

Криворізький національний університет
Гірничо-металургійний факультет
Кафедра охорони праці та цивільної безпеки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Тема: «Розробка процедури розслідування інцидентів на
робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків»

Виконала зво групи ЗЦБ-22
Інна ФЕЩУК
Керівник
Доцент Олена ПИЩИКОВА

Кривий Ріг
2026

КРИВОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Гірничо-металургійний факультет
Кафедра охорони праці та цивільної безпеки
спеціальність 263 «Цивільна безпека»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. каф. _____

«__» _____ 2026 р

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

зво ФЕЩУК Інна Віталіївна Група ЗЦБ-22

1. Тема випускної роботи: «Розробка процедури розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків».

2. Вихідні данні: у роботі використано наукові та навчальні джерела, міжнародні рекомендації, нормативно-правові акти України у сфері охорони праці та розслідування нещасних випадків, а також матеріали щодо реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками; документи International Labour Organization, European Agency for Safety and Health at Work, World Health Organization, а також стандарти ISO 45001 та ISO 45003.

3. Перелік обов'язкового графічного матеріалу: схеми покрокової процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками; алгоритми реагування на інциденти; таблиці ідентифікації та аналізу психосоціальних факторів; діаграми причинно-наслідкових зв'язків інцидентів; форми звітності та чек-листи для проведення розслідування; приклади внутрішніх документів підприємства.

4. Етапи виконання випускної роботи

№ з/п	Етапи і розділи проектування	ТИЖНІ					
		1,2	3,4	5,6	7	8	9
1	Розділ 1	+					
2	Розділ 2		+				
3	Розділ 3			+			
4.	Розділ 4				+		
5.	Висновки				+	+	
6.	Перевірка роботи на плагіат				+		
7.	Підготовка до захисту					+	+

5. Дата видачі завдання

« 20 » квітня 2026 р.

Керівник _____
(підпис)

_____ (посада, прізвище)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи містить: 76 сторінок; 3 рисунки; 24 таблиці; 13 літературних джерел, 4 Додатки.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю вдосконалення підходів до розслідування інцидентів на робочому місці з урахуванням впливу психосоціальних ризиків, які в сучасних умовах праці суттєво впливають на рівень виробничого травматизму. Існуюча система розслідування інцидентів орієнтована переважно на технічні та організаційні причини і не враховує належним чином психосоціальні чинники, що зумовлює необхідність розробки внутрішніх процедур розслідування інцидентів.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка процедури розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків. Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання: проаналізувати роль психосоціальних ризиків у виникненні інцидентів та виробничого травматизму; дослідити існуючу систему розслідування нещасних випадків та визначити її обмеження щодо врахування психосоціальних факторів; розглянути сучасні підходи до реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками; розробити покрокову процедуру розслідування інцидентів із урахуванням психосоціальних факторів; обґрунтувати практичні рекомендації щодо впровадження запропонованої процедури на підприємствах.

Об'єктом дослідження є система управління охороною праці на підприємстві. Предметом дослідження є процедура розслідування інцидентів, пов'язаних із впливом психосоціальних ризиків у трудовому середовищі.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання розробленої процедури для підвищення ефективності розслідування інцидентів, більш повного виявлення їх причин, зниження рівня виробничого травматизму та покращення психологічного клімату в колективах. Запропонований підхід дозволяє інтегрувати психосоціальні фактори в систему управління охороною праці та підвищити її результативність.

У роботі використано методи аналізу, узагальнення, порівняння, системного підходу та моделювання.

Структура роботи включає вступ, чотири розділи, висновки, список використаних джерел та додатки.

Ключові слова: ПСИХОСОЦІАЛЬНІ РИЗИКИ, РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ОХОРОНА ПРАЦІ, ВИРОБНИЧИЙ ТРАВМАТИЗМ, СТРЕС НА РОБОЧОМУ МІСЦІ, МОБІНГ, ПСИХОЛОГІЧНІ ФАКТОРИ, БЕЗПЕКА ПРАЦІ, РОБОЧЕ СЕРЕДОВИЩЕ.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З ПСИХОСОЦІАЛЬНИМИ РИЗИКАМИ

- 1.1. Загальна характеристика інцидентів, пов'язаних з психосоціальними ризиками в контексті травматизму
- 1.2. Аналіз існуючої системи розслідування інцидентів в Україні
- 1.3. Нормативно-правове регулювання психосоціальних ризиків
- 1.4. Практика розслідування інцидентів на рівні підприємств
- 1.5. Вплив відсутності системного розслідування ПСР на виробничий травматизм
- 1.6. Обґрунтування необхідності розробки внутрішньої процедури розслідування

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО РЕАГУВАННЯ ТА РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З ПСР

- 2.1. Раннє виявлення психосоціальних ризиків
- 2.2. Практики раннього реагування на психосоціальні ризики
- 2.3. Протоколи реагування на гострі психосоціальні ризики
- 2.4. Існуючі підходи до розслідування психологічних інцидентів
- 2.5. Принципи ефективного розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПРОЦЕДУРИ РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ВИКЛИКАНИХ ПСИХОСОЦІАЛЬНИМИ РИЗИКАМИ

- 3.1. Концепція інтегрованої системи реагування
- 3.2. Розробка покрокової процедури розслідування інцидентів
- 3.3. Розподіл ролей і відповідальності в процедурі розслідування
- 3.4. Інструменти реалізації процедури
- 3.5. Забезпечення ефективності процедури

Висновки до розділу 3

РОЗДІЛ 4. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ

- 4.1. Критерії оцінки ефективності впровадження процедури
- 4.2. Оцінка очікуваного організаційного та профілактичного ефекту
- 4.3. Моніторинг результативності та показники ефективності

Висновки до розділу 4

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

ЛІТЕРАТУРА

ДОДАТОК Б

ДОДАТОК В

ДОДАТОК Г

ВСТУП

У системі управління охороною праці традиційно основна увага приділяється фізичним небезпекам та технічним причинам нещасних випадків. Водночас значна частина інцидентів на робочому місці має складніші передумови, пов'язані з психоемоційним станом працівників, організацією роботи та соціальним середовищем у колективі.

Психосоціальні ризики (далі ПСР), зокрема хронічний стрес, перевантаження, конфлікти або мобінг, впливають на здатність працівника концентруватися, приймати рішення та дотримуватися вимог безпеки. У результаті вони можуть виступати як непрямі, але суттєві чинники виникнення нещасних випадків і виробничого травматизму. При цьому під час розслідування інцидентів такі фактори часто залишаються поза увагою або не отримують належної оцінки.

Чинна система розслідування нещасних випадків в Україні орієнтована переважно на встановлення технічних та організаційних причин подій і не передбачає системного аналізу психосоціальних факторів. Незважаючи на законодавче врегулювання окремих аспектів, зокрема протидії мобінгу, на сьогодні відсутня чітко визначена процедура розслідування інцидентів, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

У практичній діяльності підприємств це призводить до того, що причини інцидентів визначаються неповно, а заходи реагування не усувають глибинних факторів. Як наслідок, підвищується ймовірність повторення подібних ситуацій, що негативно впливає на рівень безпеки праці та показники травматизму.

У зв'язку з цим виникає необхідність розробки внутрішніх процедур розслідування інцидентів, які враховують вплив психосоціальних ризиків та дозволяють здійснювати комплексний аналіз причин подій.

Метою даної роботи є розробка процедури розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

Практичне значення роботи полягає у можливості впровадження розробленої процедури на підприємствах з метою підвищення ефективності розслідування інцидентів і зниження рівня виробничого травматизму.

РОЗДІЛ 1

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З ПСИХОСОЦІАЛЬНИМИ РИЗИКАМИ

1.1. Загальна характеристика інцидентів, пов'язаних з психосоціальними ризиками в контексті травматизму

У сучасних умовах функціонування підприємств безпека праці розглядається як комплексна система, що охоплює не лише технічні та виробничі фактори, але й організаційні та соціально-психологічні аспекти трудової діяльності. Одним із важливих елементів цієї системи є психосоціальні ризики, вплив яких на безпеку працівників останнім часом набуває все більшого значення.

Психосоціальні ризики доцільно розглядати як сукупність факторів, пов'язаних з організацією праці, змістом роботи, соціальним середовищем у колективі та умовами виконання трудових обов'язків, які можуть негативно впливати на психологічний стан працівника, його поведінку та працездатність. До таких факторів належать, зокрема, високий рівень стресу, перевантаження, невизначеність ролей, недостатня підтримка з боку керівництва, конфлікти в колективі, а також прояви мобінгу.

У контексті охорони праці важливим є розуміння того, що психосоціальні ризики не лише впливають на психологічне благополуччя працівників, але й виступають як один із чинників виникнення виробничого травматизму. Їхній вплив має переважно опосередкований характер, проте може призводити до цілком конкретних наслідків у вигляді нещасних випадків.

Зокрема, під впливом стресу або перевтоми знижується здатність працівника до концентрації уваги, погіршується швидкість прийняття рішень, зростає ймовірність помилок при виконанні виробничих завдань. Це створює передумови для порушення вимог безпеки, неправильного

використання обладнання або несвоєчасного реагування на небезпечні ситуації. Таким чином, причинно-наслідковий зв'язок між психосоціальними факторами та травматизмом може бути представлений як:

психоемоційне навантаження → зниження когнітивних функцій → → помилки в діях → виникнення інциденту
--

Крім того, психосоціальні ризики можуть виступати і як безпосередня причина інцидентів. Наприклад, конфлікти в колективі, агресивна поведінка або мобінг здатні призводити до прямих інцидентів, пов'язаних із психологічним або навіть фізичним впливом на працівника. У таких випадках інцидент має не лише психологічні, але й потенційно травматичні наслідки.

Важливо також враховувати, що інциденти, пов'язані з психосоціальними ризиками, можуть мати як одноразовий характер (гостра конфліктна ситуація, травматична подія), так і бути результатом тривалого впливу несприятливих умов праці, таких як систематичне перевантаження або постійний психологічний тиск. У другому випадку ризик виникнення інциденту накопичується поступово, що ускладнює його своєчасне виявлення та попередження.

Психологічний інцидент на робочому місці доцільно визначати як подію або сукупність обставин, що призводять до значного психологічного стресу або порушення психологічного стану працівника, які можуть впливати на його здатність безпечно виконувати трудові обов'язки. Такий інцидент може бути як самостійним явищем, так і фактором, що підвищує ймовірність виникнення нещасних випадків.

Особливістю інцидентів, пов'язаних з психосоціальними ризиками, є їх багатофакторність. На відміну від традиційних виробничих інцидентів, де причини часто мають чітко визначений технічний або організаційний

характер, у даному випадку має місце взаємодія кількох факторів: умов праці, організації роботи, міжособистісних відносин та індивідуальних особливостей працівника. Це ускладнює процес ідентифікації причин та вимагає більш комплексного підходу до аналізу.

Таким чином, психосоціальні ризики слід розглядати як повноцінний фактор виробничого травматизму, який може як прямо, так і опосередковано впливати на виникнення інцидентів на робочому місці. Їхнє ігнорування у процесах аналізу та розслідування призводить до неповного визначення причин подій і, відповідно, до недостатньої ефективності профілактичних заходів.

Враховуючи зазначене, виникає необхідність інтеграції психосоціальних факторів у систему аналізу інцидентів та розслідування нещасних випадків, що дозволить підвищити рівень безпеки праці та знизити показники виробничого травматизму.

1.2. Аналіз існуючої системи розслідування інцидентів в Україні

В Україні система розслідування інцидентів на робочому місці функціонує в межах нормативно-правового регулювання охорони праці та базується на Порядку розслідування та обліку нещасних випадків, професійних захворювань та аварій на виробництві, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України №337 від 17.04.2019 [1].

Основною метою існуючої системи розслідування є встановлення обставин і причин події, визначення відповідальних осіб та розробка заходів щодо запобігання аналогічним випадкам у майбутньому. Процедура передбачає повідомлення про інцидент, створення комісії, збір пояснень, аналіз умов праці, оформлення актів та визначення зв'язку події з виробництвом [1].

Характерною особливістю чинної системи є її орієнтація переважно на фізичні наслідки інцидентів та аналіз технічних і організаційних причин. Під час проведення розслідування основна увага приділяється технічному стану обладнання, дотриманню технологічних процесів, виконанню вимог інструкцій з охорони праці, проходженню навчання та інструктажів, а також забезпеченню працівників засобами індивідуального захисту [1].

У практиці розслідування причини інцидентів найчастіше формулюються як «порушення вимог інструкції», «недостатній контроль», «несправність обладнання» або «порушення технологічного процесу». Такий підхід відповідає традиційній моделі охорони праці, у якій основна увага зосереджується на фізичних небезпеках та організаційних порушеннях [1].

