

**КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА  
ГРІНЧЕНКА**

Факультет журналістики  
Кафедра журналістики та нових медіа  
**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**РОЗРОБЛЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО TEAMS-КАНАЛУ ЯК  
ІНСТРУМЕНТУ КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ ПІДТРИМКИ МЕНТАЛЬНОГО  
ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ**

Здобувача другого (магістерського)  
рівня вищої освіти  
групи МКм-1-24-1.4.з.  
галузі знань 06 Журналістика  
спеціальності 061 Журналістика  
освітньої програми 061.00.04  
Журналістика  
Цап Катерини Миколаївни

Використання чужих ідей,  
результатів і текстів мають  
посилання на відповідне  
джерело

Науковий керівник: І.В. Погребняк,  
кандидат філологічних наук, доцент,  
завідувач кафедри журналістики та нових  
медіа

\_\_\_\_\_  
(підпис студента) (ініціали, прізвище)

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

Допускаю до захисту перед ЕК

Голова комісії

Ч  
л  
е

\_\_\_\_\_  
І.В.Погребняк,  
завідувач кафедри журналістики  
та нових медіа

м. Київ – 2025 рік

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП .....                                                                                                                                                | 5  |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У<br>ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ ТА ПІДХОДИ ДО ПІДТРИМКИ<br>МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ.....                 | 7  |
| 1.1. Внутрішні комунікації в державних установах у цифровому<br>середовищі.....                                                                            | 7  |
| 1.2. Проблематика інформаційного перевантаження у державному<br>секторі: когнітивні, психологічні та організаційні виміри.....                             | 9  |
| 1.3. Теоретичні підходи до вивчення ментального здоров'я працівників<br>у зоні високої інформаційної напруги.....                                          | 12 |
| 1.4. Психосоціальні ризики в умовах війни та високої відповідальності:<br>міжнародні стандарти й українські підходи.....                                   | 15 |
| 1.5. Теоретичні засади створення внутрішнього Teams-каналу як<br>інструменту підтримки ментального здоров'я працівників державної<br>установи.....         | 18 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИК ЦИФРОВОЇ ПІДТРИМКИ<br>МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПЕРЕДУМОВИ СТВОРЕННЯ<br>ВНУТРІШНЬОГО КАНАЛУ У MICROSOFT TEAMS.....                  | 23 |
| 2.1. Сучасні виклики ментального здоров'я працівників державних<br>установ в умовах війни та інформаційного навантаження.....                              | 23 |
| 2.2. Психосоціальні ризики робочого середовища та міжнародні<br>стандарти їх регулювання.....                                                              | 26 |
| 2.3 Роль цифрових робочих платформ у зниженні інформаційного<br>навантаження та забезпеченні психологічної безпеки працівників державної<br>установи ..... | 28 |
| 2.4. Принципи подачі інформації та контент-стратегії цифрового каналу<br>в контексті зниження когнітивного навантаження.....                               | 31 |

|                                                                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5. Організаційні та нормативні передумови створення внутрішнього цифрового каналу в державній установі.....                                                  | 34 |
| 2.6. Стандарти цифрової доступності як компонент психологічно безпечного інформаційного середовища.....                                                        | 37 |
| РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ВНУТРІШНЬОГО TEAMS-КАНАЛУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ.....                                | 40 |
| 3.1. Загальна характеристика та концепція створення внутрішнього Teams-каналу.....                                                                             | 40 |
| 3.2. Загальна характеристика та концепція створення внутрішнього Teams-каналу.....                                                                             | 42 |
| 3.3. Контент-стратегія внутрішнього Teams-каналу та формат публікацій.....                                                                                     | 45 |
| 3.4. Аналіз результатів проміжного опитування серед працівників.....                                                                                           | 48 |
| 3.5. Аналіз результатів фінального опитування працівників після завершення пілотного періоду.....                                                              | 50 |
| 3.6. Вимірювання ефективності Teams-каналу та інтерпретація отриманих показників.....                                                                          | 52 |
| РОЗДІЛ 4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОДАЛЬШОГО ВПРОВАДЖЕННЯ ТА МАСШТАБУВАННЯ ВНУТРІШНЬОГО TEAMS-КАНАЛУ З ПІДТРИМКИ МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ВНУТРІШНЬОГО TEAMS-КАНАЛУ..... | 58 |
| 4.1. Організаційні умови подальшого функціонування та адміністрування внутрішнього Teams-каналу.....                                                           | 58 |
| 4.2. Підтримання мотивації працівників та забезпечення сталого залучення до використання каналу.....                                                           | 59 |
| 4.3. Перспективи масштабування проєкту та інтеграції в комунікаційну екосистему установи.....                                                                  | 60 |

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4. Рекомендації щодо подальшої оптимізації Teams-каналу та підвищення його ефективності..... | 62 |
| ВИСНОВКИ .....                                                                                 | 63 |
| СПИСОК ДЖЕРЕЛ.....                                                                             | 65 |
| ДОДАТКИ .....                                                                                  | 67 |
| АНОТАЦІЯ.....                                                                                  | 79 |
| Відгук наукового керівника (додається)                                                         |    |
| Рецензія (додається)                                                                           |    |
| Протокол подібності (додається)                                                                |    |

## ВСТУП

Сучасні державні установи працюють в умовах високої інтенсивності інформаційних потоків, зростаючої цифровізації, воєнних викликів та постійного емоційного навантаження на персонал. Працівники стикаються з підвищеною відповідальністю, дефіцитом часу, необхідністю швидко приймати рішення й одночасно підтримувати власну психологічну стійкість. У таких умовах ментальне здоров'я стає не лише індивідуальним ресурсом, а й ключовим чинником ефективності функціонування державного сектору. Це приводить до потреби створення доступних, надійних і науково обґрунтованих інструментів внутрішньої комунікації, які одночасно інформують, зменшують стресове навантаження та підтримують емоційний добробут працівників.

Цифрові середовища зокрема, такі платформи, як Microsoft Teams – відкривають можливості для впровадження інноваційних форматів психоедукації та профілактики емоційного вигорання. Їхня ефективність залежить від правильного змістового наповнення, логіки структури, регулярності комунікацій, дотримання принципів безбар'єрності та відповідності міжнародним стандартам управління психосоціальними ризиками (WHO, ILO). Упровадження внутрішнього Teams-каналу як інструменту підтримки ментального здоров'я державних службовців дозволяє поєднати цифрову доступність, психологічну підтримку та системну комунікацію у межах єдиної платформи.

Метою магістерської роботи є дослідження, розробка та оцінювання ефективності внутрішнього Teams-каналу як інструменту підтримки ментального здоров'я працівників державної установи. Для досягнення мети визначено такі завдання: опрацювати теоретичні засади психосоціальних ризиків і цифрових комунікацій; проаналізувати нормативні та міжнародні підходи до підтримки ментального здоров'я; розробити структуру та зміст внутрішнього Teams-каналу; провести практичне апробування проєкту;

здійснити аналіз результатів опитувань; сформулювати рекомендації щодо подальшого впровадження, оптимізації та масштабування цього цифрового інструменту.

Об'єктом дослідження є внутрішні комунікації державної установи. Предметом дослідження – внутрішній Teams-канал як інструмент підтримки ментального здоров'я працівників.

Структура магістерської роботи включає вступ, чотири розділи, висновки та список використаних джерел. У роботі представлено теоретичне обґрунтування проблематики підтримки ментального здоров'я працівників державного сектору, аналіз психосоціальних ризиків і сучасних підходів до внутрішніх комунікацій, опис процесу створення та впровадження внутрішнього Teams-каналу, результати оцінювання його ефективності та рекомендації щодо подальшого розвитку й масштабування цього інструменту.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВИХ ВНУТРІШНІХ КОМУНІКАЦІЙ**

### **1.1. Внутрішні комунікації в державних установах у цифровому середовищі**

У сучасних державних установах внутрішні комунікації виступають фундаментальною складовою управлінської діяльності й значною мірою визначають ефективність функціонування організації. У науковій літературі внутрішня комунікація розглядається як цілісна система, що охоплює процеси обміну інформацією, технології її передавання, правила взаємодії та організаційні механізми, які забезпечують узгодженість рішень і підтримання робочих процесів [7, с. 5–7]. Для державного сектору, діяльність якого характеризується складністю регуляторних процедур, високим рівнем відповідальності та необхідністю реагувати на зовнішні виклики, роль внутрішньої комунікації набуває важливого значення.

Управлінські рішення в державних органах приймаються й реалізуються в умовах багатофункціональної взаємодії між підрозділами, різними рівнями ієрархії та широким колом учасників. Тому якість внутрішніх інформаційних потоків безпосередньо впливає на швидкість виконання завдань, точність передачі розпоряджень та здатність установи адаптуватися до змін. Українські дослідження відзначають, що внутрішні комунікації формують основу довіри між керівництвом і працівниками, підтримують організаційну культуру та сприяють стабільності, особливо в умовах кризових ситуацій [7, с. 8–10]. Це означає, що внутрішня комунікація – не лише операційний інструмент, а й механізм формування психологічної безпеки персоналу.

Активна цифровізація державного управління змінила структуру комунікаційних процесів. Перехід на електронний документообіг, використання цифрових платформ та зростання кількості інструментів для робочої взаємодії створили нові можливості для оперативного обміну інформацією. Проте разом із перевагами виникли й нові ризики, пов'язані

передусім з інформаційною фрагментованістю, дублюванням комунікаційних каналів та збільшенням інформаційного навантаження на працівників [13, с. 20 – 23].

Українські дослідники інформаційного перевантаження підкреслюють, що перенасичення повідомленнями з різних каналів – електронної пошти, месенджерів, внутрішніх платформ, телефонних дзвінків і усних розпоряджень – призводить до зниження продуктивності, уповільнення обробки інформації, емоційної втоми та підвищення ризику помилок [13, с. 22 – 23]. Для державних службовців, які працюють у середовищі підвищеного навантаження, особливо в умовах воєнного стану, такі фактори мають значний вплив на психологічний стан та загальну стійкість організації.

Міжнародні стандарти також звертають увагу на важливість внутрішніх комунікацій для забезпечення ефективної роботи та збереження ментального здоров'я працівників. Всесвітня організація охорони здоров'я у своїх рекомендаціях наголошує, що у робочому середовищі необхідно створювати передбачувані, логічно структуровані й зрозумілі цифрові канали комунікації, які мають знижувати когнітивне навантаження й забезпечувати працівникам доступ до важливої інформації без стресу і перевантаження [1, с. 14–18]. Це означає, що внутрішня комунікація фактично стає одним із чинників профілактики стресу та емоційного виснаження.

