних мереж (таргетована реклама, співпраця з блогерами, вірусний контент);

забезпечення партнерства з відповідними закладами та організаціями;

проведення інтерактивних соціальних флешмобів;

проведення прямих етерів та подкастів тощо.

VIII. Моніторинг, оцінка ефективності та вдосконалення

Оцінка ефективності – проводиться регулярний аналіз кількості звернень, зворотного зв'язку від цільової групи.

Ключовими показниками ефективності є:

збільшення відсотка осіб, які отримали знання щодо механізму перенаправлення;

зменшення часу, необхідного для звернення та отримання допомоги у сфері психічного здоров'я;

збільшення рівня відсотка осіб, які отримали допомогу та відзначили покращення свого психічного стану;

збільшення рівня відсотка цільової групи, які задоволені якістю наданих послуг.

Методи оцінки:

порівняння планових показників з фактичними;

аналіз досвіду успішної психологічної допомоги;

оцінка повторних звернень та кризових випадків.

Навчання працівників забезпечується шляхом підвищення кваліфікації фахівців сфери молодіжної політики та сфери фізичної культури і спорту.

Розширення партнерств здійснюється шляхом залучення нових організацій та фінансових ресурсів.

Систематичне проведення збору даних щодо кількісних показників (кількість звернень до механізму перенаправлення, час від звернення до отримання допомоги, кількість успішно перенаправлених випадків тощо); якісних показників (рівень задоволеності осіб отриманою допомогою, динаміка стану цільової групи після звернення тощо); зовнішніх даних (зворотний зв'язок від психологів, координаторів, тренерів, оцінка тренерів і батьків щодо змін у поведінці чи результатах тощо). Збір даних проводиться за допомогою анкети, фокус-групи, інтерв'ю, аналізу через електронні платформи та гарячі лінії, автоматизовані системи для відстеження запитів і результатів перенаправлення тощо.

Вдосконалення механізму перенаправлення формується шляхом надання рекомендацій для оптимізації процесу перенаправлення на основі зібраних даних (скорочення часу, покращення доступності тощо); підвищення

кваліфікації працівників та Відповідальних осіб; удосконалення методів роботи з цільовою групою.

Впровадження змін шляхом впровадження нових технологічних рішень (використання автоматизованих систем для моніторингу запитів і перенаправлень, додаткові цифрові інструменти (мобільні додатки, чат-боти); освітніх ініціатив (регулярні тренінги для координаторів і психологів, навчання тренерів і соціальних працівників основам психічного здоров'я); залучення нових партнерів (розширення співпраці з місцевими медичними закладами, установами, громадськими організаціями, кризовими центрами тощо).

Адаптація до нових потреб – врахування змін у психічному здоров'ї цільової групи (наприклад через соціальні чи економічні фактори) та створення нових послуг чи програм на основі зворотного зв'язку.

Регулярний перегляд процесів перенаправлення та адаптація під сучасні виклики.

Прозорість та залучення громади шляхом публікації звітів про результати моніторингу та оцінки; залучення цільової групи (участь цільової групи у розробці рекомендацій і вдосконаленні механізму); інформаційна прозорість (постійне інформування громади про доступні ресурси та зміни).

Запровадження ініціативи «Зроби механізм кращим» шляхом збору пропозицій через онлайн-опитування серед цільової групи та обговорення досвіду осіб, які звернулися.

З метою проведення аналізу стану впровадження у Зкладах механізму перенаправлення для отримання психологічної допомоги, рекомендується Відповідальним особам подавати до управління молодіжної політики Мінмолодьспорту щокварталу до 3 числа місяця, наступного за звітним періодом, інформацію про результати своєї діяльності.

IX. Перелік рекомендованих матеріалів для використання в роботі:

1) «Базові навички турботи про себе та інших», у довіднику йдеться про основні механізми подолання надмірного стресу в контексті війни

<https://bbu.org.ua/bazovi-navichki-turboti-pro-sebe-ta-inshih-dovidnik/>;

2) Всеукраїнська програма психічного здоров'я «Ти як?»
<https://www.howareu.com/>;

3) «Аптечки психологічної самодопомоги», довідник «Аптечка психологічної самодопомоги» – це збірка практичних вправ і технік для подолання тривоги та стресу, а також корисних порад про те, як піклуватися про власне психічне здоров'я та як підтримати близьких
<https://howareu.com/materials/zavantazhui-aptechku-psykholohichnoi-samodopomoh/>;

4) посібник «Перша психологічна допомога: посібник для працівників на місцях», використання матеріалів якого буде корисним як для тих, хто безпосередньо працює з людьми, які пережили стресові ситуації, так і для тих, хто хоче дізнатися більше про надання першої психологічної допомоги <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44615/9786176150787-ukr.pdf;jsessionid=9981538F2D8728A64D06B9CA1F596A51?sequence=72;>

5) інструмент самодопомоги ініціативи ВООЗ QualityRights «Планування людиноорієнтованого процесу відновлення психічного здоров'я та благополуччя», який орієнтований на трансформування послуг та просування прав осіб внаслідок психосоціальних, інтелектуальних та когнітивних порушень <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/361137/WHO-EURO-2022-36393-36393-63696-ukr.pdf?sequence=1&isAllowed=y;>

6) посібник з навчального курсу «Молодіжна робота, інформована про травму» <https://rm.coe.int/posybynyk-trauma-informed-youth-works-ukr-digital-yfduii/1680a8ec2f;>

7) довідник «Травматичні події: психологічна підтримка та самодопомога» <https://rm.coe.int/traumatic-events-ukr-/1680a765d4;>

8) колекція досвіду молодіжної роботи, що базується на підходах і стандартах Ради Європи, в умовах збройної агресії Російської Федерації проти України <https://rm.coe.int/experience-collection-27-04-23-4-/1680ab2181;>

9) співпраця з молодіжними центрами, що мають Знак Якості Ради Європи <https://www.coe.int/uk/web/kyiv/cooperation-with-youth-centers-that-have-the-quality-mark-of-the-council-of-europe;>

10) нотатник для молодіжних центрів про участь молоді <https://rm.coe.int/notebook-on-youth-participation-for-youth-centres-yfdua/1680a4e8a8;>

11) рекомендація CM/Rec(2017)4 Комітету міністрів Ради Європи державам-членам про молодіжну роботу <https://rm.coe.int/ukr-youth-work-in-the-spotlight/1680a4bd04.>