Разом із тим сучасні умови праці свідчать про суттєвий вплив психосоціальних факторів на безпеку працівників. Психосоціальні ризики, зокрема стрес, перевантаження, конфлікти в колективі, недостатня підтримка керівництва або мобінг, можуть призводити до зниження концентрації уваги, помилок у роботі та порушення безпечної поведінки [2].

Однак аналіз чинної системи розслідування свідчить, що психосоціальні фактори практично не враховуються під час встановлення причин інцидентів. У більшості випадків не аналізуються рівень стресу працівника, його емоційний стан, вплив перевтоми або надмірного навантаження, наявність конфліктів у колективі та випадки психологічного тиску або мобінгу.

Наприклад, у ситуації, коли працівник допустив помилку через втому після тривалих понаднормових робіт, у матеріалах розслідування причиною зазначається «порушення інструкції з охорони праці», тоді як реальні передумови, пов'язані з перевантаженням або стресом, залишаються поза аналізом.

Аналогічно, у випадках, коли інцидент виникає через неузгодженість дій працівників, офіційною причиною часто визначається «недостатня організація робіт», без урахування можливих міжособистісних конфліктів або напруженої атмосфери в колективі.

Особливо актуальною ця проблема є у випадках мобінгу або систематичного психологічного тиску. Незважаючи на законодавче закріплення цього явища, існуюча процедура розслідування нещасних випадків не передбачає механізмів оцінки впливу таких факторів на виникнення інцидентів [3].

У результаті заходи, що впроваджуються за підсумками розслідування, спрямовані переважно на усунення технічних недоліків або посилення контролю. Водночас першопричини, пов'язані з психосоціальними ризиками, залишаються невиявленими, що призводить до повторення подібних інцидентів.

Таким чином, існуюча система розслідування інцидентів в Україні не охоплює повною мірою причини інцидентів, пов'язаних з психосоціальними ризиками, що обумовлює необхідність удосконалення підходів до їх аналізу.

1.3. Нормативно-правове регулювання психосоціальних ризиків

Нормативно-правове регулювання питань охорони праці в Україні охоплює широкий спектр аспектів, пов'язаних із забезпеченням безпечних і здорових умов праці. Основу такого регулювання становлять Конституція України, Кодекс законів про працю України, Закон України «Про охорону праці», а також підзаконні нормативно-правові акти, що визначають порядок організації системи управління охороною праці на підприємствах.

У межах чинного законодавства роботодавець зобов'язаний забезпечити належні, безпечні та здорові умови праці, вживати заходів

щодо попередження виробничого травматизму та професійних захворювань, а також реагувати на небезпечні фактори, що можуть впливати на працівників [4]. При цьому поняття безпеки праці поступово розширюється і включає не лише фізичні, але й психосоціальні аспекти трудового середовища.

Важливим кроком у розвитку нормативного регулювання психосоціальних ризиків в Україні стало прийняття Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню)» [3]. У цьому законі на законодавчому рівні визначено поняття мобінгу як систематичних дій або бездіяльності, спрямованих на приниження працівника, створення ворожої або образливої атмосфери та психологічного тиску.

Зазначений закон встановлює обов'язки роботодавця щодо запобігання мобінгу, зокрема:

- вживати заходів для недопущення психологічного тиску;
- забезпечувати захист честі та гідності працівників;
- розглядати випадки мобінгу та реагувати на них;
- створювати безпечне робоче середовище [3].

Таким чином, на нормативному рівні визнається існування психосоціальних ризиків як факторів, що впливають на безпеку працівників.

Водночас аналіз чинного законодавства свідчить про відсутність чітко визначеної процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками. Законодавство не містить:

- встановленого порядку фіксації психологічних інцидентів;
- алгоритму їх розслідування;
- методів оцінки психосоціальних факторів;
- вимог до документування таких випадків.

Існуючі нормативні акти, зокрема Порядок розслідування нещасних випадків, орієнтовані переважно на випадки, що супроводжуються фізичними травмами [1]. При цьому психосоціальні фактори не розглядаються як окрема категорія причин.

Фактично нормативна база визначає обов'язок роботодавця реагувати на окремі прояви психосоціальних ризиків, але не надає інструменту їх системного розслідування.

Отже, в Україні існує нормативна база, що регулює питання психосоціальних ризиків та зобов'язує роботодавця реагувати на них, проте відсутній чітко визначений механізм розслідування інцидентів, пов'язаних із їх впливом. Це обґрунтовує необхідність розробки внутрішніх процедур на рівні підприємств.

1.4. Практика розслідування інцидентів на рівні підприємств

Незважаючи на відсутність у законодавстві України чітко визначеної процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, у практиці діяльності підприємств спостерігається поступове формування внутрішніх підходів до аналізу таких випадків. Це пов'язано зі зростанням ролі психосоціальних факторів у структурі виробничих ризиків, а також із необхідністю підвищення ефективності систем управління охороною праці.

На сучасному етапі розвитку управлінських практик підприємства дедалі частіше впроваджують елементи ризик-орієнтованого підходу, який передбачає врахування не лише технічних і організаційних, але й психосоціальних факторів при аналізі інцидентів. Такий підхід відповідає міжнародним рекомендаціям у сфері безпеки праці.

Зокрема, відповідно до рекомендацій Міжнародної організації праці, психосоціальні ризики повинні розглядатися як невід'ємна складова

системи управління охороною праці та враховуватися під час аналізу причин інцидентів [5]. У цих рекомендаціях підкреслюється, що ігнорування таких факторів призводить до неповного визначення причин подій і знижує ефективність профілактичних заходів.

Аналогічну позицію займає Європейське агентство з безпеки та гігієни праці, яке зазначає, що психосоціальні ризики мають інтегруватися в усі елементи системи управління безпекою, включаючи процеси розслідування інцидентів [6].

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 45001:2018, організації повинні здійснювати аналіз інцидентів із визначенням кореневих причин, що передбачає врахування всіх факторів, які могли вплинути на їх виникнення [7]. У свою чергу, стандарт ISO 45003:2021 акцентує увагу на необхідності управління психосоціальними ризиками як складовою системи охорони праці [8].

На практиці підприємств такі підходи реалізуються через внутрішні процедури або політики, які включають кілька основних етапів. Першим етапом є фіксація інциденту, що передбачає документування обставин події та визначення її учасників. Наступним етапом є аналіз причин інциденту, який у сучасних практиках виходить за межі технічних факторів і включає оцінку психосоціальних умов, зокрема навантаження, рівня стресу, якості комунікації та соціального клімату в колективі.

Важливим елементом є визначення кореневих причин інциденту, що дозволяє виявити глибинні передумови його виникнення. Завершальним етапом є розробка коригувальних і профілактичних заходів, які можуть включати як технічні рішення, так і організаційні зміни, спрямовані на покращення умов праці та зниження психоемоційного навантаження.

Крім того, у практиці підприємств все більшого поширення набувають підходи до раннього реагування на психосоціальні ризики, зокрема через проведення підтримуючих розмов із працівниками та

моніторинг змін у їх поведінці. Це дозволяє виявляти проблеми на ранніх етапах і запобігати розвитку інцидентів.

Таким чином, на рівні підприємств уже сформовано окремі елементи ефективного підходу до розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, які відповідають міжнародним рекомендаціям. Водночас ці практики не мають уніфікованого характеру та застосовуються фрагментарно, що обумовлює необхідність їх систематизації та стандартизації.

1.5. Вплив відсутності системного розслідування ПСР на виробничий травматизм

Ефективність системи управління охороною праці значною мірою залежить від якості розслідування інцидентів та здатності виявляти їх реальні, а не формальні причини. У випадку, коли психосоціальні ризики не враховуються у процесі розслідування, відбувається спрощення причинно-наслідкових зв'язків, що призводить до помилкових висновків та неефективних заходів профілактики.

У традиційній практиці розслідування інцидентів основна увага приділяється безпосереднім обставинам події, зокрема діям працівника або технічному стану обладнання. У результаті причини інциденту часто формулюються як «порушення вимог інструкції», «необережність працівника» або «недотримання технологічного процесу». Такий підхід фактично фіксує наслідок, але не дозволяє виявити глибинні фактори, які призвели до небезпечної поведінки або помилки.

Ігнорування психосоціальних ризиків у процесі розслідування призводить до ситуації, коли усуваються лише зовнішні прояви проблеми, тоді як її першопричини залишаються незмінними. Зокрема, якщо причиною інциденту визначено порушення інструкції, типовими заходами

реагування стають проведення додаткового інструктажу, посилення контролю або застосування дисциплінарних заходів. Водночас такі дії не впливають на фактори, що могли спричинити це порушення.

Показовим є приклад, коли працівник допускає помилку під час виконання виробничого завдання внаслідок перевтоми. У рамках стандартного розслідування встановлюється факт недотримання інструкції, після чого робиться висновок про індивідуальну відповідальність працівника. Однак реальна причинно-наслідкова залежність у такому випадку має інший характер:

надмірне робоче навантаження або недостатній відпочинок → зниження концентрації уваги → помилка в діях → виникнення інциденту
--

Без урахування цих факторів заходи, спрямовані лише на формальне дотримання правил, не запобігають повторенню подібних ситуацій.

Аналогічна ситуація спостерігається у випадках, коли інциденти виникають на фоні психологічного напруження, конфліктів у колективі або мобінгу. У таких умовах працівник може перебувати в стані тривожності або емоційного виснаження, що впливає на його здатність адекватно оцінювати ризики та приймати рішення. Проте в матеріалах розслідування ці обставини, як правило, не відображаються, що призводить до неповного аналізу причин.

Відсутність системного підходу до врахування психосоціальних ризиків має низку негативних наслідків для підприємства.

По-перше, це призводить до повторюваності інцидентів, оскільки першопричини залишаються неусуненими.

По-друге, зростає загальний рівень виробничого травматизму, оскільки система профілактики базується на неповних або неточних даних.

По-третє, формується несприятливий психологічний клімат у колективі, що може додатково підсилювати наявні ризики.

Крім того, покладання відповідальності виключно на працівника без аналізу умов, у яких він виконує свої обов'язки, може призводити до зниження рівня довіри до системи управління охороною праці та небажання працівників повідомляти про проблеми або інциденти. Це, у свою чергу, ускладнює своєчасне виявлення ризиків і знижує ефективність управлінських рішень.

Таким чином, відсутність системного розслідування психосоціальних ризиків призводить до спотворення причин інцидентів, орієнтації на усунення лише їхніх проявів та зниження ефективності профілактичних заходів. Це безпосередньо впливає на зростання рівня виробничого травматизму та ускладнює забезпечення безпечних умов праці.

Отже, для підвищення ефективності системи охорони праці необхідним є впровадження підходів, що дозволяють ідентифікувати та аналізувати психосоціальні фактори як одну з ключових причин інцидентів, що створює передумови для розробки більш ефективних заходів запобігання.

1.6. Обґрунтування необхідності розробки внутрішньої процедури розслідування

Відповідно до чинного законодавства України роботодавець несе пряму відповідальність за створення безпечних і здорових умов праці, а також за запобігання виробничому травматизму та професійним захворюванням [4]. У сучасних умовах ця відповідальність поширюється не лише на фізичні, але й на психосоціальні фактори робочого середовища.

Разом із тим, як показав аналіз попередніх підпунктів, чинна система розслідування інцидентів не забезпечує врахування психосоціальних

ризиків як повноцінного фактору виникнення травматизму. Відсутність внутрішньо регламентованої процедури розслідування таких інцидентів створює низку ризиків для підприємства.

Таблиця 1.1 – Основні ризики, пов’язані з відсутністю процедури розслідування ПСР

Категорія ризику	Прояви	Наслідки для підприємства
Правові	Невиконання обов’язків щодо забезпечення безпечних умов праці	Штрафи, судові спори, відповідальність керівництва
Організаційні	Відсутність системного аналізу причин інцидентів	Повторюваність інцидентів, зниження ефективності заходів
Репутаційні	Наявність конфліктів, мобінгу, скарг працівників	Втрата довіри персоналу, погіршення іміджу компанії
Соціально-психологічні	Негативний клімат у колективі	Зниження мотивації, зростання плинності кадрів

Відсутність структурованого підходу до розслідування інцидентів, пов’язаних із психосоціальними ризиками, призводить до того, що підприємство реагує на окремі випадки ситуативно, без глибокого аналізу причин і без системних змін. Це суперечить сучасним підходам до управління охороною праці, зокрема принципам ризик-орієнтованого підходу, закріпленим у міжнародних стандартах [7].