У Національній стратегії зі створення безбар'єрного простору також підкреслюється важливість доступності інформації та структурованості її подання. Згідно з документом, державні органи мають забезпечити чіткість, лаконічність і зрозумілість службових матеріалів, зокрема в цифрових каналах, оскільки передбачувана структура інформації знижує рівень тривожності та покращує сприйняття складних управлінських процесів [5].

У цьому контексті важливе значення має принцип “інформаційної гігієни”, який передбачає оптимізацію обсягів інформації, зменшення дублювання повідомлень і формування єдиного середовища для внутрішньої

взаємодії. Дослідження з цифрової компетентності державних службовців вказують, що інтеграція цифрових інструментів у єдину систему допомагає зменшити хаос у комунікаціях, сприяє більшій прозорості робочих процесів і підвищує задоволеність працівників внутрішнім інформаційним середовищем [6, с. 4–6].

Таким чином, внутрішні комунікації в державних установах у цифровому середовищі виходять за межі суто інформаційної функції. Вони формують інфраструктуру, від якої залежить ефективність управління, стійкість організації до зовнішніх викликів та психологічний добробут працівників. У сучасних умовах, коли державні органи працюють в умовах воєнного стану та значного інформаційного навантаження, питання якості внутрішніх комунікацій стає критично важливим як на рівні організаційної ефективності, так і на рівні підтримки ментального здоров'я персоналу.

## **1.2. Проблематика інформаційного перевантаження у державному секторі: когнітивні, психологічні та організаційні виміри**

Проблема інформаційного перевантаження у державних установах дедалі частіше розглядається як один із центральних чинників, що впливають на якість роботи, емоційний стан персоналу та стійкість організації. У дослідженнях українських авторів ця проблема описується як невідповідність між обсягом інформації, що надходить працівникові, та його когнітивними можливостями для її опрацювання у встановлений час [13, с. 20 – 21]. У державному секторі, де робота має високий рівень відповідальності, а рішення часто мають правові наслідки, насиченість та фрагментованість інформаційних потоків створюють значний ризик помилок і підвищують психологічну напругу.

Інформаційне середовище державних органів є багатоканальним: електронна пошта, внутрішні платформи, телефонні дзвінки, месенджери, службові документи, оперативні доручення, Zoom-наради, Teams-чат, внутрішні накази та нормативні зміни. За даними дослідження «Інформаційне

перевантаження», одночасне використання кількох каналів комунікації створює ефект інформаційної турбулентності – ситуацію, коли працівник вимушений швидко перемикатися між завданнями, повідомленнями та форматами, що суттєво підвищує когнітивні витрати [13, с. 22 – 23]. У результаті виникають труднощі з концентрацією, зростає кількість дрібних помилок, уповільнюється прийняття рішень.

Наукові підходи медіапсихології поглиблюють розуміння того, чому надмірна кількість інформації ускладнює роботу державних службовців. У межах моделі обмеженої когнітивної місткості, яку аналізують сучасні дослідники медіапроцесів, підкреслюється, що система перероблювання інформації людини має природні межі. Кожне повідомлення потребує певного обсягу когнітивних ресурсів для сприйняття, обробки, збереження та інтеграції в діяльність. Коли кількість стимулів перевищує доступні ресурси, людина починає обробляти інформацію поверхово, пропускати важливі деталі або, навпаки, витрачати надмірну увагу на другорядні елементи. Для державних службовців, які працюють у багатоканальному середовищі та виконують кілька завдань одночасно, це призводить до зниження ефективності та підвищення ризику хронічної втоми [8, с. 2–3].

Психологічні наслідки інформаційного перевантаження добре описані у документах ВООЗ, де вказано, що надмір інформації та швидкий темп її оновлення можуть спричиняти підвищення тривожності, емоційне виснаження, труднощі зі сном, зниження мотивації та довготривалі когнітивні порушення [1, с. 14–18]. У звіті WHO–ILO (2022) підкреслюється, що постійне надходження службових повідомлень, особливо в умовах криз і воєнного стану, є стресором, який впливає так само суттєво, як фізичні фактори робочого середовища [2, с. 5–7].

Організаційний вимір проблематики охоплює ще ширшу сферу. Дослідження показують, що фрагментовані інформаційні системи, дублювання повідомлень з різних платформ та відсутність єдиних правил

цифрової взаємодії створюють додаткове навантаження на працівників державних органів [6, с. 4–6]. Підрозділи часто використовують різні інструменти для одних і тих самих завдань, що призводить до втрати важливої інформації, зниження прозорості комунікації та появи помилок у строках й виконанні доручень.

Міжнародні документи у сфері охорони праці та психосоціальних ризиків наголошують, що надмірні вимоги до обсягу й темпу роботи, у тому числі інформаційне перевантаження, є одним із факторів, які негативно впливають на психічне здоров'я працівників, їхню продуктивність та рівень організаційної безпеки. У навчальних матеріалах МОП із психосоціальних ризиків підкреслюється, що відсутність чітко структурованих каналів комунікації та постійне перевищення вимог над ресурсами працівника веде до зростання стресу, виснаження й збільшення кількості помилок [3, с. 8–9].

Проблема ускладнюється тим, що більшість працівників державного сектору працюють у стані постійної готовності реагувати на нові виклики, що саме по собі підвищує чутливість до стресорів. В умовах війни інформаційні потоки додатково зростають за рахунок кризових повідомлень, термінових доручень, оновлень нормативної бази та міжвідомчої координації. У рекомендаціях WHO–ILO підкреслюється, що високий рівень інформаційного навантаження у поєднанні з роботою в умовах невизначеності є фактором ризику розвитку емоційного виснаження та вимагає системних інституційних рішень для оптимізації робочих процесів і підвищення передбачуваності комунікацій [2, с. 5–7].

Емоційне навантаження посилюється також через особливості комунікаційних практик. Дослідження з простої мови вказують, що складні формулювання, перевантажені документи та об'ємні службові повідомлення підвищують когнітивний тиск і погіршують здатність швидко орієнтуватися у завданнях [12, уроки 2–4]. За умов високої відповідальності та обмеженого

часу це може призводити до «ефекту відкладання», коли працівник уникає обробки інформації через її складність та неструктурованість.

Таким чином, інформаційне перевантаження в державному секторі є комплексною проблемою, яка має одночасно когнітивні, психологічні та організаційні виміри. Воно впливає не лише на оперативність виконання завдань, але й на ментальне здоров'я працівників, формування професійного вигорання та стабільність роботи установи загалом. У цих умовах державні органи потребують спеціально організованих цифрових рішень, які здатні зменшити інформаційний хаос, структурувати комунікацію і забезпечити підтримку працівників у щоденному навантаженні. Саме тому створення внутрішніх каналів із чіткою структурою, передбачуваним змістом і підтримувальним контентом стає необхідною складовою модернізації цифрової комунікації.

### **1.3. Теоретичні підходи до вивчення ментального здоров'я працівників у зоні високої інформаційної напруги**

Питання ментального здоров'я працівників державного сектору в умовах високої інформаційної напруги потребує комплексного аналізу, оскільки воно перебуває на перетині психології, медіакомунікацій, організаційних наук та нормативних підходів до безпеки праці. У сучасних дослідженнях ментальне здоров'я розглядається не лише як відсутність психічних розладів, а як стабільний стан емоційної, когнітивної та соціальної рівноваги, що дозволяє людині ефективно виконувати професійні обов'язки навіть у стресових умовах [1, с. 14–18]. Для працівників державних установ, які працюють у багатозадачному та високодинамічному середовищі, ці аспекти стають вирішальними.

Одним із фундаментальних теоретичних підходів є модель обмеженої когнітивної місткості, яка пояснює, що людський мозок здатний опрацьовувати лише обмежений обсяг інформації одночасно [8, с. 4–7]. Коли обсяг вхідної інформації перевищує доступні когнітивні ресурси, система

обробки починає працювати у режимі перевантаження: частина даних не фіксується, виникають труднощі з утриманням уваги, а якість рішень поступово погіршується. Цей механізм є базовим для розуміння того, чому інформаційна насиченість робочого дня державних службовців призводить до втоми, зниження концентрації та підвищеної чутливості до стресу.

Додаткове пояснення дає підхід ВООЗ, який розглядає робоче середовище як важливий соціальний детермінант психічного здоров'я. У документі WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022) зазначено, що постійні інформаційні навантаження, вимога швидкого реагування та відсутність передбачуваних комунікаційних структур підсилюють тривожність, порушують відчуття контролю над власною діяльністю та знижують стійкість до стресу [1, с. 14 – 18]. Це особливо важливо для державного сектору, де значна частина роботи пов'язана з нормативною відповідальністю.

Психосоціальний підхід, представлений у стандартах МОП, акцентує на тому, що робоче середовище може формувати ризики, подібні за впливом до фізичних чи хімічних факторів. У WHO - ILO Policy Brief (2022) зазначається, що надмірні інформаційні вимоги, нестача підтримки та невизначені комунікаційні правила є окремими видами психосоціальних ризиків, що погіршують ментальний добробут працівників [2, с. 3 – 5]. Аналогічні положення містяться у навчальних матеріалах МОП, де підкреслюється, що інформаційний хаос, відсутність передбачуваності та перевищення вимог над ресурсами працівника спричиняють емоційне виснаження, зниження продуктивності та професійне вигорання [3, с. 8 – 10].

Важливим доповненням є підхід гуманітарної психології, який розглядає ментальне здоров'я як динамічний процес адаптації до зовнішніх стресорів. У цьому аспекті особливого значення набуває те, як саме працівники сприймають і оцінюють інформаційні навантаження. За умов війни й кризових подій інформація нерідко має емоційно насичений характер,

що посилює стресову реакцію організму та знижує здатність до раціонального планування. У рекомендаціях WHO - ILO (2022) наголошується, що державні органи повинні створювати умови для зниження стресового впливу, у тому числі через впорядкування комунікаційних практик та розвиток підтримувальних цифрових інструментів [2, с. 5 – 7].