У міжнародній практиці (зокрема відповідно до стандартів ISO 45001 та ISO 45003) наголошується на необхідності інтеграції психосоціальних ризиків у загальну систему управління безпекою праці, включаючи процеси ідентифікації небезпек, оцінки ризиків та розслідування інцидентів [7].

У цьому контексті розробка внутрішньої процедури розслідування інцидентів, пов’язаних із психосоціальними ризиками, є обґрунтованою та необхідною. Така процедура повинна забезпечувати системний підхід до аналізу причин інцидентів, включаючи врахування психоемоційного стану працівників, умов праці та соціального середовища.

Таблиця 1.2 – Порівняння підходів до розслідування інцидентів

Критерій	Традиційний підхід	Запропонований підхід
Фокус аналізу	Технічні та організаційні причини	Комплексний аналіз, включаючи ПСР
Причини інциденту	Порушення інструкцій	Кореневі причини (стрес, перевантаження, конфлікти)
Заходи	Інструктаж, контроль	Системні зміни, підтримка працівників
Результат	Тимчасове усунення проблеми	Запобігання повторенню інцидентів

Впровадження внутрішньої процедури дозволяє досягти таких результатів:

- підвищення точності визначення причин інцидентів;
- зниження рівня виробничого травматизму;
- покращення психологічного клімату в колективі;
- підвищення ефективності системи управління охороною праці.

Таким чином, розробка та впровадження внутрішніх процедур розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, є необхідною умовою підвищення рівня безпеки праці на підприємстві. Це дозволяє перейти від реактивного до системного підходу в управлінні ризиками та забезпечити більш ефективне запобігання виробничому травматизму.

Отже, отримані результати обґрунтовують доцільність розробки комплексної процедури розслідування інцидентів, що буде розглянута у наступних розділах роботи.

Висновки до розділу 1

У результаті проведеного аналізу встановлено, що психосоціальні ризики є вагомим чинником виникнення інцидентів на робочому місці та виробничого травматизму. Їхній вплив проявляється через зниження концентрації уваги, порушення процесів прийняття рішень, підвищення рівня втоми та емоційного напруження, що безпосередньо впливає на безпечну поведінку працівників.

Дослідження існуючої системи розслідування інцидентів в Україні показало, що вона орієнтована переважно на технічні та організаційні причини та не передбачає системного врахування психосоціальних факторів. У більшості випадків причини інцидентів визначаються на рівні безпосередніх порушень, без аналізу глибинних передумов, що обмежує ефективність профілактичних заходів.

Аналіз нормативно-правового регулювання засвідчив, що, незважаючи на наявність законодавчих актів щодо охорони праці та протидії мобінгу, в Україні відсутня окрема законодавчо закріплена процедура розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками. Це створює розрив між вимогами щодо забезпечення безпечного середовища та реальними інструментами їх реалізації.

Водночас міжнародний досвід свідчить про активне впровадження системного підходу до управління психосоціальними ризиками, включаючи їх інтеграцію в процеси розслідування інцидентів. Зокрема, відповідно до рекомендацій International Labour Organization (ILO), психосоціальні ризики визнаються одним із ключових факторів, що впливають на безпеку праці, та повинні враховуватися при аналізі причин інцидентів.

Аналогічно, European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) підкреслює, що ігнорування психосоціальних факторів призводить до неповного розуміння причин нещасних випадків і знижує ефективність заходів запобігання. У країнах Європейського Союзу впроваджуються практики, що передбачають оцінку психосоціальних ризиків як частину загальної системи управління безпекою.

Крім того, міжнародні стандарти, зокрема ISO 45001 та ISO 45003, прямо передбачають необхідність врахування психосоціальних факторів при ідентифікації небезпек, оцінці ризиків та аналізі інцидентів. Це свідчить

про формування глобального підходу, у якому психосоціальні ризики розглядаються як невід’ємна складова системи охорони праці.

Практика окремих підприємств також демонструє формування внутрішніх підходів до аналізу інцидентів із врахуванням психосоціальних факторів. Однак такі підходи не є стандартизованими та застосовуються фрагментарно, що обмежує їх ефективність.

Встановлено, що відсутність системного врахування психосоціальних ризиків у процесі розслідування призводить до:

- неправильного визначення причин інцидентів;
- усунення лише зовнішніх проявів проблеми;
- повторюваності інцидентів;
- зростання рівня виробничого травматизму;
- погіршення психологічного клімату в колективі.

Таким чином, з урахуванням міжнародного досвіду та виявлених недоліків існуючої системи, обґрунтовано необхідність розробки внутрішньої процедури розслідування інцидентів, пов’язаних із психосоціальними ризиками. Впровадження такої процедури дозволить забезпечити комплексний підхід до аналізу причин інцидентів, підвищити ефективність профілактичних заходів та знизити рівень виробничого травматизму.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО РЕАГУВАННЯ ТА РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З ПСР

Результати аналізу, проведеного у першому розділі, показали, що чинна система розслідування нещасних випадків в Україні не містить окремих механізмів для врахування психосоціальних ризиків як можливих причин виникнення інцидентів та виробничого травматизму. При цьому міжнародна практика демонструє поступове впровадження підходів, які інтегрують психосоціальні фактори у процеси управління безпекою праці, реагування на інциденти та їх подальшого аналізу.

З метою дослідження сучасних практичних підходів до реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, у цьому розділі проаналізовано матеріали, розроблені International Council on Mining and Metals (ICMM) – міжнародною організацією, що об'єднує компанії гірничодобувної та металургійної галузі та здійснює розробку практичних рекомендацій у сфері охорони праці, управління ризиками та підтримки добробуту працівників [9].

Для проведення аналізу використано документи ICMM, що охоплюють різні рівні роботи з психосоціальними ризиками.

Перший документ присвячений підходам до розслідування психологічних інцидентів та описує порядок встановлення обставин події, аналіз причин, визначення психосоціальних факторів і формування заходів реагування [10].

Другий документ розглядає процеси раннього втручання у випадку виникнення психосоціальних ризиків та містить рекомендації щодо своєчасного виявлення ознак психологічного неблагополуччя, підтримуючої взаємодії з працівниками та недопущення розвитку інцидентів [11].

Третій документ містить інструменти підтримки психологічного здоров'я та безпеки працівників, включаючи підходи до реагування на критичні ситуації та управління наслідками психосоціальних інцидентів [12].

Комплексний аналіз зазначених матеріалів дозволяє дослідити не лише процедури розслідування вже наявних інцидентів, але й механізми раннього реагування та профілактики, що формують цілісний підхід до управління психосоціальними ризиками на рівні підприємства.

Отже, у межах цього розділу буде проведено аналіз практичних міжнародних підходів до реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, з метою подальшого формування пропозицій щодо їх адаптації до умов підприємств в Україні.

2.1. Раннє виявлення психосоціальних ризиків

Одним із ключових елементів сучасного підходу до управління психосоціальними ризиками є не лише реагування на вже наявні інциденти, а й своєчасне виявлення ознак, які можуть свідчити про їх потенційне виникнення. У міжнародній практиці дедалі більшого поширення набуває концепція раннього втручання (*early intervention*), яка передбачає виявлення ризиків на ранніх стадіях та впровадження превентивних заходів до моменту розвитку негативних наслідків [10].

Підхід раннього виявлення базується на припущенні, що психосоціальні ризики рідко виникають раптово. У більшості випадків їм передують певні сукупності змін у стані працівника, його поведінці, робочих показниках або характері взаємодії в колективі. Відповідно, своєчасне розпізнавання таких змін дозволяє зменшити ймовірність розвитку інцидентів, зниження продуктивності праці, конфліктів або виникнення виробничого травматизму [10].

У документах ІСММ раннє виявлення розглядається як один із базових механізмів підтримки психологічного здоров'я працівників та управління безпекою праці. Основна увага приділяється не встановленню медичного діагнозу чи оцінці психічного стану працівника, а виявленню змін, які можуть свідчити про підвищення рівня психосоціального навантаження та потребувати подальшого реагування [10].

Одним із ключових індикаторів необхідності втручання є зміни у поведінці працівника. У документах ІСММ зазначається, що ранні ознаки психосоціальних ризиків можуть проявлятися через:

- зниження концентрації уваги;
- підвищену кількість помилок під час виконання роботи;
- зміни у звичних моделях поведінки;
- труднощі у взаємодії з колегами;
- зниження мотивації;
- емоційну нестабільність;
- ознаки перевтоми;
- ізоляцію від колективу;
- різке погіршення робочих показників [10].

При цьому окремі прояви не повинні автоматично розглядатися як підтвердження наявності психосоціального ризику. Важливим є оцінювання динаміки змін та їх можливого впливу на здатність працівника безпечно виконувати трудові обов'язки.

Особлива роль у процесі раннього виявлення відводиться безпосередньому керівнику. Відповідно до рекомендацій ІСММ, саме керівники мають найбільшу можливість своєчасно помітити зміни у поведінці працівників, оскільки знаходяться у постійному контакті з персоналом та спостерігають за виконанням робочих завдань [10].

Разом із тим функція керівника не полягає у проведенні психологічної оцінки або встановленні причин поведінки працівника. Його завданням є:

- своєчасно помітити зміни;
- ініціювати підтримуючу комунікацію;
- оцінити можливий вплив ситуації на безпеку праці;
- залучити відповідні внутрішні механізми підтримки у разі необхідності [10].

У документах підкреслюється, що ефективність раннього реагування значною мірою залежить від культури відкритої комунікації в організації та рівня довіри між працівниками і керівництвом [11]. Працівники повинні мати можливість повідомляти про труднощі без ризику стигматизації або негативних наслідків для професійної діяльності.

Раннє втручання також розглядається як інструмент попередження інцидентів та виробничого травматизму. Якщо ознаки психоемоційного перевантаження залишаються без уваги, вони можуть призвести до зниження здатності працівника приймати рішення, збільшення кількості помилок та виникнення небезпечних ситуацій [11].

Таким чином, раннє виявлення психосоціальних ризиків є одним із ключових інструментів сучасної системи управління безпекою праці та дозволяє перейти від реагування на наслідки до попередження виникнення інцидентів. Застосування такого підходу створює основу для подальшого впровадження процедур підтримки, розслідування та управління психосоціальними ризиками на рівні підприємства.

2.2. Практики раннього реагування на психосоціальні ризики

Одним із ключових елементів сучасних підходів до управління психосоціальними ризиками є не лише їх своєчасне виявлення, але й оперативне реагування після встановлення ознак потенційного неблагополуччя працівника. У міжнародній практиці раннє реагування розглядається як інструмент запобігання розвитку більш складних ситуацій,

які можуть призвести до інцидентів, втрати працездатності або виникнення небезпечних виробничих ситуацій [10].

На відміну від класичного підходу, який передбачає втручання вже після виникнення негативних наслідків, раннє реагування спрямоване на підтримку працівника ще на етапі появи первинних ознак психоемоційного навантаження або змін у поведінці. Такий підхід дозволяє зменшити ризик накопичення негативних факторів та попередити розвиток інцидентів [10].

У матеріалах ІСММ раннє реагування розглядається як послідовний процес, що включає три взаємопов'язані етапи:

1 етап: підтримуючі розмови;

2 етап: алгоритм взаємодії з працівником;

3 етап: подальший супровід працівника після втручання [11].

2.2.1. Підтримуючі розмови як інструмент раннього втручання

Підтримуюча розмова розглядається як базовий механізм реагування у випадку виявлення ознак психосоціального ризику. Її основною метою є не оцінка працівника або встановлення причин його стану, а створення умов для відкритого обговорення труднощів та визначення можливих способів підтримки [11].

Відповідно до рекомендацій ІСММ, підтримуюча взаємодія повинна ґрунтуватися на таких принципах:

- добровільність участі працівника;
- конфіденційність інформації;
- відсутність оцінювальних суджень;
- орієнтація на підтримку, а не контроль;
- фокус на безпечному виконанні роботи [11].

Під час проведення підтримуючої розмови керівнику рекомендується:

- описувати спостережувані зміни у поведінці без інтерпретації;

- ставити відкриті запитання;
- уточнювати потреби працівника;
- узгоджувати подальші кроки підтримки.

Особливо підкреслюється необхідність уникнення медичної або психологічної інтерпретації поведінки працівника, оскільки така взаємодія не є професійною психологічною допомогою.

2.2.2. Алгоритм взаємодії з працівником

У документах ІСММ наголошується, що ефективність раннього реагування залежить від структурованої взаємодії між працівником та представниками підприємства [11].

Типовий алгоритм включає такі етапи:

1. Виявлення змін у поведінці або роботі працівника.
2. Проведення первинної підтримуючої розмови.
3. Визначення впливу ситуації на безпечне виконання роботи.
4. Узгодження заходів підтримки.
5. Визначення необхідності додаткового супроводу або залучення відповідних служб.

При цьому особлива увага приділяється збереженню балансу між підтримкою працівника та забезпеченням безпеки виробничого процесу.

2.2.3. Подальший супровід після втручання

Окремим елементом системи раннього реагування є подальший супровід працівника. У документах ІСММ зазначається, що одноразове втручання не забезпечує сталого результату та потребує оцінки подальшої динаміки ситуації [11].

Подальший супровід може включати:

- повторні зустрічі;
- моніторинг робочого навантаження;

- перегляд умов праці;
- коригування робочих завдань;
- організацію додаткової підтримки.

Метою такого супроводу є забезпечення стабільного повернення працівника до нормального функціонування та мінімізація ризику повторного виникнення проблемної ситуації.

Для узагальнення практик раннього реагування сформовано таблицю 2.1.

Таблиця 2.1 – Основні елементи раннього реагування на психосоціальні ризики

Етап	Основна дія	Очікуваний результат
1. Підтримуюча розмова	Встановлення контакту	Виявлення потреб працівника
2. Взаємодія	Узгодження заходів	Зниження ризику розвитку інциденту
3. Подальший супровід	Моніторинг та підтримка	Попередження повторних ситуацій

Таким чином, практика раннього реагування є важливим елементом сучасного підходу до управління психосоціальними ризиками та дозволяє перейти від реагування на наслідки до попередження розвитку інцидентів. Використання підтримуючих розмов, структурованої взаємодії та подальшого супроводу створює передумови для формування більш ефективної системи управління безпекою праці.

2.3. Протоколи реагування на гострі психосоціальні ризики

Окремим напрямом сучасного управління психосоціальними ризиками є реагування на гострі ситуації, які можуть створювати загрозу безпеці працівника або інших осіб. На відміну від стандартних підходів до підтримки персоналу, гострі психосоціальні ситуації потребують швидкого

прийняття рішень, чіткого розподілу відповідальності та застосування заздалегідь визначених алгоритмів реагування [12].

У документах ІСММ гострі психосоціальні ризики розглядаються як ситуації, що супроводжуються високим рівнем психологічного дистресу та можуть призводити до суттєвого порушення функціонування працівника або створювати ризик для його життя, здоров'я чи безпечного виконання роботи [12].

До таких ситуацій можуть належати:

- гострі емоційні реакції після кризових подій;
- ознаки психологічного виснаження;
- випадки самоушкоджувальної поведінки;
- висловлювання щодо втрати сенсу діяльності;
- суїцидальні наміри;
- різка зміна поведінки, що впливає на безпечність роботи;
- прояви дезорганізованої поведінки.

У рекомендаціях ІСММ наголошується, що першочерговою метою реагування є не встановлення причин стану працівника, а забезпечення безпеки, стабілізація ситуації та організація подальшої підтримки [12].

2.3.1. Основні принципи реагування

У процесі реагування рекомендується дотримуватися таких принципів:

- пріоритет безпеки працівника та оточуючих;
- швидкість прийняття рішень;
- конфіденційність;
- недопущення стигматизації;
- підтримуюча комунікація;
- залучення компетентних спеціалістів у разі необхідності.

Для забезпечення послідовності дій доцільно використовувати структурований алгоритм, представлений на рис. 2.1.

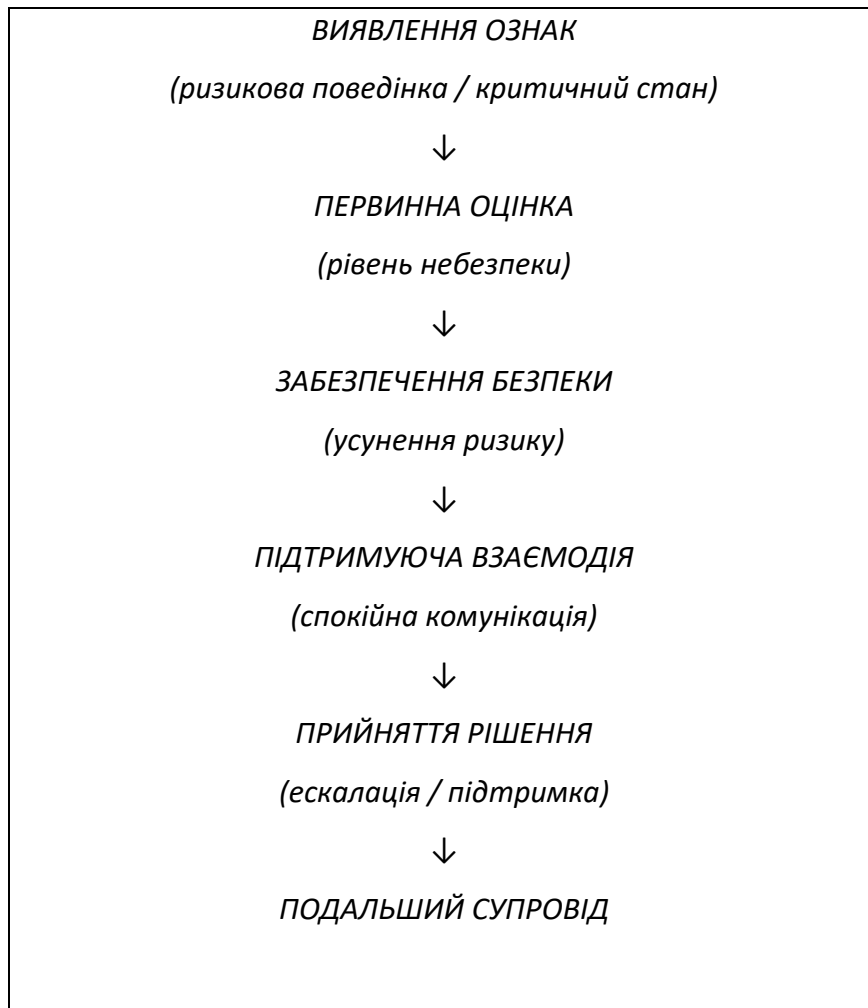


Рис. 2.1 – Алгоритм реагування на гострі психосоціальні ризики (адаптовано за ІСММ [12]).

Рис. 2.1 демонструє послідовність дій від моменту виявлення гострої ситуації до організації подальшої підтримки.

2.3.2. Оцінка рівня реагування

У документах ІСММ рекомендується визначати подальші дії залежно від рівня прояву ризику (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Рівні реагування на гострі психосоціальні ризики

Рівень	Характер проявів	Рекомендовані дії
1.Низький	Тимчасовий дистрес	Спостереження, підтримка
2.Помірний	Виражене емоційне виснаження	Розмова, моніторинг
3.Високий	Значне порушення функціонування	Залучення відповідальних осіб
4.Критичний	Негайний ризик для життя	Невідкладне реагування

Важливим елементом протоколів є розмежування відповідальності між учасниками процесу (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Розподіл ролей під час реагування

Учасник	Основна функція
Працівник	Повідомлення про потребу підтримки
Керівник	Первинне реагування
HR / служба підтримки	Організація подальших заходів
Керівництво	Прийняття управлінських рішень

Окремо в матеріалах ІСММ підкреслюється необхідність подальшого аналізу кожної гострої ситуації після завершення реагування. Такий аналіз дозволяє визначити організаційні фактори, які могли вплинути на розвиток події, та розробити профілактичні заходи [12].

Таким чином, застосування протоколів реагування дозволяє підприємству перейти від ситуативних дій до системного підходу до управління психосоціальними ризиками. Використання структурованих алгоритмів, чіткий розподіл відповідальності та організація подальшої підтримки створюють умови для підвищення рівня безпеки праці та запобігання розвитку інцидентів.

2.4. Існуючі підходи до розслідування психологічних інцидентів

Розслідування психологічних інцидентів є відносно новим напрямом у системі управління охороною праці та відображає перехід від традиційного підходу, орієнтованого переважно на фізичні фактори, до комплексного аналізу причин інцидентів із врахуванням психосоціальних аспектів трудового середовища.

У міжнародній практиці розслідування психологічних інцидентів розглядається не як окрема процедура дисциплінарного реагування або оцінки стану працівника, а як механізм встановлення причин виникнення події, визначення факторів ризику та розробки заходів попередження повторення аналогічних ситуацій [10].

У документах ІСММ підкреслюється, що розслідування повинно бути спрямоване не на пошук винної особи, а на виявлення організаційних, середовищних та психосоціальних факторів, які могли вплинути на розвиток інциденту [10].

Основу сучасного підходу становить принцип переходу від питання «хто допустив помилку?» до питання «які умови створили передумови для виникнення інциденту?».

2.4.1. Етапи розслідування психологічних інцидентів

Відповідно до підходів ІСММ процес розслідування включає кілька послідовних етапів (рис. 2.2).

Першим етапом є фіксація та реєстрація інциденту, що передбачає збір базової інформації щодо обставин події, її учасників та можливих наслідків.

На другому етапі проводиться первинна оцінка ситуації, яка дозволяє визначити рівень впливу події та необхідність подальшого залучення відповідальних осіб.

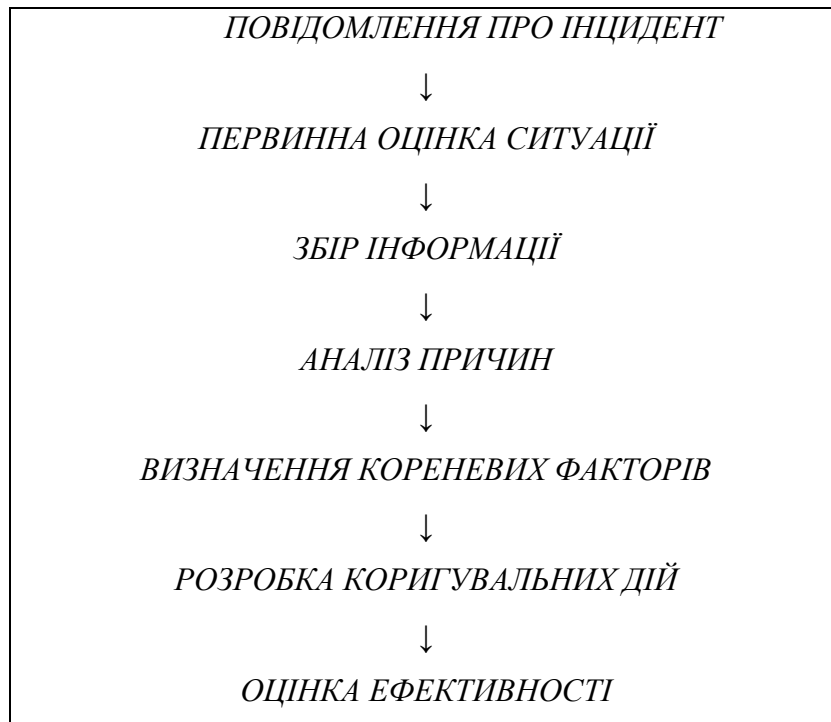


Рис. 2.2 – Етапи розслідування психологічного інциденту (адаптовано за ІСММ [10])

Третій етап передбачає збір інформації, який може включати:

- аналіз умов праці;
- інтерв'ювання учасників;
- аналіз організаційних процесів;
- вивчення факторів навантаження;
- аналіз змін робочого середовища [10].

2.4.2. Визначення причин інциденту

Ключовою особливістю сучасних підходів є використання принципу аналізу кореневих причин (root cause analysis).

У межах такого підходу інцидент розглядається як результат взаємодії кількох факторів. Для систематизації причин доцільно використовувати таку модель (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Групування причин психологічних інцидентів

Категорія	Приклади
Організаційні	перевантаження, графік роботи
Управлінські	недостатня підтримка
Соціальні	конфлікти, мобінг
Індивідуальні	стрес, перевтома
Зовнішні	кризові життєві обставини

У документах ІСММ наголошується, що визначення причин повинно здійснюватися з урахуванням контексту роботи, а не лише поведінки окремого працівника [10].

Наприклад, ситуація, коли працівник допустив помилку під час виконання небезпечної роботи, не повинна автоматично класифікуватися як порушення інструкції. Аналіз має охоплювати можливий вплив накопиченої втоми, робочого навантаження, конфліктних взаємодій або інших психосоціальних факторів.

2.4.3. Коригувальні дії

Після завершення аналізу визначаються коригувальні заходи.

У сучасній практиці вони поділяються на три групи (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Коригувальні дії за результатами розслідування

Рівень	Приклади заходів
Індивідуальний	підтримка працівника
Командний	покращення комунікації
Організаційний	зміна процесів роботи

Коригувальні заходи повинні бути спрямовані не лише на усунення наслідків події, а й на зміну факторів, які створили передумови для її виникнення.