Окрему увагу привертає комунікаційний аспект ментального навантаження. Матеріали освітнього курсу «Простою мовою про складне» акцентують, що складні, надто довгі або перевантажені службові тексти створюють додаткові когнітивні бар'єри й ускладнюють ухвалення рішень у ситуаціях високої відповідальності [12, уроки 2 – 4]. Простота, чіткість і структурованість повідомлень, навпаки, сприяють відновленню когнітивного ресурсу та зменшують емоційний тиск. Ці положення є життєво важливими в роботі державних службовців, які щоденно взаємодіють з нормативними документами, інструкціями та великими обсягами інформації.

Крім того, теорії організаційної стійкості підкреслюють, що психологічна безпека працівників формується не лише через індивідуальні механізми адаптації, але й через наявність структурованого інформаційного середовища. Доступ до зрозумілих матеріалів, передбачуваність комунікації та можливість швидко отримувати підтримку – це чинники, що прямо впливають на здатність колективів працювати стабільно навіть в умовах тривалої кризи [6, с. 4 – 6]. Саме тому сучасні державні установи дедалі частіше звертаються до цифрових рішень, які можуть забезпечити постійну, структуровану та психологічно безпечну комунікацію.

У цілому, теоретичні підходи до аналізу ментального здоров'я працівників у зоні інформаційної напруги вказують на важливість комплексних рішень, що поєднують структуровану комунікацію, цифрові інструменти підтримки та системне зниження когнітивного навантаження. Саме таке поєднання стає основою для розробки внутрішніх каналів підтримки, зокрема Teams-каналу, який дозволяє централізувати інформацію,

забезпечити її доступність і створити передбачуване, підтримувальне цифрове середовище для працівників державної установи.

#### **1.4. Психосоціальні ризики в умовах війни та високої відповідальності: міжнародні стандарти й українські підходи**

Психосоціальні ризики, пов'язані з роботою у державному секторі, традиційно розглядаються як сукупність організаційних, комунікаційних, емоційних і соціальних чинників, що можуть негативно впливати на психологічний стан працівника. У мирний час ці ризики вимагають системних управлінських рішень, проте в умовах війни їхня інтенсивність зростає багаторазово. Працівники державних установ змушені працювати в умовах підвищеної відповідальності, невизначеності, постійних нормативних змін і високого навантаження, що робить питання їхнього ментального здоров'я критично важливим як для особистої стійкості, так і для ефективності державного управління.

У міжнародних документах, насамперед у WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022), наголошується, що психосоціальні ризики виникають у ситуаціях, коли професійні вимоги перевищують можливості працівника впоратися з ними у доступних ресурсних межах [1, с. 14 – 18]. Це охоплює надмір інформації, швидкий темп змін, нечіткий розподіл обов'язків, високі очікування швидкого реагування та постійний емоційний тиск. Для українських державних службовців у період воєнного стану ці фактори підсилюються зовнішніми загрозами та гуманітарними викликами, що робить їх на порядок складнішими..

У WHO - ILO Policy Brief (2022) підкреслено, що організації зобов'язані створювати такі умови, які мінімізують стресові фактори на робочому місці й забезпечують доступ до психологічної підтримки [2, с. 3 – 5]. Документ прямо вказує, що інформаційне перевантаження, непередбачуваність комунікацій і вимога постійної доступності є ключовими психосоціальними ризиками, особливо в умовах кризи. Міжнародний підхід передбачає системне

впорядкування інформаційних потоків, стандартизацію цифрових каналів і використання таких інструментів, які зменшують когнітивне навантаження працівників.

Питання психосоціальних ризиків детально розкрито в міжнародних документах МОП, які стали основою сучасних підходів до управління психологічною безпекою на робочому місці. У навчальних матеріалах МОП визначаються ключові групи ризиків, серед яких надмірні робочі вимоги, емоційне навантаження, інформаційний хаос, невизначені інструкції, відсутність підтримки, конфлікт ролей і цифрове перевантаження [3, с. 8 – 12]. Особливо наголошується, що цифрові комунікації мають бути структурованими й передбачуваними, оскільки хаотичні цифрові середовища прямо пов'язані з підвищенням тривожності та професійного виснаження.

У міжнародній практиці також підкреслюється вплив емоційно забарвленої інформації на психологічний стан працівників у кризах. ВООЗ зазначає, що у ситуаціях небезпеки або тривалого стресу людина стає більш чутливою до негативної інформації, що може призводити до виснаження нервової системи, порушення сну та зниження мотивації [1, с. 14–18]. Для українського державного сектору, особливо в умовах повномасштабної війни, це означає постійне поєднання професійного навантаження з інформаційною тривожністю, спричиненою загрозами безпеці країни.

Міжнародні рекомендації WHO - ILO та матеріали МОП підтверджують необхідність системного управління психосоціальними ризиками. У WHO - ILO Policy Brief (2022) наголошується, що держава та роботодавці мають забезпечувати умови, які зменшують стресову дію робочого середовища, оптимізують ділові процеси та гарантують доступ до інформаційної й психологічної підтримки для працівників [2, с. 5–7]. У навчальних матеріалах МОП із психосоціальних ризиків додатково підкреслюється важливість зрозумілих і передбачуваних внутрішніх комунікацій, що зменшують інформаційне навантаження, знижують відчуття невизначеності та

дозволяють працівникам відчувати більший контроль над робочими процесами [3, с. 8 – 10].

Психосоціальні ризики, пов'язані з надмірністю інформації та емоційним навантаженням, посилюються ще й через неякісні комунікаційні практики. Одним із ключових напрямів зниження цих ризиків у сучасних підходах є забезпечення доступності службових повідомлень та впровадження принципів простої мови. У матеріалах курсу «Простою мовою про складне» підкреслюється, що складні формулювання, бюрократичні конструкції та надмір тексту створюють додатковий когнітивний тиск і підсилюють емоційне навантаження на працівників [12, уроки 2 – 4]. У стресових умовах простота, лаконічність і чітка структура інформації стають не лише інструментами підвищення ефективності, а й важливими механізмами підтримання психологічного ресурсу.

Українські дослідження інформаційного перевантаження доповнюють цей підхід, акцентуючи на проблемі так званих «невизначених комунікацій» – повідомлень без чіткої структури, з надмірною кількістю деталей або недостатньою ясністю. Саме такі тексти найчастіше призводять до помилок, затримок у роботі та посилення внутрішньої напруги [13, с. 22 – 23]. Працівники витрачають більше часу на з'ясування суті завдання, ніж на його виконання, що підсилює втому та негативно впливає на загальну якість взаємодії в колективі.

З огляду на це психосоціальні ризики у державному секторі в умовах війни набувають комплексного характеру: вони поєднують інформаційне навантаження, емоційну напругу, вимоги професійної стійкості та необхідність швидкої адаптації до змін. Управління такими ризиками вимагає сучасних цифрових рішень, які дозволяють структурувати комунікацію, зменшувати інформаційний шум та надавати працівникам доступ до підтримувальних матеріалів. Саме міжнародні рекомендації ВООЗ і WHO–ILO, а також навчальні матеріали МОП формують концептуальну рамку для

таких підходів, тоді як українські дослідження конкретизують їх для реалій державного управління, підкреслюючи важливість передбачуваності та зрозумілості службових повідомлень.

Таким чином, аналіз психосоціальних ризиків у державному секторі показує, що їх подолання неможливе без системної організації внутрішніх комунікацій та розбудови цифрових платформ, орієнтованих на підтримку ментального здоров'я. Це створює підґрунтя для впровадження спеціалізованих внутрішніх каналів, зокрема Teams-каналу, які здатні забезпечити баланс між інформаційною ефективністю та психологічною безпекою працівників.

### **1.5. Теоретичні засади створення внутрішнього Teams-каналу як інструменту підтримки ментального здоров'я працівників державної установи**

Узагальнюючи сучасні психологічні, організаційні та медіакомунікаційні підходи, можна побачити, що внутрішній цифровий канал підтримки ментального здоров'я є не просто додатковим елементом комунікаційної інфраструктури, а самостійним інструментом профілактики стресу та посилення психологічної стійкості працівників. Його створення спирається на рекомендації ВООЗ, аналітичні матеріали WHO–ILO щодо психосоціальних ризиків, навчальні матеріали МОП, а також на принципи зрозумілої, структурованої комунікації, що особливо важливо в умовах підвищеної інформаційної напруги.

У рекомендаціях WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022) наголошено, що організації мають забезпечувати працівникам доступ до підтримувальних матеріалів і програм у доступному, прийнятному форматі, з урахуванням способу надання (зокрема цифрового) та тривалості інтервенцій [1, с. 22 – 24; 1, с. 54]. У документі розглядаються різні режими реалізації втручань, у тому числі цифрові та онлайн-формати, які дозволяють розширювати доступ до підтримки без створення надмірного навантаження на

працівників. На цій основі асинхронні цифрові канали на базі платформ на кшталт Microsoft Teams можна розглядати як один із ефективних способів реалізації таких підходів, оскільки вони дають змогу структуровано поширювати стислий, передбачуваний контент і забезпечувати постійний, але ненав'язливий доступ до матеріалів підтримки.

У міжнародних підходах підкреслюється, що впорядкована, передбачувана й структурована комунікація є одним із ключових чинників зниження психосоціальних ризиків. У рекомендаціях WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022) зазначено, що зрозумілі комунікаційні практики та логічно структуровані цифрові канали допомагають зменшувати когнітивне навантаження й підтримувати психологічну стійкість працівників [1, с. 18 – 21]. У WHO–ILO Policy Brief (2022) наголошено, що організації повинні мінімізувати інформаційний хаос, забезпечувати чіткість інструкцій і створювати умови, за яких працівник може швидко отримувати необхідну інформацію без додаткового стресу [2, с. 3 – 5]. Українські нормативні документи – зокрема Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору – підкреслюють важливість доступності, зрозумілості й структурованості службових матеріалів, що є основою психологічної безпеки цифрового середовища [7]. У цьому контексті внутрішній канал у Teams може виконувати функцію впорядкування інформації та формувати передбачуване середовище цифрової взаємодії.

Українські реалії роблять потребу у таких інструментах ще більш очевидною. У Національній стратегії з психічного здоров'я підкреслено, що працівники державного сектору повинні мати доступ до мікроосвітніх матеріалів і ресурсів самодопомоги, адаптованих до їхніх робочих навантажень, створених у зручному та ненавантажувальному форматі [11, с. 6 – 9]. Стратегія наголошує на необхідності розвитку каналів комунікації, які не потребують зайвого часу на опрацювання і сприяють зниженню стресу.