Таким чином, сучасні підходи до розслідування психологічних інцидентів передбачають системний аналіз причин, використання принципу визначення кореневих факторів та впровадження багаторівневих коригувальних заходів. Такий підхід дозволяє підвищити ефективність профілактики та створює основу для формування внутрішньої процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками.

2.5. Принципи ефективного розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками

Проведений аналіз міжнародних підходів до раннього виявлення, реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, показав, що ефективність таких процесів визначається не лише швидкістю реагування або формальним встановленням обставин події, а насамперед здатністю системи виявляти реальні причини виникнення інцидентів та забезпечувати їх попередження у майбутньому [10-12].

На відміну від традиційних моделей розслідування, які переважно орієнтовані на встановлення безпосередньої причини події або визначення факту порушення вимог безпеки, сучасні підходи розглядають інцидент як результат взаємодії організаційних, виробничих, соціальних та психосоціальних факторів. У такій моделі центральним елементом стає не пошук винної особи, а встановлення умов, які створили передумови для виникнення небезпечної ситуації [10].

Аналіз документів ІСММ дозволив виділити сукупність принципів, які визначають ефективність розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками.

2.5.1. Принцип системності

Одним із базових принципів є принцип системності. Він передбачає розгляд інциденту не як ізольованої події, а як результату взаємодії декількох факторів у межах організації [10].

У практиці розслідування це означає необхідність аналізу:

- умов праці;
- особливостей організації роботи;
- характеру взаємодії між працівниками;
- навантаження;
- процесів управління;
- факторів робочого середовища.

Застосування системного підходу дозволяє уникнути спрощеного трактування причин інциденту та перейти від усунення окремих проявів до управління умовами, які сприяють їх виникненню.

2.5.2. Принцип визначення кореневих причин

Наступним принципом є орієнтація на визначення кореневих причин (root cause approach) [10].

Традиційні розслідування часто завершуються констатацією безпосередньої події, наприклад порушення інструкції або помилки працівника. Водночас міжнародні підходи передбачають аналіз факторів, які вплинули на виникнення цієї помилки.

Наприклад, якщо інцидент стався через неправильне виконання виробничої операції, розслідування повинно включати оцінку:

- режиму праці та відпочинку;
- рівня психоемоційного навантаження;
- достатності ресурсів;
- характеру управлінської взаємодії.

Такий підхід дозволяє формувати заходи, спрямовані на усунення причин, а не лише наслідків.

2.5.3. Принцип травма-чутливого підходу

Окреме значення має принцип травма-чутливого підходу (trauma-informed approach), який активно застосовується у міжнародній практиці [10].

Цей принцип передбачає, що процес розслідування не повинен погіршувати психологічний стан учасників інциденту або створювати додаткове емоційне навантаження.

Практична реалізація принципу включає:

- добровільність участі;
- конфіденційність;
- уникнення звинувачувальної комунікації;
- повагу до меж працівника;
- забезпечення психологічно безпечної взаємодії.

Використання такого підходу підвищує достовірність отриманої інформації та сприяє формуванню довіри до процесу розслідування.

2.5.4. Принцип своєчасності реагування

Ефективність розслідування значною мірою залежить від своєчасності початку аналізу ситуації [11].

Чим більший проміжок часу проходить між виникненням інциденту та початком його аналізу, тим складніше встановити об'єктивні обставини та визначити фактори впливу.

У зв'язку з цим міжнародні практики рекомендують:

- фіксувати подію одразу після її виникнення;
- проводити первинну оцінку без затримок;
- організовувати підтримуючі заходи паралельно з аналізом.

2.5.5. Принцип багаторівневих коригувальних заходів

Важливим принципом є орієнтація на впровадження коригувальних заходів різного рівня [10].

Ефективне розслідування повинно завершуватися не лише формуванням висновку, але й розробкою заходів, спрямованих на усунення факторів ризику.

Такі заходи можуть реалізовуватися на:

- індивідуальному рівні (підтримка працівника);
- рівні команди (зміна взаємодії);
- організаційному рівні (перегляд процесів).

Для узагальнення визначених принципів сформовано таблицю 2.7.

Таблиця 2.7 – Принципи ефективного розслідування інцидентів, пов’язаних із психосоціальними ризиками

Принцип	Зміст	Очікуваний результат
1. Системність	Аналіз усіх факторів впливу	Виявлення реальних причин
2. Кореневі причини	Аналіз першоджерел проблеми	Зниження повторюваності
3. Травма-чутливість	Безпечна взаємодія	Підвищення довіри
4. Своєчасність	Ранній початок аналізу	Підвищення точності
5. Коригувальні заходи	Усунення факторів ризику	Підвищення ефективності

Таким чином, проведений аналіз показав, що ефективне розслідування інцидентів, пов’язаних із психосоціальними ризиками, повинно виходити за межі формального встановлення фактів та бути інтегрованим у загальну систему управління охороною праці. Використання системного підходу, орієнтації на кореневі причини, травма-чутливої взаємодії та багаторівневих коригувальних заходів створює основу для формування більш ефективних механізмів профілактики та запобігання виробничому травматизму.

Отримані результати формують методичну основу для розробки внутрішньої процедури розслідування інцидентів, пов’язаних із психосоціальними ризиками, що буде представлена у наступному розділі роботи.

Висновки до розділу 2

У межах другого розділу було проведено аналіз сучасних практичних підходів до реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, на основі матеріалів International Council on Mining and Metals (ICMM) [10-12]. На відміну від чинної практики розслідування інцидентів в Україні, яка переважно орієнтована на фіксацію події та встановлення безпосередніх причин, проаналізовані міжнародні підходи демонструють перехід до системної моделі управління психосоціальними ризиками.

У результаті аналізу встановлено, що ефективне управління інцидентами, пов'язаними із психосоціальними ризиками, повинно охоплювати декілька взаємопов'язаних етапів: раннє виявлення ознак ризику, своєчасне реагування, застосування протоколів підтримки у випадку гострих ситуацій, проведення розслідування та реалізацію коригувальних заходів.

Визначено, що одним із ключових елементів сучасних підходів є зміщення фокусу з аналізу окремої події на дослідження умов, які створили передумови для її виникнення. У такому підході інцидент розглядається як результат взаємодії організаційних, управлінських, соціальних та індивідуальних факторів, а процес розслідування спрямовується на встановлення кореневих причин, а не лише безпосередніх обставин події. Проведений аналіз також показав, що ефективність реагування значною мірою залежить від своєчасності втручання та використання підтримуючих механізмів. Особливу роль відіграють процедури раннього реагування, підтримуючі розмови та алгоритми дій у випадку гострих психосоціальних ситуацій, які дозволяють знизити ризик розвитку інцидентів та мінімізувати їх наслідки.

Окрему увагу було приділено принципам ефективного розслідування, серед яких визначено системність, орієнтацію на кореневі причини, травма-

чутливий підхід, своєчасність реагування та використання багаторівневих коригувальних заходів. Саме ці принципи забезпечують можливість переходу від реактивного усунення наслідків до превентивного управління ризиками.

У результаті проведеного аналізу встановлено, що міжнародні практики вже містять сформовані підходи до роботи з психосоціальними ризиками, однак їх застосування потребує адаптації до особливостей української нормативно-правової бази та системи управління охороною праці.

Таким чином, результати другого розділу сформували методичну та практичну основу для наступного етапу дослідження – розробки внутрішньої процедури розслідування інцидентів, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

У третьому розділі буде здійснено адаптацію проаналізованих міжнародних підходів до умов функціонування підприємств в Україні та запропоновано покрокову процедуру розслідування, спрямовану на виявлення реальних причин інцидентів, підвищення ефективності профілактичних заходів і зниження рівня виробничого травматизму.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ПРОЦЕДУРИ РОЗСЛІДУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ, ВИКЛИКАНИХ ПСИХОСОЦІАЛЬНИМИ РИЗИКАМИ

Проведений у попередніх розділах аналіз показав, що існуюча система розслідування нещасних випадків в Україні переважно орієнтована на встановлення технічних та організаційних причин подій і не передбачає окремих механізмів для врахування психосоціальних ризиків як факторів виробничого травматизму. Водночас результати дослідження міжнародних практик засвідчили, що сучасні підходи до управління охороною праці дедалі більше інтегрують механізми раннього виявлення ризиків, підтримуючого реагування та аналізу психосоціальних факторів у процесі розслідування інцидентів.

У другому розділі було встановлено, що ефективне управління інцидентами, пов'язаними із психосоціальними ризиками, базується на системному підході та включає декілька взаємопов'язаних елементів: раннє виявлення ознак ризику, застосування механізмів підтримки, реагування на гострі ситуації, проведення розслідування та впровадження коригувальних заходів [10–12].

Разом із тим проведений аналіз підтвердив, що існуючі міжнародні підходи мають рекомендаційний характер та потребують адаптації до особливостей українського нормативно-правового поля, організації системи охорони праці та практики функціонування підприємств.

У зв'язку з цим у межах даного розділу здійснюється розробка внутрішньої процедури розслідування нещасних випадків (інцидентів) на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

Запропонована процедура розглядається як складова системи управління охороною праці підприємства та спрямована на забезпечення комплексного аналізу причин інцидентів із урахуванням психосоціальних факторів. Її розробка ґрунтується на результатах проведеного аналізу

міжнародних практик, принципах ефективного розслідування та вимогах чинного законодавства України у сфері охорони праці.

У межах розділу буде сформовано структуру процедури, визначено її основні етапи, порядок взаємодії учасників процесу, інструменти оцінки психосоціальних факторів та механізми розробки коригувальних заходів. Особлива увага приділятиметься не лише встановленню обставин події, але й створенню умов для виявлення кореневих причин інцидентів, формування профілактичних рішень та зниження ризику повторення аналогічних випадків у майбутньому.

Таким чином, третій розділ є практично орієнтованою частиною дослідження та містить авторську пропозицію щодо побудови внутрішньої процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, адаптованої до умов діяльності підприємств в Україні.

3.1. Концепція інтегрованої системи реагування

Результати проведеного аналізу показали, що існуючі підходи до розслідування інцидентів у сфері охорони праці переважно орієнтовані на реагування вже після виникнення події та встановлення її безпосередніх причин. Водночас інциденти, пов'язані з впливом психосоціальних ризиків, мають складний багатофакторний характер та часто формуються поступово під впливом організаційних, соціальних і психологічних факторів.

У зв'язку з цим для забезпечення більш ефективного управління такими інцидентами у межах даної роботи запропоновано концепцію інтегрованої системи реагування, яка об'єднує механізми раннього виявлення ризиків, оперативного реагування та подальшого розслідування інцидентів у єдину послідовну систему.

Запропонований підхід базується на припущенні, що інцидент не є ізольованою подією, а виступає завершальним проявом накопичення

факторів ризику, які можуть бути виявлені та скориговані ще до настання негативних наслідків.

На відміну від традиційного підходу, у якому розслідування починається після виникнення інциденту, інтегрована система передбачає безперервний процес управління ризиками, що починається із спостереження за ознаками психосоціального навантаження та завершується впровадженням профілактичних змін.

Концепція системи включає три взаємопов'язані компоненти:

1. Раннє виявлення

Першим компонентом є раннє виявлення психосоціальних ризиків. Його метою є своєчасне встановлення ознак, які можуть свідчити про підвищення ймовірності виникнення інциденту.

У межах запропонованого підходу раннє виявлення передбачає:

- спостереження за змінами поведінки працівників;
- виявлення ознак перевтоми та емоційного виснаження;
- аналіз робочого навантаження;
- фіксацію конфліктних ситуацій;
- оцінку факторів робочого середовища.

На цьому етапі основним завданням є не встановлення психологічного стану працівника, а виявлення факторів, які можуть впливати на безпечність виконання роботи.

2. Реагування

Другим компонентом системи є реагування.

На цьому етапі здійснюється оцінка ситуації та впровадження заходів підтримки залежно від рівня ризику.

До інструментів реагування належать:

- підтримуючі розмови;
- тимчасове коригування умов праці;
- залучення відповідальних осіб;

- організація додаткових заходів підтримки;
- застосування протоколів дій у критичних випадках.

Ключовим принципом реагування є пропорційність заходів та їх орієнтація на попередження подальшого розвитку ситуації.

3. Розслідування

Третім компонентом системи є розслідування інцидентів.

Його завданням є встановлення не лише безпосередніх обставин події, але й аналіз психосоціальних факторів, які могли сприяти її виникненню.

У межах інтегрованої системи розслідування включає:

- збір інформації;
- аналіз умов праці;
- визначення кореневих причин;
- встановлення взаємозв'язку між інцидентом і психосоціальними ризиками;
- формування коригувальних заходів.

Для узагальнення запропонованої концепції сформовано таблицю 3.1.