Важливим підґрунтям для створення Teams-каналу є й матеріали освітнього серіалу «Простою мовою про складне», де докладно розкрито принципи зниження когнітивного навантаження: короткі речення, чіткі формулювання, логічна структура тексту та відсутність інформаційного шуму [8, уроки 2 – 4]. Ці принципи узгоджуються з рекомендаціями WHO щодо подання інформації у зрозумілому, стислому та передбачуваному форматі, що допомагає працівникам краще орієнтуватися у стресових умовах і зберігати когнітивний ресурс [1, с. 18 – 21]. Таким чином, створення внутрішнього каналу з короткими, чіткими й структурованими повідомленнями є не лише комунікаційно ефективним, а й психологічно обґрунтованим рішенням.

Не менш важливі положення містяться у Національній стратегії зі створення безбар'єрного простору, яка визначає вимоги до доступності цифрової інформації для працівників із різним рівнем цифрової грамотності. Документ наголошує на необхідності забезпечувати контрастність візуального оформлення, передбачувану структуру, використання простих шрифтів і мінімізацію декоративних елементів, що полегшує сприйняття інформації й знижує когнітивне навантаження працівників [7]. У контексті створення Teams-каналу це означає, що повідомлення мають бути не лише змістовими, а й візуально доступними: лаконічний дизайн, чітка структура, мінімум графічних елементів і візуальний порядок.

У дослідженнях цифрової компетентності державних службовців підкреслюється, що інтегровані цифрові середовища, у яких зібрано основні інструменти щоденної роботи, допомагають уникати фрагментації інформації та знижують стрес, спричинений необхідністю працювати у багатоканальному середовищі [9, с. 4 – 6]. Платформа Microsoft Teams завдяки поєднанню чатів, каналів, відеозв'язку, спільних файлів і можливості розміщення мікроосвітніх матеріалів відповідає цим вимогам та природно інтегрується у щоденну діяльність працівників державної установи.

Психологічні аспекти також відіграють важливу роль. У рекомендаціях ВООЗ підкреслюється, що короткі інформаційні повідомлення з підтримувальним змістом – так звані, мікроінтервенції, можуть стабілізувати емоційний стан протягом робочого дня, посилювати відчуття контролю над ситуацією та знижувати рівень тривожності [1, с. 25 – 27]. Такий формат є особливо ефективним у державному секторі, де працівники працюють у режимі високої відповідальності та часових обмежень і не завжди можуть долучатися до тривалих тренінгів чи консультацій, але здатні сприймати короткі повідомлення у зручний момент.

Окреме значення має принцип добровільності, який у міжнародних документах визначається як етичний та необхідний у контексті психологічної підтримки працівників. Підтримувальні канали не повинні створювати відчуття примусовості чи контролю, адже доступ до матеріалів має здійснюватися лише за власним бажанням працівника. У рекомендаціях ВООЗ наголошується, що людина ефективніше користується психоосвітніми ресурсами тоді, коли сприймає їх як безпечний простір, а не обов'язок [1, с. 22 – 24]. Аналогічний підхід закріплено у Національній стратегії з психічного здоров'я, де підкреслюється важливість добровільності, відсутності тиску та створення умов, у яких працівник може самостійно обирати зручний час і формат отримання підтримки [11, с. 6 – 8].

Тому внутрішній Teams-канал у державній установі набуває значення не лише як засіб комунікації, а як елемент системної організаційної підтримки. Він поєднує інформаційну, психологічну та освітню функції: знижує інформаційне навантаження, сприяє формуванню навичок саморегуляції, підтримує емоційну стійкість і створює відчуття передбачуваного та зрозумілого робочого середовища. У воєнних умовах ця роль стає ще важливішою, оскільки працівники державного сектору перебувають у стані підвищеного стресу, працюють в умовах високої відповідальності та повинні швидко адаптуватися до зовнішніх загроз.

Таким чином, створення внутрішнього Teams-каналу як інструменту підтримки ментального здоров'я є теоретично обґрунтованим, науково підтвердженим та нормативно вмотивованим підходом. Він відповідає рекомендаціям ВООЗ, міжнародним стандартам управління психосоціальними ризиками, принципам простої мови та цифрової доступності, а також враховує психологічні закономірності обробки інформації у стресових умовах. Сукупність цих факторів робить його важливою складовою системної підтримки працівників державної установи та ключовим елементом організаційної стійкості.

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИК ЦИФРОВОЇ ПІДТРИМКИ МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ТА ПЕРЕДУМОВИ СТВОРЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КАНАЛУ У MICROSOFT TEAMS**

### **2.1. Сучасні виклики ментального здоров'я працівників державних установ в умовах війни та інформаційного навантаження**

Ментальне здоров'я працівників державних установ в Україні перебуває у полі дії унікального комплексу ризиків, сформованих одночасно воєнним контекстом, високою інтенсивністю управлінських процесів і цифровою природою робочої взаємодії. На відміну від теоретичного рівня, описаного в першому розділі, на практиці ці чинники проявляються не абстрактно, а у вигляді конкретних поведінкових, емоційних та когнітивних наслідків, що впливають на якість державного управління.

#### **Воєнний контекст як детермінанта психологічних навантажень**

У рекомендаціях WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022) підкреслюється, що робота в умовах тривалої загрози та підвищеної невизначеності призводить до «накопичення стресових реакцій», зокрема емоційного виснаження, зниження мотивації та порушень уваги [1, с. 14–18]. У державному секторі України ці процеси актуалізовані подвійно: працівники одночасно виконують складні управлінські функції та живуть у ситуації реальної фізичної небезпеки – повітряних тривог, новин про обстріли, ризиків для близьких. Така комбінація формує тривожність, яку неможливо відокремити від робочих процесів.

ВООЗ також наголошує, що постійний контакт із загрозою знижує здатність до відновлення і підвищує ризик когнітивного перевантаження навіть за стандартних службових навантажень [1, с. 19–20].

#### **Колективна та вторинна травматизація в державному секторі**

За даними WHO - ILO Policy Brief (2022), працівники секторів, відповідальних за публічне управління та кризові функції, частіше стикаються зі вторинною травматизацією, навіть якщо безпосередньо не були під впливом

подій [2, с. 3–5]. Це прямо стосується державних службовців, які обробляють інформацію про втрати, обстріли, евакуації або інші критичні події. Травматичні фактори не зникають у робочому середовищі, а накопичуються, формуючи підвищену чутливість до інформаційних подразників та впливаючи на емоційну стійкість.

### **Інформаційне перевантаження як ключовий психосоціальний ризик**

На практиці найпомітнішим викликом для працівників є обсяг і фрагментованість службових комунікацій. Українські дослідження інформаційного перевантаження показують, що багатоканальні повідомлення, велика кількість одночасних запитів та швидкий темп документообігу призводять до «фрагментації уваги» і зниження здатності до пріоритизації [13, с. 20–24].

У державних установах ці процеси посилюються:

- паралельним використанням електронної пошти, месенджерів, робочих чатів і відеонарад;
- високою нормативною відповідальністю, коли кожне повідомлення може мати юридичні наслідки;
- необхідністю оперативного реагування під час кризових подій.

У Модулі 14 МОП (2023) саме інформаційне перевантаження та нечіткість процесів названі одним із центральних психосоціальних ризиків, що підсилюють стрес і впливають на якість рішень [3, с. 8–12]. МОП підкреслює, що невпорядковані інформаційні потоки створюють відчуття втрати контролю, яке є тригером емоційного виснаження.

### **Гібридні формати роботи та «розмиття робочих меж»**

Після початку повномасштабної війни, гібридні режими роботи стали не винятком, а нормою. Частина працівників працює з дому, в укриттях або під час переміщення. Це розмиває межу між професійним і приватним часом, що у міжнародних документах визначено як фактор ризику цифрового вигорання.

МОП у Модулі 14 окремо зазначає, що «постійна доступність» і робота поза передбаченими часовими рамками формують сталий стресовий фон і підвищують ризик виснаження [3, с. 9–11].

### **Висока ціна помилки як специфічний український фактор**

Державні службовці працюють з інформацією, яка має: юридичні наслідки, репутаційні ризики, а також операційну вагу для функціонування установи.

У таких умовах когнітивні збої, спричинені перевантаженням або стресом, переживаються працівниками набагато гостріше. ВООЗ у **Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030** наголошує, що організації з високою відповідальністю особливо вразливі до стресових розладів, якщо не мають структурованих систем підтримки [4, с. 10–12].

### **Національний контекст: стратегічні рамки психічного здоров'я**

Проблеми, описані вище, посилюються тим, що державні установи в Україні виконують критичні функції у період війни. У **Концепції розвитку охорони психічного здоров'я до 2030 року** визначено, що державний сектор має бути серед пріоритетних груп, для яких необхідні структуровані інформаційні інструменти підтримки, включно з психоедукацією та доступом до зрозумілих цифрових ресурсів [14].

У національних документах підкреслюється, що профілактика стресу в державних органах повинна включати впорядкування комунікацій та зменшення інформаційного навантаження як базові умови для психологічної стійкості.

Сукупність воєнного контексту, інформаційного перевантаження, гібридних режимів роботи та високої відповідальності формує специфічний профіль психосоціальних ризиків для працівників державних установ. На практичному рівні це проявляється у зниженні концентрації, виснаженні, підвищеній тривожності, погіршенні якості рішень та відчутті втрати контролю над інформаційними потоками. Міжнародні й українські документи

однострійно підкреслюють необхідність структурованих, передбачуваних і підтримувальних цифрових інструментів у держсекторі. Це створює логічне підґрунтя для розробки внутрішнього Teams-каналу як інструменту зниження інформаційного навантаження та підтримки ментального здоров'я персоналу.

## **2.2. Психосоціальні ризики робочого середовища та міжнародні стандарти їх регулювання**

Психосоціальні ризики розглядаються сьогодні як один із ключових компонентів безпеки та гігієни праці, оскільки саме вони визначають здатність працівника зберігати продуктивність, психологічну стабільність і когнітивну ефективність у складних умовах сучасної роботи. На міжнародному рівні ці ризики трактуються як поєднання організаційних чинників, характеру інформаційних потоків, інтенсивності робочих вимог та якості комунікаційних процесів, які в разі дисбалансу можуть призводити до стресу, погіршення емоційного стану та зниження здатності до саморегуляції.

У рекомендаціях **WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022)** зазначено, що психосоціальні ризики виникають тоді, коли робочі процеси стають непрозорими або надмірно насиченими, а вимоги до продуктивності перевищують ресурс працівника. ВООЗ підкреслює, що нечіткі процедури, інформаційний хаос, надмірні очікування щодо швидкості реакції та емоційно напружений контекст можуть спричиняти погіршення концентрації, підвищення рівня тривожності та розвиток вигорання [1, с. 18–24]. У спільному звіті **WHO - ILO Policy Brief (2022)** акцент зроблено на системному характері цих ризиків: вони проявляються не лише як індивідуальні реакції, а як наслідок організаційних рішень, структури комунікації й умов повсякденної взаємодії у робочому середовищі [2, с. 3–5]. Особливо це стосується секторів, де кожне управлінське рішення має значні юридичні або суспільні наслідки, – таких як державна служба.

Найструктурованіше визначення психосоціальних ризиків представлено у Модулі 14 навчального курсу МОП «Розбудова сучасних і ефективних

систем інспекції праці» (2023). МОП визначає ці ризики як ситуації, у яких робочі вимоги, темп виконання завдань, інтенсивність інформаційних потоків або неузгодженість процесів перевищують можливості працівника, створюючи загрозу його психологічному благополуччю. Особлива увага приділяється багатоканальності комунікацій, суперечливим інструкціям, відсутності структурованих цифрових каналів і інформаційній фрагментації, які підсилюють стрес і ускладнюють орієнтацію в робочих процесах [3, с. 8–12]. МОП наголошує, що ці чинники не є побічними, а становлять цілком реальну загрозу для здоров'я працівників, що вимагає системного управлінського реагування [3, с. 12–16].

Правові підходи до регулювання психосоціальних ризиків закріплені у низці міжнародних конвенцій. Конвенція МОП № 155 (1981) підкреслює обов'язок роботодавця забезпечувати такі умови праці, в яких організаційні фактори не створюють небезпеки для життя і здоров'я, включно з психосоціальними аспектами [10]. Конвенція МОП № 190 (2019) розширює це визначення, визнаючи психологічний тиск, інформаційну перевантаженість та інституційний стрес як форми насильства або небезпеки, які організація повинна усувати, створюючи безпечне інформаційне та комунікаційне середовище [9].

Стратегічне бачення регулювання психосоціальних ризиків запропоноване у Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030 ВООЗ, де наголошується, що психосоціальні ризики мають розглядатися не як окрема проблема, а як невід'ємний елемент системи управління персоналом. У плані виокремлюється багаторівневий підхід: профілактика стресових факторів, раннє виявлення проявів виснаження та доступність інформаційних ресурсів, які сприяють психологічній стійкості. Значну увагу приділено структурованим комунікаційним процесам і передбачуваним цифровим форматам, що полегшують орієнтацію працівників і зменшують навантаження у середовищах високого стресу [4, с. 10–12].

На національному рівні ключові орієнтири сформовано в Концепції розвитку охорони психічного здоров'я до 2030 року, яка визначає психічний добробут одним із пріоритетів державної політики. У документі підкреслюється, що державні установи повинні створювати умови, які мінімізують вплив стресових факторів, а також забезпечувати доступність психоедукаційних матеріалів і цифрових ресурсів, що підтримують психологічну стійкість працівників [14]. Важливим доповненням до цього є Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору (2021/2025), яка закріплює вимоги до подачі службової інформації у простій, чіткій та структурованій формі. Стратегія вказує, що державні органи зобов'язані зменшувати когнітивне навантаження шляхом застосування доступних форматів комунікації, логічної структури та універсального дизайну [5, с. 10–13].

Узагальнюючи міжнародні та національні підходи, можна стверджувати, що регулювання психосоціальних ризиків ґрунтується на розумінні їхнього системного характеру. Вони виникають на перетині робочих вимог, інформаційних процесів та організаційних рішень, а тому не можуть розглядатися як індивідуальна проблема працівника. Відповідальність за їх профілактику покладається на організацію, яка повинна забезпечити передбачувані інформаційні потоки, стабільні комунікаційні процедури, логічну цифрову інфраструктуру та доступ до ресурсів, що полегшують орієнтацію у складних умовах. Для державного сектору це має особливе значення: цифрові інструменти, включно з внутрішніми каналами підтримки, стають засобом не лише комунікації, а й зниження напруги, запобігання виснаженню та посилення психологічної безпеки працівників.

**2.3. Роль цифрових робочих платформ у зниженні інформаційного навантаження та забезпеченні психологічної безпеки працівників державної установи**

Цифрові робочі платформи стають невід’ємною частиною інфраструктури сучасного державного управління, визначаючи не лише спосіб організації комунікації, але й рівень психологічного навантаження на працівників. Перехід до інтегрованих цифрових середовищ суттєво змінює характер взаємодії всередині установи: замість розрізнених каналів, різнотипних месенджерів та паперових потоків формується єдина інформаційна система, що здатна впорядковувати комунікацію та знижувати когнітивну фрагментацію. Це особливо важливо для державного сектору, де висока інтенсивність запитів, значний юридичний тиск і необхідність оперативного реагування створюють підвищений ризик інформаційного стресу.

У Модулі 14 МОП зазначено, що невпорядковані цифрові процеси — хаотичні повідомлення, дублювання інформації, відсутність чіткої структури каналів — належать до чинників, які підсилюють психосоціальні ризики, ускладнюють орієнтацію у завданнях і сприяють емоційному виснаженню [3, с. 8–12]. МОП наголошує, що цифрове середовище має бути передбачуваним і логічно організованим, оскільки саме це дозволяє працівнику зберігати відчуття контролю над робочими процесами та знижує рівень стресу [3, с. 12–16]. В аналітичних документах ВООЗ і МОП підкреслюється, що структуровані цифрові канали відіграють профілактичну роль, зменшуючи кількість помилок і сприяючи стабільності робочої діяльності, тоді як некеровані інформаційні системи підсилюють вплив стресових факторів [2, с. 3–5].

Українські дослідження також підтверджують, що характер цифрового середовища безпосередньо впливає на когнітивний стан працівників. Дослідження Грабовської та Мусаковської показують, що багатоканальність комунікації, фрагментація інформації, надлишкові повідомлення та відсутність узгоджених процесів призводять до перевантаження, втрати здатності до пріоритизації й зниження продуктивності [13, с. 20–23].

Натомість інтегровані платформи, у яких інформація структурована за логікою роботи організації, зменшують фрагментацію уваги та полегшують інтелектуальну обробку інформації.

Дослідження цифрової компетентності державних службовців також підкреслюють, що впровадження єдиних цифрових платформ – таких як Microsoft Teams – мінімізує хаотичність інформаційних потоків, сприяє кращій координації завдань і створює більш передбачуване середовище взаємодії. Копняк і Покинйчереда відзначають, що цифрові інструменти, за умови правильної організації, підвищують інформаційну дисципліну і забезпечують швидкий доступ до матеріалів, що знижує ризик втрати важливої інформації та скорочує когнітивні витрати [6, с. 11–14].

ВООЗ у своїх рекомендаціях звертає особливу увагу на те, що цифрові платформи можуть виступати інструментом профілактики стресу, якщо вони дозволяють працівнику контролювати момент взаємодії з інформацією. Асинхронні формати, можливість самотійно повертатися до матеріалів, логічно структуровані блоки та передбачуваний порядок розміщення повідомлень створюють інформаційне середовище, яке знижує як емоційне, так і когнітивне навантаження [1, с. 22–24]. У стратегічному плані ВООЗ «Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030» наголошується, що цифрові системи повинні забезпечувати доступність, ясність і стабільність інформаційних процесів, оскільки саме ці фактори підвищують психологічну стійкість працівників у кризових або напружених умовах [4, с. 10–12].

Психологічні дослідження пояснюють цей ефект через обмежену пропускну здатність мотивованої обробки медіаповідомлень. Модель LC4MP демонструє, що у ситуаціях інтенсивних інформаційних потоків працівник здатен опрацьовувати лише невелику частину вхідних стимулів, і кожен додатковий канал або неструктуроване повідомлення збільшує ризик виснаження [8]. З цієї точки зору цифрові середовища, які пропонують впорядковану структуру, чіткі візуальні маркери, лаконічні повідомлення та

логічну рубрикацію, фактично виконують функцію захисту когнітивних ресурсів співробітників.

На національному рівні вимоги до організації цифрового середовища підтверджуються Коротким посібником ПРООН із цифрової доступності (2023). У документі наголошується, що цифрові робочі простори повинні бути інтуїтивними, передбачуваними й доступними для працівників з різним рівнем цифрової грамотності. Серед обов'язкових елементів виділено чіткі заголовки, логічні інформаційні блоки, просту мову, зрозумілу навігацію та відсутність декоративного перевантаження, яке може ускладнювати сприйняття [11, с. 10–13]. Такі характеристики не лише підвищують доступність, але й сприяють зменшенню когнітивного навантаження – ключової умови психологічної безпеки у цифровому робочому середовищі.

Таким чином, цифрові платформи у державних установах виконують значно ширшу функцію, ніж технічний супровід комунікацій. Вони стають елементом інституційного управління стресом, засобом зниження інформаційного перевантаження та одним із ключових механізмів формування психологічно безпечного середовища. За умови правильної організації – структурованості, логічної рубрикації, асинхронності, застосування простої мови та дотримання принципів цифрової доступності – такі платформи здатні суттєво підвищувати стійкість працівників і забезпечувати стабільність робочих процесів.

#### **2.4. Принципи подачі інформації та контент-стратегії цифрового каналу в контексті зниження когнітивного навантаження**

Побудова інформаційного наповнення внутрішнього цифрового каналу державної установи напряму залежить від того, яким чином працівники сприймають і обробляють службову інформацію в умовах підвищеного навантаження. У сучасних дослідженнях та нормативних документах послідовно підкреслюється, що не лише зміст, а й форма подання матеріалів визначає рівень когнітивного та емоційного навантаження. Саме тому

інформаційна стратегія цифрового каналу має будуватися як система, що зменшує фрагментацію уваги, забезпечує передбачуваність і сприяє психологічній безпеці працівників.