Таблиця 3.1 – Структура інтегрованої системи реагування

Компонент	Основна мета	Очікуваний результат
Раннє виявлення	Ідентифікація ознак ризику	Попередження розвитку ситуації
Реагування	Зниження впливу ризику	Стабілізація ситуації
Розслідування	Встановлення причин	Запобігання повторенню

Запропонована концепція дозволяє перейти від реактивного підходу до комплексного управління інцидентами та інтегрувати психосоціальні фактори у загальну систему охорони праці підприємства.

Особливістю розробленої системи є те, що всі три компоненти функціонують не як окремі процеси, а як взаємопов'язані елементи єдиного циклу управління.

Таким чином, концепція інтегрованої системи реагування створює методичну основу для подальшої розробки покрокової процедури розслідування інцидентів, викликаних впливом психосоціальних ризиків, що буде представлена у наступних підпунктах розділу.

3.2. Розробка покрокової процедури розслідування інцидентів

На основі результатів аналізу, проведеного у попередніх розділах, а також з урахуванням міжнародних підходів до управління психосоціальними ризиками [10–12], у межах даної роботи розроблено покрокову процедуру розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

Запропонована процедура спрямована на забезпечення системного підходу до встановлення причин інцидентів та передбачає інтеграцію механізмів раннього реагування, аналізу психосоціальних факторів та формування профілактичних заходів у загальну систему управління охороною праці підприємства.

На відміну від традиційного розслідування нещасних випадків, розроблена процедура орієнтована не лише на аналіз події, але й на виявлення факторів робочого середовища, які могли вплинути на її виникнення.

Запропонована процедура складається із шести взаємопов'язаних етапів.

Етап 1. Виявлення інциденту

Процедура починається з моменту виявлення події або ознак ситуації, яка може бути пов'язана із впливом психосоціальних ризиків.

Підставами для запуску процедури можуть бути:

- повідомлення працівника;
- звернення керівника;

- повторювані помилки;
- ознаки перевтоми;
- конфліктні ситуації;
- інциденти без травмування;
- погіршення психологічного клімату;
- результати внутрішнього моніторингу.

На цьому етапі формується первинний запис інциденту із коротким описом події та умов її виникнення.

Етап 2. Первинне реагування

Метою етапу є забезпечення безпеки працівників та стабілізація ситуації.

На цьому етапі здійснюється:

- оцінка рівня ризику;
- визначення необхідності негайного втручання;
- підтримуюча взаємодія з працівником;
- обмеження впливу небезпечних факторів;
- прийняття рішення щодо початку розслідування.

Пріоритетом є мінімізація негативних наслідків та недопущення повторного виникнення ситуації.

Етап 3. Класифікація інциденту

Після первинного реагування здійснюється класифікація інциденту.

Пропонується використовувати такі категорії (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Класифікація інцидентів

Категорія	Характеристика
Профілактичний випадок	Ризик виявлено до виникнення наслідків
Потенційний інцидент	Виникла небезпечна ситуація
Інцидент	Подія мала наслідки
Критичний інцидент	Високий рівень впливу

Класифікація дозволяє визначити глибину подальшого аналізу.

Етап 4. Проведення розслідування

Розслідування здійснюється із застосуванням системного підходу.

На цьому етапі проводиться:

- збір інформації;
- аналіз умов праці;
- проведення інтерв'ю;
- оцінка психосоціальних факторів;
- визначення взаємозв'язків між умовами праці та подією.

Основним результатом є встановлення не лише фактичних обставин, але й причин виникнення інциденту.

Етап 5. Визначення причин та заходів реагування

На основі результатів аналізу визначаються:

- безпосередні причини;
- кореневі причини;
- фактори, що підлягають усуненню.

Заходи реагування можуть включати:

- зміну організації роботи;
- коригування навантаження;
- навчання керівників;
- підтримуючі механізми;
- оновлення внутрішніх процедур.

Етап 6. Моніторинг ефективності

Завершальним етапом є оцінка результативності впроваджених заходів.

Моніторинг передбачає:

- повторний аналіз ситуації;

- оцінку повторюваності випадків;
- аналіз змін робочого середовища;
- контроль виконання заходів.

Метою є забезпечення довгострокового зниження впливу психосоціальних ризиків.

Для узагальнення процедури сформовано таблицю 3.3.

Таблиця 3.3 – Покрокова процедура розслідування

Етап	Основний результат
1.Виявлення	Реєстрація події
2.Первинне реагування	Стабілізація ситуації
3.Класифікація	Визначення рівня реагування
4.Розслідування	Встановлення причин
5.Заходи	Усунення факторів
6.Моніторинг	Оцінка ефективності

Таким чином, розроблена процедура забезпечує послідовний та системний підхід до роботи з інцидентами, пов'язаними із психосоціальними ризиками, та створює основу для інтеграції таких механізмів у систему управління охороною праці підприємства.

3.3. Розподіл ролей і відповідальності в процедурі розслідування

Ефективність процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, значною мірою залежить від чіткого визначення ролей учасників процесу та розмежування їх відповідальності. Відсутність визначених повноважень може призводити до затримки реагування, дублювання функцій або втрати важливої інформації під час розслідування.

На відміну від класичної моделі розслідування нещасних випадків, де основну роль виконує служба охорони праці, запропонована процедура передбачає міжфункціональну взаємодію між керівником, HR-функцією, координатором розслідування та працівниками.

Запропонований розподіл ролей сформовано з урахуванням принципів своєчасності реагування, конфіденційності, травма-чутливого підходу та забезпечення об'єктивності процесу.

Роль керівника

Безпосередній керівник є першою особою, яка найчастіше виявляє зміни у поведінці працівника або отримує інформацію про інцидент.

У межах запропонованої процедури керівник виконує функції первинного реагування та організації початкових заходів.

До його основних завдань належать:

- виявлення ознак потенційного інциденту;
- забезпечення безпечних умов праці;
- первинна оцінка ситуації;
- повідомлення відповідальних осіб;
- участь у зборі інформації;
- реалізація погоджених заходів реагування.

При цьому керівник не здійснює оцінювання психологічного стану працівника та не визначає причин інциденту самостійно.

Роль HR-функції

У межах розробленої процедури HR виконує роль координатора підтримки працівника та забезпечує дотримання внутрішніх процесів.

Основними функціями HR є:

- організація комунікації між учасниками;
- забезпечення конфіденційності;
- підтримка працівника під час процесу;
- координація необхідних заходів;

- участь у розробці коригувальних дій;
- моніторинг виконання рішень.

Особливу увагу приділено недопущенню конфлікту між підтримуючою функцією та функцією контролю.

Роль координатора розслідування

Для забезпечення системності процесу в межах процедури запропоновано окрему роль координатора розслідування.

Координатор відповідає за організацію процесу та забезпечення виконання всіх етапів процедури.

До його відповідальності належать:

- відкриття процедури розслідування;
- визначення складу учасників;
- контроль строків;
- організація збору інформації;
- аналіз отриманих матеріалів;
- підготовка підсумкового звіту;
- контроль виконання заходів.

Функції координатора можуть виконувати представник служби охорони праці, спеціаліст з управління ризиками або інша визначена внутрішніми документами особа.

Роль працівника

Працівник у межах процедури розглядається не як об'єкт перевірки, а як активний учасник процесу.

Його участь спрямована на забезпечення повноти інформації та підвищення ефективності заходів реагування.

До ролі працівника належать:

- повідомлення про інцидент або ознаки ризику;
- участь у зборі інформації;
- надання пояснень;

- участь у визначенні можливих рішень;
- виконання погоджених заходів.

Участь працівника повинна здійснюватися на засадах добровільності, конфіденційності та поваги до особистих меж.

Для узагальнення запропонованого підходу сформовано матрицю відповідальності (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 – Розподіл ролей і відповідальності у процедурі розслідування

Учасник	Основні функції	Відповідальність
Керівник	Первинне реагування	Безпека та повідомлення
HR	Координація підтримки	Комунікація та супровід
Координатор розслідування	Організація процесу	Якість розслідування
Працівник	Надання інформації	Участь у процесі

Для більшої наочності можна представити відповідальність також за етапами.

Таблиця 3.5 – Участь ролей за етапами процедури

Етап	Керівник	HR	Координатор	Працівник
Виявлення	●	○	—	●
Реагування	●	●	○	●
Розслідування	○	●	●	●
Заходи	●	●	●	○
Моніторинг	●	●	●	○

Позначення:

- - основна відповідальність;
- – участь;
- - не залучається.

Таким чином, запропонований розподіл ролей забезпечує прозорість процесу, зменшує ризик дублювання функцій та створює передумови для ефективного впровадження процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, у систему управління охороною праці підприємства.

3.4. Інструменти реалізації процедури

Ефективність впровадження процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, залежить не лише від визначення етапів процесу та розподілу відповідальності, але й від наявності практичних інструментів, які забезпечують уніфікованість дій учасників процедури та підвищують якість прийняття рішень.

З метою забезпечення практичного застосування розробленої процедури у межах даної роботи запропоновано комплекс інструментів реалізації, який включає:

- форми документування;
- чек-листи;
- алгоритми дій;
- сценарії комунікації.

Використання зазначених інструментів дозволяє стандартизувати процес розслідування, підвищити повноту збору інформації та забезпечити послідовність реагування незалежно від типу інциденту.

3.4.1. Форми документування

Одним із ключових інструментів реалізації процедури є стандартизовані форми документування.

Їх використання дозволяє забезпечити:

- однаковий підхід до реєстрації випадків;
- повноту фіксації інформації;
- збереження історії розслідування;
- можливість подальшого аналізу повторюваності інцидентів.

У межах процедури запропоновано використовувати такі документи (табл. 3.6).

Таблиця 3.6 – Форми документування процедури

Документ	Призначення
Повідомлення про інцидент	Первинна реєстрація події
Картка оцінки інциденту	Первинна класифікація
Протокол розслідування	Фіксація процесу аналізу
План коригувальних заходів	Управління виконанням
Форма моніторингу	Контроль ефективності

Запропоновані форми рекомендовано оформлювати як внутрішні додатки до процедури.

3.4.2. Чек-листи

Для зменшення ризику пропуску важливої інформації до процедури включено систему чек-листів.

Їх використання дозволяє забезпечити однакову якість проведення розслідування незалежно від досвіду учасників процесу.

Пропонується застосовувати такі перевірочні списки (табл. 3.7).

Таблиця 3.7 – Приклад чек-листа первинної оцінки

Питання	Так	Ні
Подію зареєстровано	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Забезпечено безпеку	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проведено первинну оцінку	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Залучено відповідальних осіб	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Визначено подальші дії	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Чек-листи можуть використовуватися на різних етапах процедури – від первинного реагування до оцінки ефективності заходів.

3.4.3. Алгоритми дій

Для забезпечення послідовності реагування розроблено алгоритми дій залежно від типу інциденту.

Алгоритм виступає інструментом підтримки прийняття рішень та дозволяє скоротити час реагування (рис. 3.1).

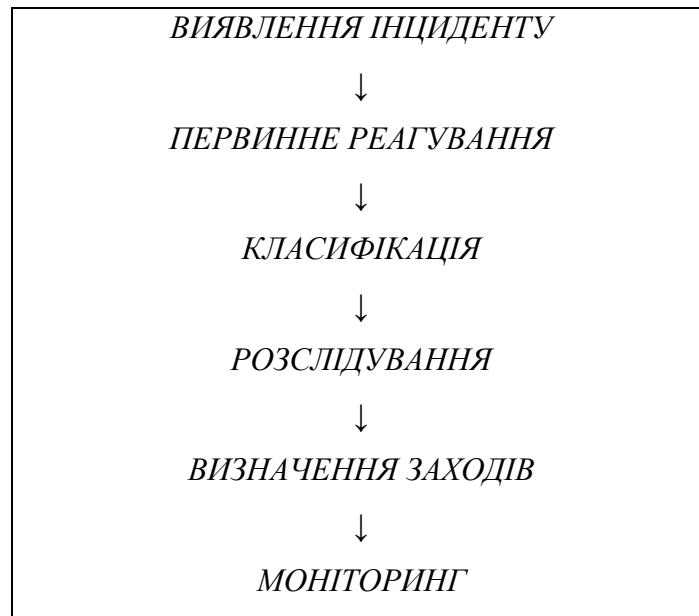


Рис. 3.1 – Алгоритм реалізації процедури розслідування

Використання алгоритму дозволяє мінімізувати суб'єктивність прийняття рішень та забезпечити єдину логіку реагування.

3.4.4. Сценарії комунікації

Окремим інструментом реалізації процедури є сценарії комунікації.

Їх застосування спрямоване на підтримку працівників та забезпечення психологічно безпечної взаємодії під час проведення розслідування.