У рекомендаціях WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022) зазначено, що інформація, яка має на меті підтримку ментального здоров'я, повинна бути зрозумілою, структурованою та легкою для сприйняття. ВООЗ підкреслює, що працівники в умовах багатозадачності значно гірше опрацьовують великі обсяги тексту, тоді як короткі, логічно завершені повідомлення сприяють зниженню стресу та кращому запам'ятовуванню матеріалу [1, с. 18–21]. Організації рекомендується формувати контент так, щоб він не створював додаткового когнітивного навантаження та дозволяв працівнику взаємодіяти з інформацією у власному темпі [1, с. 22–24].

У спільному документі WHO–ILO Policy Brief (2022) підкреслено, що цифрові інтервенції мають бути лаконічними, конкретними та інтегрованими в повсякденну роботу. Документ рекомендує уникати громіздких інструкцій і натомість застосовувати короткі мікроформати – повідомлення, що фокусуються на одній пораді, одній дії або одній навичці. Такий підхід зменшує ризик інформаційного перенасичення та сприяє формуванню відчуття доступності підтримки [2, с. 5–7]. Саме мікроформатність стає ключовою ознакою контент-стратегії, яку варто застосовувати в цифрових каналах державних установ.

Теоретичну основу для такого підходу забезпечує модель обмеженої пропускної здатності мотивованої обробки медіаповідомлень Е. Ланг (LC4MP). Згідно з метааналізом моделі, під час сприйняття інформації людина здатна опрацьовувати лише обмежений обсяг даних, а у стресових умовах цей ресурс додатково зменшується. Неструктуровані, текстово «важкі» повідомлення вимагають значної когнітивної енергії, що у робочому середовищі призводить до втоми, виснаження та зниження точності виконання завдань [8]. Тому інформація у внутрішньому каналі повинна бути чітко

структурованою, поділеною на невеликі блоки та поданою у вигляді завершених смислових фрагментів.

Українські дослідження інформаційного перевантаження підтверджують ефективність такої стратегії. Дослідження Грабовської та Мусаковської демонструють, що працівники в умовах багатоканальної взаємодії швидко втрачають здатність до вибіркового сприйняття, а передбачувана, логічно структурована подача матеріалу значно зменшує фрагментацію уваги та підвищує ефективність обробки інформації [13, с. 22–23]. Авторки підкреслюють, що регулярність, повторюваність ключових тем і чітке розмежування інформаційних блоків сприяють формуванню звички звертатися до каналу як до надійного інструменту комунікації.

Важливим компонентом контент-стратегії є застосування простої мови, як це визначено в українському освітньому курсі «Простою мовою про складне». У матеріалах курсу наголошується, що під час стресу працівники значно краще сприймають короткі речення, конкретні формулювання, лаконічні висновки та мінімальне використання професійної термінології [12, уроки 2–4]. Застосування простої мови не лише підвищує доступність інформації, але й запобігає когнітивному виснаженню, яке виникає через необхідність постійно розшифровувати складні мовні конструкції.

Національні документи України також формують вимоги до подачі інформації в цифровому середовищі. Національна стратегія безбар'єрності встановлює, що службові цифрові матеріали повинні бути зрозумілими, структурованими, передбачуваними й доступними для працівників з різним рівнем цифрової грамотності. Стратегія визначає необхідність використання чітких заголовків, логічних інформаційних блоків і мінімалістичного візуального оформлення, яке не створює зайвого когнітивного навантаження [5, с. 10–13].

Положення про цифрову доступність доповнюються рекомендаціями Короткого посібника ПРООН із цифрової доступності (2023). Документ

акцентує на необхідності візуальної простоти, коректного контрасту, читабельних шрифтів і відсутності графічного перевантаження. Простота візуальної структури безпосередньо впливає на те, наскільки швидко та без зайвого напруження працівник може знайти потрібну інформацію [11, с. 10–13]. Таким чином, візуальна економія стає складовою не лише естетики, але й психосоціальної безпеки.

Узагальнюючи, контент-стратегія внутрішнього цифрового каналу повинна будуватися на таких взаємопов'язаних принципах: лаконічність і структурованість повідомлень, застосування мікроформатів, використання простої мови, забезпечення передбачуваності та регулярності публікацій, а також візуальна доступність, що знижує когнітивне навантаження. Ці підходи узгоджуються з міжнародними рекомендаціями ВООЗ і МОП, національними документами України та сучасними психологічними моделями, що дозволяє створити цифрове середовище, яке підтримує працівників, зменшує інформаційний тиск і сприяє формуванню більш стійкого та комфортного робочого процесу.

## **2.5. Організаційні та нормативні передумови створення внутрішнього цифрового каналу в державній установі**

Ефективне функціонування внутрішнього цифрового каналу в державній установі можливе лише за умов наявності чітких організаційних і нормативних рамок, які визначають принципи управління інформаційними потоками, вимоги до цифрової доступності та стандарти підтримки психічного здоров'я працівників. Ці передумови охоплюють міжнародні документи, національні стратегії та внутрішньоорганізаційні підходи, що формують інтегровану систему психологічно безпечної комунікації.

На міжнародному рівні важливі орієнтири задають документи Міжнародної організації праці. Конвенції МОП №155 (1981) та №190 (2019) визначають обов'язок роботодавця забезпечувати умови роботи, що захищають працівників від ризиків, включно з психосоціальними. Конвенція

№155 підкреслює, що система охорони праці має охоплювати усі фактори робочого середовища, які можуть впливати на добробут працівника, включаючи організацію комунікаційних процесів [10]. Конвенція №190 розширює це положення, визначаючи інформаційну безпеку та попередження психологічного тиску частиною загального підходу до запобігання насильству й домаганням на робочому місці [9]. Для державних установ це означає, що інформаційне середовище не може бути стихійним: роботодавець повинен забезпечити його структурованість і передбачуваність.

Тісно з цими положеннями пов'язаний стандарт ISO 45003:2021, який встановлює вимоги до системного управління психосоціальними ризиками. Стандарт наголошує, що хаотичні або надмірні інформаційні потоки є самостійним фактором ризику, а організації мають впроваджувати такі комунікаційні механізми, які забезпечують контрольованість, зниження невизначеності та доступність інформації [4, с. 7–12]. У контексті державних установ це закладає методологічну передумову для створення внутрішнього цифрового каналу як інструменту управління психосоціальними ризиками.

Важливе значення має WHO–ILO Policy Brief (2022), який визначає необхідність інституційних механізмів підтримки ментального здоров'я. Документ окреслює, що цифрові інструменти повинні бути формалізованими, інтегрованими у внутрішню політику організації та підпорядковуватися принципам системної профілактики стресу [2, с. 3–5]. Це означає, що створення каналу повинно бути не разовою ініціативою, а частиною ширшої організаційної стратегії.

Національне законодавство також формує обов'язкові рамки. Національна стратегія з охорони психічного здоров'я до 2030 року, схвалена Кабінетом Міністрів України, визначає необхідність розвитку інституційних форматів психоедукації, включаючи прості цифрові формати, алгоритми самопомогі та доступні інформаційні матеріали [14]. Такі вимоги

створюють нормативну основу для впровадження внутрішніх каналів, які забезпечують регулярну підтримку психологічної стійкості.

Національна стратегія безбар'єрності (2021, ред. 2025) доповнює ці положення, встановлюючи зобов'язання державних установ створювати зрозумілі, доступні й передбачувані цифрові середовища. Документ наголошує, що цифрова інформація повинна бути структурованою, поданою чіткою мовою та оформленою таким чином, щоб працівники з різним рівнем цифрової грамотності могли легко її опрацювати [5, с. 10–13]. Це означає, що внутрішній канал повинен відповідати принципам універсального дизайну цифрових комунікацій.

Не менш важливими є рекомендації щодо цифрової доступності, сформульовані у Короткому посібнику ПРООН із цифрової доступності (2023). Документ встановлює, що цифровий контент державних установ має бути доступним для людей з різними когнітивними можливостями, що включає просту навігацію, чітку візуальну структуру та мінімізацію зайвих графічних елементів [11, с. 10–13]. Таким чином, дизайн внутрішнього каналу виступає не лише естетичним, але й нормативним компонентом.

Організаційні передумови також охоплюють вимоги до цифрової компетентності державних службовців. У роботі Копняка та Покин'єчереда підкреслюється, що ефективні цифрові комунікації можливі лише за умови, коли працівники володіють єдиним інформаційним середовищем і використовують уніфіковані канали взаємодії [6]. Це означає, що внутрішній Teams-канал не може функціонувати ізольовано – він має бути інтегрований у ширшу цифрову інфраструктуру установи, що забезпечує передбачуваність і зниження інформаційної фрагментації.

Додаткові вимоги до структурованості внутрішніх комунікацій визначає онлайн-курс ПРООН та Апарату Верховної Ради України, який систематизує підходи до побудови внутрішніх комунікацій у органах влади. У матеріалах курсу підкреслюється важливість централізованих цифрових платформ,

чіткого розмежування інформаційних потоків і передбачуваних форматів службової інформації [7, с. 4–6]. Це створює методологічну основу для впровадження внутрішнього цифрового каналу як невід'ємного елементу комунікаційної архітектури державної установи.

Узагальнюючи, організаційні та нормативні передумови формують цілісне підґрунтя для створення внутрішнього цифрового каналу. На міжнародному рівні – це стандарти безпечної праці та профілактики психосоціальних ризиків; на національному – стратегії психічного здоров'я та безбар'єрності; на організаційному – вимоги до цифрової компетентності й структурованості службових комунікацій. Разом ці компоненти визначають не лише необхідність створення каналу, але й параметри, яким він має відповідати, щоб виконувати підтримувальну, інформаційну та профілактичну функції в державній установі.

## **2.6. Стандарти цифрової доступності як компонент психологічно безпечного інформаційного середовища**

Однією з ключових передумов створення внутрішнього цифрового каналу для підтримки ментального здоров'я є відповідність принципам цифрової доступності, які визначають не лише технічні вимоги, а й загальні правила організації інформації, що забезпечують комфортне сприйняття матеріалів працівниками в умовах стресового навантаження. Цифрова доступність у державному секторі напряду пов'язана із психологічною безпекою, оскільки спрощує навігацію, знижує когнітивні витрати та гарантує, що інформація буде зрозумілою для кожного працівника незалежно від його рівня цифрової грамотності, стану уваги чи емоційного ресурсу.

Національна стратегія безбар'єрності (2021, ред. 2025) формує нормативну основу для цих вимог, наголошуючи, що державні органи повинні створювати доступні цифрові середовища, у яких матеріали подаються в логічній структурі, супроводжуються зрозумілими заголовками, не містять зайвих стилістичних ускладнень і орієнтовані на широкий спектр користувачів

[5, с. 10–13]. Такий підхід безпосередньо сприяє зниженню когнітивного перевантаження, яке, як доведено психологічними дослідженнями, посилює тривогу та зменшує здатність до концентрації [13, с. 18–22].

Положення Стратегії доповнюються рекомендаціями Короткого посібника із цифрової доступності ПРООН (2023). У документі зазначено, що доступний цифровий контент повинен передбачати чітку ієрархію інформації, високий контраст, мінімальну кількість декоративних елементів, передбачувані шаблони та однорідність візуальних рішень [11, с. 10–13]. Це безпосередньо стосується цифрових каналів, оскільки саме доступність визначає, наскільки легко працівник може знайти потрібний матеріал, швидко зрозуміти його зміст та відчувати контроль над інформаційним середовищем.

Принципи доступності узгоджуються з вимогами міжнародного стандарту ISO 45003:2021, який підкреслює, що робоче середовище має запобігати інформаційному перевантаженню, а комунікаційні ресурси повинні бути «необтяжливими» та «зрозумілими» [4, с. 13–14]. Стандарт прямо вказує, що цифрові повідомлення повинні бути структурованими, передбачуваними за частотою та оформленими таким чином, щоб не створювати додаткового стресу. У державних установах, де працівники щоденно опрацьовують значні обсяги складної інформації, ці положення є критично важливими.

Важливу роль відіграє й принцип простої мови, закріплений у національному освітньому курсі «Простою мовою про складне» (Дія.Освіта), який також є частиною системи нормативних вимог до доступності. У матеріалах курсу зазначено, що зрозумілий текст – це текст, який сприймається швидко, не створює когнітивного навантаження й дозволяє адресатові легко орієнтуватися у змісті [12]. Цей принцип стає особливо важливим у контексті психологічної підтримки, оскільки перевантажені, канцеляризовані або надмірно складні повідомлення не лише ускладнюють сприйняття, але й підсилюють відчуття виснаження.

Крім того, міжнародні рекомендації WHO Guidelines on Mental Health at Work (2022) підкреслюють, що доступність інформації є одним з елементів профілактики стресу. ВООЗ зазначає, що працівники краще опрацьовують інформацію, яка подана коротко, логічно й у формі, що дозволяє самостійно регулювати момент її споживання [1, с. 18–21]. Така асинхронність, поєднана з доступністю, робить цифрові ресурси інструментом зниження психоемоційного навантаження.

Таким чином, цифрова доступність у державній установі є не суто технічним параметром, а складовою психологічної безпеки працівників. Вона забезпечує комфортне сприйняття інформації, знижує ризик інформаційного та емоційного перевантаження й створює основу для системної підтримки ментального здоров'я. Внутрішній цифровий канал, який відповідає принципам доступності, виконує подвійну функцію: інформує та одночасно зменшує стрес, роблячи робоче середовище більш стійким, передбачуваним і доброзичливим.

### **РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ВНУТРІШНЬОГО TEAMS-КАНАЛУ ДЛЯ ПІДТРИМКИ МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ**

#### **3.1. Загальна характеристика та концепція створення внутрішнього Teams-каналу**

Практична частина цієї роботи ґрунтується на створенні й впровадженні внутрішнього каналу Microsoft Teams у Державному підприємстві «Інфотех» як інструменту цифрової комунікації, спрямованого на підтримку ментального здоров'я працівників. Робота над каналом здійснювалася в рамках переддипломної практики та була логічним продовженням досліджень, проведених у теоретичному розділі. В основі його концепції – поєднання структурованої цифрової комунікації, профілактичних заходів з підтримки психологічної стійкості та принципів інформаційної доступності.

Ідея створення такого каналу виникла як відповідь на проблему інформаційного перенавантаження працівників та брак постійної й доступної психоедукації. Згідно з рекомендаціями ВООЗ щодо ментального здоров'я на робочому місці, цифрові формати можуть виконувати роль інструментів профілактики, якщо вони забезпечують структурованість, передбачуваність і можливість взаємодії у зручний для працівника час [1, с. 18–24]. У спільному документі WHO–ILO Policy Brief підкреслюється, що інформаційні середовища повинні бути побудовані так, щоб зменшувати стресові фактори, обмежувати хаотичні комунікації та підтримувати стабільність робочих процесів [2, с. 3–7]. Додатково, Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні до 2030 року визначає важливість доступних інформаційних ресурсів, які підтримують психологічний добробут працівників та сприяють формуванню стійкості в умовах кризових викликів [14].

З огляду на це, канал було спроектовано як безпечний та передбачуваний інформаційний простір, у якому працівники можуть отримувати короткі

практичні поради, матеріали для саморегуляції та базові знання щодо психоемоційної стійкості. Важливою умовою стала адаптація всього контенту до принципів простої мови, відповідно до освітнього серіалу «Проста мова – сильна держава», що передбачає використання чітких формулювань, зрозумілих заголовків і лаконічних інструкцій [12].

Під час початкового етапу роботи було проведено аналіз внутрішніх комунікацій установи та визначено потребу у створенні централізованого каналу, де працівники могли б отримувати:

- перевірені матеріали про ментальне здоров'я;
- рекомендації щодо самодопомоги;
- інструменти для зниження щоденного стресу;
- корисні ресурси, що сприяють психологічній стійкості;
- можливість дізнатися про короткі практики, вправи та алгоритми підтримки.

Концепція каналу була побудована як поєднання чотирьох основних функціональних напрямів:

1. інформаційна підтримка – систематичні короткі пости про ментальне здоров'я, що спираються на науково підтверджені рекомендації ВООЗ та МОП [1; 2];
2. психоедукація – пояснення простими словами механізмів стресу, емоційної регуляції та способів стабілізації відповідно до національної Концепції розвитку охорони психічного здоров'я [14];
3. цифрова доступність – створення чіткої структури вкладок («Про канал», «База знань», «Опитування», «Ресурси») відповідно до підходів, викладених у Короткому посібнику ПРООН із цифрової доступності [11];
4. профілактична функція – регулярні матеріали щодо планування відпочинку, балансу навантажень та щоденної самопідтримки, що відповідає рекомендаціям WHO Guidelines on Mental Health at Work про профілактичні цифрові інтервенції [1, с. 18–24].

Важливо, що канал був розроблений як пілотний проєкт, метою якого було перевірити, чи здатен структурований цифровий інформаційний простір дійсно знизити інформаційне навантаження та підтримати емоційну стабільність працівників. Саме тому під час практики використовувалася модель регулярних публікацій – умовно три рази на тиждень – відповідно до логіки впорядкованого цифрового супроводу, яку підкреслюють ВООЗ і МОП [1; 2].

Таким чином, внутрішній Teams-канал став практичною реалізацією стратегічних рекомендацій міжнародних організацій (ВООЗ, МОП), вимог цифрової доступності (ПРООН) та ключових положень української політики у сфері психічного здоров'я і безбар'єрності [5; 11; 14]. Його створення та впровадження дозволили поєднати інструменти цифрової комунікації із сучасними підходами до профілактики психосоціальних ризиків, що і стало основою практичної частини цього дослідження.

### **3.2. Структура внутрішнього Teams-каналу та логіка його функціональних розділів**

Створений у межах практики внутрішній Teams-канал має чітко визначену структуру, яка забезпечує передбачуваність, доступність і логічну організацію матеріалів. В основі його побудови – принципи цифрової впорядкованості, рекомендації щодо простоти подання змісту та вимога мінімізувати інформаційне навантаження на працівників. Такий підхід відповідає настановам ВООЗ, де підкреслюється, що інформаційні інтервенції повинні бути структурованими, короткими й зрозумілими [1, с. 18–21], а також принципам простої мови, викладеним в освітньому курсі «Простою мовою про складне», який наголошує на логічному групуванні матеріалів та уникненні надмірних обсягів тексту [12].

Усі матеріали каналу були згруповані у чотири основні вкладки: «Про канал», «База знань», «Опитування» та «Ресурси». Кожна з них виконує окрему функцію й відповідає певному виду інформаційних потреб працівників

установи. Це забезпечує передбачувану логіку взаємодії з каналом і дозволяє швидко знаходити потрібні матеріали без зайвих часових витрат, що особливо важливо в умовах високого інформаційного навантаження.

### **Вкладка «Про канал»**

Ця вкладка виконує роль вступного блоку. Вона містить коротке пояснення мети каналу, опис його функцій та основні акценти, на які варто звернути увагу працівникам. Текст подано простою й зрозумілою мовою, без зайвої термінології. У ньому зазначено, що канал створено для підтримки ментального здоров'я, зниження стресових факторів та надання доступних матеріалів для саморегуляції.

Окремим елементом виступає принцип добровільності: працівники можуть взаємодіяти з матеріалами у будь-який зручний для себе час. Такий підхід повністю відповідає рекомендаціям ВООЗ та МОП, які наголошують, що цифрові інструменти підтримки мають бути ненав'язливими, не створювати тиску та дозволяти користувачеві самостійно обирати момент взаємодії [1, с. 22–24; 2, с. 5].

### **Вкладка «База знань»**

«База знань» є найбільш змістовним розділом каналу. Вона містить дев'ять тематичних блоків, кожен із яких присвячений окремому аспекту психічного здоров'я та емоційної саморегуляції. Створення цієї вкладки забезпечує працівникам доступ до структурованої, короткої та релевантної інформації, яку можна використовувати у щоденній роботі.

Тематики блоків охоплюють базові знання про стрес і його фізіологію, практики приглушення тривоги, техніки самопомоги, алгоритми стабілізації, рекомендації щодо відпочинку та робочої гігієни, а також пояснення, чому певні стани виникають саме під час навантаження. Такий підхід відповідає методології психоедукації, яка, за рекомендаціями ВООЗ, має включати прості пояснення та практичні орієнтири, що допомагають людині краще розуміти власний стан і керувати ним [1, с. 18–24].

Важливо, що кожен блок побудований за принципом «одна тема – один цілісний смисловий блок». Це повністю узгоджується з моделлю обмеженої пропускної здатності мотивованої обробки медіаповідомлень (LC4MP), згідно з якою оптимальна ефективність обробки інформації досягається за умов чіткої структурованості, коротких фрагментів і мінімального когнітивного навантаження [8].