У межах процедури пропонується використовувати типові сценарії для:

- повідомлення про початок розслідування;
- проведення підтримуючої розмови;

- інтерв'ювання учасників;
- інформування про результати;
- обговорення коригувальних заходів.

Таблиця 3.8 – Приклад сценарію підтримуючої комунікації

Етап	Приклад формулювання
Початок	«Мета розмови – зрозуміти ситуацію та визначити можливу підтримку»
Уточнення	«Що, на вашу думку, вплинуло на ситуацію?»
Завершення	«Які кроки можуть допомогти надалі?»

Використання сценаріїв дозволяє зменшити ризик повторної психологічної травматизації та підвищити якість взаємодії.

Таким чином, запропонований набір інструментів створює організаційну основу для практичного впровадження процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками. Їх застосування забезпечує стандартизацію процесу, підвищення якості аналізу та ефективності профілактичних заходів. Розроблені інструменти реалізації процедури наведені у додатках А-Г:

- Додаток А – форма повідомлення;
- Додаток Б – чек-лист;
- Додаток В – протокол;
- Додаток Г – сценарії комунікації.

3.5. Забезпечення ефективності процедури

Розробка процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, сама по собі не гарантує підвищення рівня безпеки праці або зниження виробничого травматизму. Ефективність процедури визначається не лише правильністю її структури, але й умовами її застосування, які забезпечують отримання достовірної інформації,

залучення учасників процесу та впровадження результатів розслідування у практику діяльності підприємства.

На основі проведеного аналізу міжнародних підходів та сформованої процедури встановлено, що забезпечення її ефективності доцільно розглядати через три взаємопов'язані компоненти:

- 1) використання травма-чутливого підходу,
- 2) організацію підтримки учасників процесу та
- 3) впровадження механізмів запобігання повторним інцидентам.

3.5.1. Використання травма-чутливого підходу

Однією з особливостей інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, є те, що сам процес розслідування може стати додатковим джерелом психологічного навантаження для його учасників.

У зв'язку з цим у межах запропонованої процедури передбачено застосування травма-чутливого підходу, який орієнтований на проведення розслідування таким чином, щоб не посилювати негативний вплив пережитої ситуації та не створювати повторної психологічної травматизації.

Практична реалізація цього підходу передбачає:

- добровільність участі працівника у процесі;
- забезпечення конфіденційності інформації;
- використання нейтральної комунікації;
- уникнення пошуку винних осіб;
- можливість перерв під час інтерв'ювання;
- інформування учасників про мету розслідування.

Застосування такого підходу дозволяє підвищити якість отриманої інформації та сформувати довіру до процедури.

Для систематизації принципів наведено таблицю 3.9.

Таблиця 3.9 – Елементи травма-чутливого підходу

Принцип	Практична реалізація
Безпека	Створення комфортних умов
Довіра	Пояснення мети процедури
Конфіденційність	Обмеження доступу до даних
Повага	Врахування потреб працівника
Підтримка	Доступ до допомоги

3.5.2. Підтримка учасників процедури

Другим фактором забезпечення ефективності є створення механізмів підтримки учасників процесу.

У традиційній системі розслідування після завершення аналізу події взаємодія з учасниками часто припиняється. Проте для інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, такий підхід є недостатнім.

У межах розробленої процедури підтримка розглядається як окремий етап супроводу та передбачає:

- проведення підтримуючих розмов;
- регулярний контакт із працівником;
- перегляд умов праці за потреби;
- повторну оцінку ризиків;
- інформування про виконання заходів.

Особливе значення має підтримка не лише безпосереднього учасника інциденту, але й керівників та членів команди, які також можуть зазнавати впливу ситуації.

Для забезпечення прозорості взаємодії доцільно визначити часові точки підтримки.

Таблиця 3.10 – Приклад організації підтримки

Період	Основна дія
Перші 24 години	Первинний контакт
До 7 днів	Оцінка стану
До 30 днів	Перевірка змін
Після завершення	Підсумковий супровід

3.5.3. Запобігання повторним інцидентам

Третім елементом забезпечення ефективності процедури є впровадження механізмів профілактики повторних випадків.

На відміну від реактивного підходу, який завершується після встановлення причин інциденту, запропонована процедура передбачає обов'язковий етап оцінки результативності впроваджених заходів.

Для цього пропонується використовувати такі інструменти:

- повторний аналіз ризиків;
- моніторинг повторюваності випадків;
- аналіз змін умов праці;
- оцінку задоволеності працівників;
- перегляд внутрішніх процедур.

З метою контролю результативності запропоновано використовувати систему показників (табл. 3.11).

Таблиця 3.11 – Показники оцінки ефективності процедури

Показник	Очікуваний результат
Повторюваність інцидентів	Зменшення
Час реагування	Скорочення
Виконання заходів	Підвищення
Кількість повідомлень	Зростання
Рівень довіри	Підвищення

Таким чином, ефективність розробленої процедури забезпечується не лише її структурою, але й умовами реалізації. Використання травма-чутливого підходу, організація підтримки учасників та впровадження механізмів профілактики дозволяють забезпечити сталість результатів розслідування, підвищити рівень довіри до системи охорони праці та створити передумови для довгострокового зниження впливу психосоціальних ризиків на безпеку праці.

Висновки до розділу 3

У межах третього розділу було розроблено внутрішню процедуру розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків, адаптовану до умов функціонування підприємств в Україні та інтегровану в систему управління охороною праці.

На основі результатів аналізу міжнародних підходів та з урахуванням виявлених обмежень чинної системи розслідування інцидентів сформовано концепцію інтегрованої системи реагування, яка передбачає поєднання механізмів раннього виявлення ризиків, реагування на ситуацію та подальшого розслідування причин інциденту.

У результаті дослідження розроблено покрокову процедуру розслідування, що охоплює шість послідовних етапів: виявлення інциденту, первинне реагування, класифікацію випадку, проведення розслідування, визначення причин і заходів реагування, а також моніторинг результативності впроваджених рішень. На відміну від традиційного підходу до розслідування нещасних випадків, запропонована процедура передбачає врахування психосоціальних факторів як можливих кореневих причин інцидентів.

У межах розробки визначено систему ролей і відповідальності учасників процедури, яка забезпечує розподіл функцій між керівником, HR-функцією, координатором розслідування та працівниками. Такий підхід

дозволяє забезпечити своєчасне реагування, підвищити прозорість процесу та мінімізувати ризик дублювання повноважень.

Для практичної реалізації процедури сформовано комплекс інструментів, який включає стандартизовані форми документування, чек-листи, алгоритми дій та сценарії комунікації. Їх застосування дозволяє забезпечити уніфікацію процесу розслідування, підвищити повноту збору інформації та створити передумови для масштабування процедури на рівні підприємства.

Окрему увагу приділено умовам забезпечення ефективності процедури. Запропоновано застосування травма-чутливого підходу, організацію підтримки учасників процесу та впровадження механізмів запобігання повторним інцидентам через систему моніторингу та оцінки результативності заходів.

Практичне значення розробленої процедури полягає у можливості її використання підприємствами як внутрішнього інструменту управління психосоціальними ризиками та вдосконалення системи охорони праці. Її впровадження дозволить підвищити якість аналізу інцидентів, забезпечити виявлення реальних причин їх виникнення, знизити ризик повторення подібних випадків та сприяти зменшенню рівня виробничого травматизму. Таким чином, результати третього розділу дозволили сформулювати комплексне практичне рішення щодо організації процесу розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, що може бути використане як основа для подальшого впровадження відповідних внутрішніх процедур на підприємствах України.

РОЗДІЛ 4

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ

Розробка внутрішньої процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, потребує оцінки її потенційної ефективності з точки зору можливості практичного застосування на підприємстві та досягнення очікуваних результатів у сфері охорони праці.

На відміну від технічних заходів безпеки, ефективність організаційних процедур часто проявляється не через прямий короткостроковий економічний ефект, а через зміни у системі управління ризиками, рівні залученості працівників, якості розслідування інцидентів та зниженні ймовірності повторення небезпечних ситуацій.

У сучасній міжнародній практиці оцінка заходів управління психосоціальними ризиками здійснюється через комплекс показників, що охоплюють організаційний, соціальний та профілактичний ефекти. Такий підхід дозволяє оцінювати не лише факт впровадження процедури, але й її вплив на культуру безпеки, ефективність внутрішніх процесів та довгострокову стійкість системи охорони праці.

Розроблена у межах даної роботи процедура передбачає інтеграцію нових елементів у діяльність підприємства – механізмів раннього реагування, врахування психосоціальних факторів у процесі розслідування, підтримуючої взаємодії та подальшого моніторингу результативності заходів. У зв'язку з цим оцінка її ефективності повинна враховувати не лише кількісні показники, але й якісні зміни у процесах управління.

У межах даного розділу буде проведено оцінку очікуваних результатів впровадження процедури, визначено критерії її ефективності та запропоновано підхід до моніторингу результативності на рівні підприємства.

4.1. Критерії оцінки ефективності впровадження процедури

Оцінка ефективності впровадження внутрішньої процедури розслідування інцидентів, викликаних впливом психосоціальних ризиків, є необхідною умовою визначення її практичної доцільності та можливості інтеграції у систему управління охороною праці підприємства.

На відміну від технічних заходів безпеки, результативність організаційних процедур часто проявляється не одразу та не завжди може бути оцінена лише через показники виробничого травматизму. У зв'язку з цим для оцінки ефективності запропонованої процедури доцільно використовувати комплексний підхід, який поєднує кількісні та якісні критерії.

У межах даної роботи запропоновано оцінювати ефективність впровадження процедури за чотирма напрямками:

- організаційна ефективність;
- профілактична ефективність;
- соціальна ефективність;
- управлінська ефективність.

1.Організаційна ефективність

Організаційна ефективність характеризує вплив процедури на внутрішні процеси підприємства. Основними критеріями оцінки є:

- наявність стандартизованого процесу розслідування;
- скорочення часу реагування;
- підвищення якості документування;
- покращення координації між учасниками процесу;
- збільшення кількості своєчасно виявлених випадків.

Очікується, що впровадження процедури дозволить підвищити передбачуваність управлінських рішень та зменшити залежність результатів від суб'єктивного фактору.

2.Профілактична ефективність

Профілактична ефективність оцінює здатність процедури запобігати виникненню повторних інцидентів.

До показників цієї групи віднесено:

- зменшення повторюваності випадків;
- збільшення кількості профілактичних заходів;
- скорочення кількості критичних ситуацій;
- підвищення частки інцидентів, виявлених до настання наслідків.

Профілактична функція є ключовою перевагою запропонованого підходу.

3.Соціальна ефективність

Соціальна ефективність характеризує зміни у взаємодії між працівниками та роботодавцем.

Для оцінки можуть використовуватися:

- рівень довіри до процедури;
- готовність повідомляти про інциденти;
- задоволеність підтримкою;
- оцінка психологічного клімату.

4.Управлінська ефективність

Управлінська ефективність відображає здатність підприємства використовувати результати розслідування для вдосконалення внутрішніх процесів.’

До критеріїв оцінювання належать:

- частка реалізованих заходів;
- швидкість прийняття рішень;
- частота перегляду внутрішніх політик;
- рівень інтеграції результатів у систему охорони праці.

Для систематизації критеріїв запропоновано таблицю 4.1.

Таблиця 4.1 – Критерії оцінки ефективності впровадження процедури

Напрямок	Критерії
Організаційний	Час реагування, стандартизація
Профілактичний	Зменшення повторних випадків
Соціальний	Рівень довіри
Управлінський	Виконання заходів

Таким чином, оцінювання ефективності повинно враховувати не лише кінцевий результат у вигляді зниження травматизму, але й зміни у внутрішніх процесах підприємства.

4.2. Оцінка очікуваного організаційного та профілактичного ефекту

Після визначення критеріїв оцінювання доцільно провести оцінку очікуваного ефекту від впровадження розробленої процедури.

Оскільки у межах даної роботи не здійснювалося експериментальне впровадження процедури на конкретному підприємстві, оцінювання виконується методом прогнозування очікуваних змін на основі логіки впливу запропонованих заходів.

Розроблена процедура передбачає зміну існуючого підходу до роботи з інцидентами – від реактивного до превентивного.

Очікуваний організаційний ефект полягає у:

- підвищенні швидкості реагування;
- покращенні внутрішньої координації;
- зменшенні кількості неповних розслідувань;
- накопиченні даних щодо психосоціальних факторів.

Профілактичний ефект очікується через:

- своєчасне виявлення ризиків;
- усунення кореневих причин;

- зменшення повторюваності випадків;
- зниження ймовірності виробничих інцидентів.

Для демонстрації очікуваних змін сформовано порівняльну модель (табл. 4.2).

Таблиця 4.2 – Очікувані зміни після впровадження процедури

Показник	До впровадження	Після впровадження
Реагування	Після інциденту	На ранніх етапах
Аналіз причин	Переважно подія	Подія + ПСР
Заходи	Усунення наслідків	Усунення причин
Моніторинг	Обмежений	Постійний

Для комплексної оцінки можна застосувати інтегральний підхід.

Формула оцінки загальної ефективності:

$$E = \frac{O + P + S + U}{4}$$

де:

E - інтегральна ефективність;

O - організаційний ефект;

P - профілактичний ефект;

S - соціальний ефект;

U - управлінський ефект.

Отримане значення може використовуватись для внутрішнього моніторингу результативності.

Таким чином, очікуваний ефект від впровадження процедури полягає не лише у покращенні процесу розслідування, але й у переході підприємства до більш системного управління психосоціальними ризиками.

4.3. Моніторинг результативності та показники ефективності

Впровадження внутрішньої процедури розслідування інцидентів, викликаних впливом психосоціальних ризиків, потребує створення механізму постійного контролю її результативності. Без систематичного моніторингу навіть якісно розроблена процедура може втратити ефективність або перетворитися на формальний елемент внутрішньої документації підприємства.

Моніторинг у межах запропонованого підходу розглядається як безперервний процес збору, аналізу та використання інформації для вдосконалення процедури та прийняття управлінських рішень.

На відміну від класичного підходу до оцінки охорони праці, який орієнтується переважно на показники травматизму, запропонована система передбачає оцінку як результатів, так і якості функціонування самої процедури.

Основними завданнями моніторингу є:

- оцінка результативності впроваджених заходів;
- визначення тенденцій зміни психосоціальних ризиків;
- виявлення повторюваних причин інцидентів;
- оцінка рівня залученості працівників;
- перегляд та вдосконалення внутрішніх процедур.

У межах даної роботи запропоновано використовувати систему ключових показників ефективності (КПІ), адаптовану до особливостей розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками.

4.3.1. Показники процесу

Перша група показників оцінює функціонування самої процедури. До них належать:

- середній час реагування на повідомлення;
- частка завершених розслідувань;

- кількість випадків із виконаними заходами;
- середня тривалість процедури;
- частка випадків із проведеним моніторингом.

4.3.2. Показники результату

Друга група показників дозволяє оцінити вплив процедури на систему охорони праці.

До них віднесено:

- рівень повторюваності інцидентів;
- кількість виявлених психосоціальних факторів;
- кількість профілактичних заходів;
- кількість інцидентів, виявлених до виникнення наслідків;
- динаміка виробничого травматизму.

4.3.3. Показники культури безпеки

Окрему групу становлять індикатори організаційних змін.

Пропонується оцінювати:

- рівень довіри до процедури;
- готовність працівників повідомляти про проблеми;
- сприйняття підтримки з боку керівництва;
- рівень задоволеності процесом розслідування.

Для узагальнення системи оцінювання сформовано таблицю 4.3.

Для забезпечення стабільного функціонування процедури доцільно застосовувати цикл постійного вдосконалення (табл. 4.4).

Таблиця 4.3 – Система моніторингу результативності процедури

Група показників	Показник	Період оцінки
Процес	Час реагування	Щомісячно
Процес	Частка завершених випадків	Щоквартально
Результат	Повторюваність інцидентів	Щоквартально
Результат	Кількість профілактичних заходів	Щопівроку
Культура	Рівень довіри	Щорічно
Культура	Готовність повідомляти	Щорічно

Таблиця 4.4 – Цикл моніторингу процедури

Етап	Зміст
Планування	Встановлення цілей
Реалізація	Виконання процедури
Оцінка	Аналіз показників
Покращення	Коригування заходів

Запропонований підхід дозволяє перетворити процедуру розслідування із реактивного інструменту аналізу подій на механізм постійного вдосконалення системи управління охороною праці.

Таким чином, моніторинг результативності є необхідною умовою забезпечення довгострокової ефективності впровадженої процедури та створює можливість для її адаптації відповідно до змін виробничого середовища.

Висновки до розділу 4

У межах четвертого розділу проведено оцінку ефективності впровадження розробленої процедури розслідування інцидентів, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

У результаті дослідження визначено, що оцінка результативності таких процедур повинна здійснюватися із використанням комплексного підходу та охоплювати організаційний, профілактичний, соціальний і управлінський ефекти.

Запропоновано систему критеріїв оцінювання, яка дозволяє аналізувати не лише зміни показників безпеки праці, але й ефективність внутрішніх процесів управління інцидентами.

Проведена оцінка очікуваного ефекту показала, що впровадження процедури дозволяє змістити акцент із реагування на наслідки до управління причинами виникнення інцидентів та створює передумови для раннього виявлення психосоціальних ризиків.

У межах розділу також розроблено систему моніторингу результативності та запропоновано набір показників, що дозволяють здійснювати оцінку ефективності процедури у довгостроковій перспективі. Отримані результати свідчать, що впровадження розробленої процедури має потенціал підвищення ефективності системи охорони праці підприємства, покращення якості розслідування інцидентів та сприяє зниженню ризику повторного виникнення випадків, пов'язаних із впливом психосоціальних факторів.

Таким чином, оцінка ефективності підтвердила практичну доцільність використання розробленої процедури як внутрішнього інструменту управління психосоціальними ризиками на підприємствах.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У межах виконання кваліфікаційної роботи вирішено актуальне практичне завдання, що полягало у розробці процедури розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків, з урахуванням сучасних підходів до управління охороною праці та особливостей функціонування підприємств в Україні.

Актуальність теми дослідження підтверджується сучасними тенденціями розвитку систем охорони праці, які дедалі більше орієнтуються на комплексне врахування факторів, що впливають на безпеку працівників. Психосоціальні ризики сьогодні розглядаються не лише як фактори психологічного благополуччя, а як чинники, що впливають на виробничу безпеку, якість прийняття рішень, рівень помилок та ймовірність виникнення інцидентів і травматизму.

За результатами дослідження встановлено, що існуюча система розслідування інцидентів в Україні сформована переважно навколо порядку розслідування нещасних випадків та орієнтована на аналіз технічних і організаційних причин подій. Водночас чинна практика не передбачає окремих механізмів системного врахування психосоціальних факторів під час встановлення причин інцидентів. Проведений аналіз нормативно-правової бази показав, що, незважаючи на наявність загальних вимог щодо забезпечення безпечних умов праці та окремих норм щодо протидії мобінгу, законодавчо закріпленої процедури розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, на сьогодні не сформовано.

У роботі доведено, що психосоціальні ризики можуть виступати як прямими, так і опосередкованими причинами виникнення інцидентів на робочому місці. Їх вплив проявляється через перевтому, стрес, порушення концентрації уваги, погіршення взаємодії між працівниками, накопичення

психологічного навантаження та зниження здатності безпечно виконувати трудові функції.

У процесі дослідження було проаналізовано сучасні міжнародні практики реагування та розслідування інцидентів, пов'язаних із психосоціальними ризиками, на основі матеріалів International Council on Mining and Metals (ICMM), а також міжнародних рекомендацій у сфері управління психосоціальними ризиками та охорони праці. Аналіз показав, що ефективні системи управління ґрунтуються на інтеграції механізмів раннього виявлення ризиків, підтримуючого реагування, використання протоколів дій у критичних ситуаціях, проведення розслідування та подальшого моніторингу результативності заходів.

На основі проведеного аналізу розроблено внутрішню процедуру розслідування інцидентів на робочому місці, викликаних впливом психосоціальних ризиків.

У межах роботи:

- сформовано концепцію інтегрованої системи реагування;
- розроблено покрокову процедуру розслідування інцидентів;
- визначено ролі та відповідальність учасників процесу;
- запропоновано інструменти реалізації процедури (форми документування, чек-листи, алгоритми дій та сценарії комунікації);
- сформовано підхід до забезпечення ефективності процедури через використання травма-чутливого підходу, підтримки учасників процесу та механізмів профілактики повторних випадків.

Окрему увагу приділено оцінці ефективності впровадження запропонованої процедури. У роботі визначено критерії оцінювання результативності, запропоновано систему показників моніторингу та здійснено оцінку очікуваного організаційного, профілактичного, соціального та управлінського ефекту.

Результати дослідження дозволяють зробити висновок, що впровадження розробленої процедури сприятиме:

- підвищенню якості розслідування інцидентів;
- врахуванню психосоціальних факторів при визначенні причин подій;
- покращенню внутрішньої взаємодії між учасниками процесу;
- підвищенню рівня довіри до системи охорони праці;
- зниженню повторюваності інцидентів;
- формуванню більш ефективної системи профілактики виробничого травматизму.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання запропонованої процедури як внутрішнього інструменту підприємств для вдосконалення системи управління охороною праці та інтеграції психосоціальних ризиків у процеси аналізу й попередження інцидентів.

Таким чином, поставлену у роботі мету досягнуто, а визначені завдання виконано у повному обсязі. Розроблена процедура може бути використана як основа для подальшого впровадження відповідних внутрішніх механізмів на підприємствах України та розвитку практики управління психосоціальними ризиками у сфері охорони праці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про затвердження Порядку розслідування та обліку нещасних випадків, професійних захворювань та аварій на виробництві: Постанова КМУ № 337 від 17.04.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/337-2019-%D0%BF>.
2. Психосоціальні ризики на робочому місці : Державна служба України з питань праці. URL: <https://dsp.gov.ua/psychosotsialni-ryzyky-na-robochomu-mistsi/>.
3. Закон України № 2759-IX «Про протидію мобінгу». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-20>.
4. Закон України «Про охорону праці». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>.
5. International Labour Organization. Psychosocial risks and stress at work. URL: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/psychosocial-risks/lang--en/index.htm>.
6. European Agency for Safety and Health at Work. Psychosocial risks and stress. URL: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
7. ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use. URL: <https://www.iso.org/standard/63787.html>.
8. ISO 45003:2021 Psychological health and safety at work – Guidelines for managing psychosocial risks. URL: <https://www.iso.org/standard/64283.html>.
9. International Council on Mining and Metals (ICMM). About ICMM. URL: <https://www.icmm.com>
10. International Council on Mining and Metals. *Psychological incident investigations*. London : ICMM, 2025.
11. International Council on Mining and Metals. *Psychosocial risk management process: step-by-step guide*. London : ICMM, 2025.
12. International Council on Mining and Metals. *Tools for Psychological Health and Safety*. London : ICMM, 2025.
13. International Council on Mining and Metals. *Psychological incident investigations*. London : ICMM, 2025.

**Форма повідомлення про інцидент,
пов'язаний із психосоціальними ризиками**

Дата повідомлення: _____

Підрозділ: _____

ПІБ працівника (за бажанням): _____

Посада: _____

1. Тип події

- конфліктна ситуація
- ознаки перевтоми
- психологічне навантаження
- мобінг
- погіршення психологічного стану
- помилка під час виконання роботи
- інше _____

2. Опис ситуації

3. Чи вплинула ситуація на безпечність виконання роботи?

- так
- ні
- важко визначити

4. Чи потрібне негайне реагування?

- так
- ні

Підпис особи, що повідомляє: _____

Чек-лист первинної оцінки інциденту

Питання	Так	Ні
Подію зареєстровано	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Забезпечено безпечні умови	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проведено первинну оцінку	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Визначено рівень ризику	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проведено підтримуючу розмову	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Визначено необхідність розслідування	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Залучено відповідальних осіб	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Результат оцінки:

- профілактичний випадок
 інцидент
 критичний інцидент

Протокол розслідування інциденту

Номер розслідування: _____

Дата відкриття: _____

Координатор розслідування: _____

Короткий опис події

Зібрана інформація

Виявлені психосоціальні фактори

- перевтома
 конфлікт
 стрес
 мобінг
 робоче перевантаження
 недостатня підтримка
 інше _____

Визначені причини

Запропоновані заходи

Строк виконання: _____

Відповідальний: _____

Сценарії підтримуючої комунікації

Сценарій 1. Початок розмови

«Мета цієї зустрічі – зрозуміти ситуацію та визначити, чи потрібна додаткова підтримка. Це не оцінювання вашої роботи.»

Сценарій 2. Уточнення обставин

«Чи були останнім часом фактори на роботі, які могли вплинути на вашу здатність виконувати завдання?»

«Що, на вашу думку, найбільше вплинуло на ситуацію?»

Сценарій 3. Обговорення подальших дій

«Які зміни могли б допомогти знизити навантаження або запобігти повторенню ситуації?»

Сценарій 4. Завершення взаємодії

«Дякуємо за участь у процесі. Усі подальші дії будуть узгоджені та спрямовані на покращення умов роботи.»