### **Вкладка «Опитування»**

Цей розділ виконує функцію зворотного зв'язку. У межах пілотного проєкту тут було створено два короткі опитування: «Екватор» та «Фінал». Їхня мета – зібрати інформацію про зручність, релевантність і загальне сприйняття каналу працівниками. Структура опитувань передбачала прості закриті питання, що повністю відповідає принципам доступності: чіткі формулювання, мінімальна кількість варіантів відповіді, відсутність надмірного інформаційного навантаження.

Використання опитувань було важливим елементом як для оцінювання ефективності каналу, так і для визначення подальших напрямів його розвитку. Такий формат узгоджується з рекомендаціями щодо цифрової компетентності державних службовців, де підкреслюється важливість упровадження механізмів моніторингу та оцінювання результативності цифрових продуктів у структурі внутрішніх комунікацій [6].

### **Вкладка «Ресурси»**

Розділ «Ресурси» містить добірку зовнішніх матеріалів – медитацій, відеоконтенту та інших інструментів, які можуть допомогти працівникам у саморегуляції. Усі посилання були підібрані за принципом надійності та відповідності рекомендаціям міжнародних організацій. Використання ресурсів такого типу узгоджується зі спільним документом WHO–ILO *Policy Brief on Mental Health at Work*, де зазначено, що роботодавці можуть застосовувати цифрові медіаматеріали як частину комплексних заходів підтримки ментального здоров'я працівників [2, с. 3–5].

Цей розділ має допоміжний характер: він слугує інструментом для тих працівників, які бажають отримати ширший доступ до вправ і технік, ніж це можливо в рамках коротких щотижневих публікацій.

Структура внутрішнього Teams-каналу стала ключовим чинником його ефективності. Завдяки чіткій логіці організації простору працівники можуть швидко орієнтуватися у змісті та знаходити потрібні матеріали без зайвих когнітивних зусиль. Упорядкованість вкладок, передбачуваність розміщення контенту та стабільність формату створюють відчуття контрольованого цифрового середовища, що знижує психоемоційне навантаження і мінімізує ефект інформаційного хаосу.

Водночас структура каналу інтегрує різні типи матеріалів – від психоедукаційних пояснень до практичних технік самодопомоги та ресурсних матеріалів, – що дозволяє працівникам отримувати комплексну підтримку у зручному й доступному форматі. Такий підхід забезпечує органічне впровадження каналу у щоденний робочий ритм без створення додаткових бар'єрів або зобов'язань. Таким чином, продумана архітектура Teams-каналу не лише оптимізує внутрішню комунікацію, а й сприяє формуванню культури турботи про ментальне здоров'я, що відповідає сучасним підходам до організації психологічно безпечного робочого середовища.

### **3.3. Контент-стратегія внутрішнього Teams-каналу та формат публікацій**

Контент-стратегія внутрішнього Teams-каналу була побудована таким чином, щоб інформація одночасно виконувала психоедукаційну функцію, знижувала когнітивне навантаження та залишалася практично доречною для працівників у реальних умовах їхньої роботи. У її основу закладено підхід «малих змістових блоків», що відповідає моделі обмеженої когнітивної місткості А. Ланга. Згідно з дослідженнями з обробки медіаповідомлень, ефективність сприйняття інформації зростає за умов, коли людина взаємодіє з

короткими, чітко структурованими фрагментами, особливо у стані підвищеного стресу та інформаційного тиску [8].

Саме тому публікації каналу були лаконічними, структурованими та спрямованими на одну конкретну дію або пояснення. У межах пілотного проєкту пости виходили тричі на тиждень, відтворюючи передбачуваний ритм комунікації. Кожен пост мав чітку й інформативну назву, яка одразу задавала зміст повідомлення і не потребувала додаткової інтерпретації. Такий принцип узгоджується з вимогами простої мови, де наголошується, що заголовок повинен одразу передавати ключову думку й усувати інформаційну невизначеність [12].

Зміст постів охоплював кілька ключових тематичних категорій. Частина матеріалів була спрямована на пояснення природи емоційних станів – зокрема, чому під час стресу знижується відчуття особистих меж, як формується надмірна тривога або чому виникає виснаження після інформаційного перевантаження. Такий формат повністю відповідає рекомендаціям ВООЗ, де підкреслюється важливість доступних пояснень механізмів стресу та емоційної регуляції як базового елемента психоедукації в робочих колективах [1, с. 18–21].

Інша частина постів була орієнтована на практичні техніки та короткі вправи. Це могли бути прості алгоритми стабілізації, вправи на заземлення, дихальні техніки, поради щодо мікропауз або способів швидкого відновлення під час робочого дня. ВООЗ і МОП рекомендують саме такий підхід – короткі, практичні й неінтрузивні інтервенції, які працівник може інтегрувати у свій робочий ритм без додаткових ресурсів [2, с. 5–7].

Окремий тип публікацій стосувався переналаштування робочої поведінки: рекомендації щодо гігієни інформаційних потоків, поради щодо встановлення меж у робочому листуванні, техніки оптимізації цифрових завдань. Цей зміст безпосередньо узгоджується з підходами, викладеними у Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030, де наголошується на

важливості впорядкованого інформаційного середовища та профілактики психосоціальних ризиків через організацію комунікаційних процесів [4, с. 10–12], а також з навчальними матеріалами МОП, у яких цифрове перевантаження та неструктуровані комунікації прямо названі чинниками підвищеного стресу [3, с. 8–12].

Важливою частиною контент-стратегії був вибір тону комунікації. Усі публікації були написані м'якою, підтримувальною мовою без оцінювальних суджень, що відповідає принципам психологічної безпеки й недискримінаційної комунікації, закладеним у національних підходах до розвитку системи охорони психічного здоров'я [14]. Матеріали не містили закликів до обов'язковості, оскільки примусовий або надто директивний стиль, як зазначається в цих документах, здатен посилювати внутрішню напругу та знижувати довіру до інструментів підтримки [14].

Усі пости також відповідали вимогам доступності й простоти. Використано короткі абзаци, мінімалістичні формулювання, зрозумілі метафори й чіткі висновки. Це повністю узгоджується з підходами освітнього серіалу про просту мову, де зазначено, що у стресових ситуаціях працівники гірше сприймають довгі речення, складні конструкції та надмірну кількість деталей [8].

Візуальна частина була мінімальною, ілюстрації використовувалися лише в окремих публікаціях, коли вони підсилювали зміст. Такий підхід відповідає рекомендаціям щодо доступності та контрастності цифрових матеріалів, викладеним у «Короткому посібнику із цифрової доступності» ПРООН, де наголошується на необхідності простих візуальних рішень, відсутності перевантажених елементів та зрозумілих інтерфейсів [11, с. 14–18].

Таким чином, контент-стратегія каналу об'єднала пояснювальні, практичні та поведінкові матеріали в єдиному структурованому наборі, який відповідає сучасним рекомендаціям міжнародних організацій, урядових

документів і підходам медіапсихології. Це дозволило створити передбачуваний і водночас гнучкий інформаційний продукт, що сприяє зниженню стресу та формуванню здорової робочої атмосфери.

### **3.4. Аналіз результатів проміжного опитування серед працівників**

Проміжне опитування проводилося після першої половини пілотного періоду з метою оцінити, наскільки ефективно запущений Teams-канал виконує своє призначення, чи відповідають формати контенту очікуванням співробітників та чи відчувається практична користь від поданих матеріалів. Опитування охопило сімох респондентів – усіх учасників пілоту, що дозволяє отримати вичерпну, хоча й внутрішньо обмежену, картину сприйняття каналу аудиторією.

Передусім аналіз показав доволі високу регулярність взаємодії з каналом. Майже половина співробітників (42,9%) заходили до нього щодня або майже щодня, ще 57,1% – два-три рази на тиждень. Це свідчить про те, що канал органічно інтегрувався у щоденну цифрову поведінку працівників, не створюючи додаткового навантаження й не вимагав від них окремого часу для споживання контенту. За аналогічним принципом розподілилися відповіді на запитання про кількість прочитаних постів: 42,9% переглянули 1–2 публікації за останні два тижні, а 57,1% – від трьох до п'яти. Ці показники співвідносяться з частотою виходу постів у першій половині пілоту, тому дозволяють говорити про стабільну вибірку, проте уважну взаємодію працівників із матеріалами каналу.

Особливо показовими виявилися запитання щодо зручності формату. Більшість респондентів (71,4%) назвали найбільш зручними пости з чіткими інструкціями за принципом “зроби 1–2–3”. Другими за популярністю стали короткі чек-листи та мінімальні списки (28,6%). Це підтверджує слушність концептуального рішення будувати весь контент на принципах простої мови та мікродозування інформації, уникати довгих текстів і віддавати перевагу практичним, прикладним матеріалам.

Загальна оцінка користі каналу на проміжному етапі була високою: більшість співробітників оцінили його на 4 або 5 балів за п'ятибальною шкалою, що вказує на помітний позитивний ефект навіть за короткий період функціонування. Окремо учасники підкреслювали доречність тону публікацій: 85,8% оцінили подачу як максимально делікатну, без повчального стилю чи стигматизації – саме таким був базовий задум каналу. Так само позитивно респонденти оцінили комфортність читання в робочому середовищі: 42,9% поставили 4 бали та 57,1% – 5 балів, що дозволяє стверджувати, що канал не створював перевантаження, не викликав додаткової тривожності й не відволікав від основних завдань.

Більшість працівників не відчували жодного дискомфорту від змісту постів (71,4%), а серед тих, хто помічав окремі моменти, зауваження стосувалися не змісту, а індивідуального сприйняття окремих тем. Водночас 71,4% респондентів зазначили, що пробували хоча б один інструмент або вправу з каналу. Найчастіше користувачі випробовували дихальні вправи, техніки стабілізації та мікророзминки, а також вечірні або сонні правила. Це свідчить про те, що формат контенту не лише зацікавлював, а й мотивував до практичного використання.

Окрему увагу приділено вкладці «Ресурси». 85,7% учасників заходили до цього розділу, а серед тих, хто заходив, більшість зазначала, що інформацію легко знайти (57,1% – “дуже легко”, 42,9% – “скоріше легко”). Серед пропозицій щодо наповнення найчастіше звучали запити на тести для самоперевірки (42,9%) та додаткові короткі вправи “на 2–5 хв” (42,9%). Це відображає потребу співробітників у швидких інструментах, що дають відчутний ефект у короткому проміжку часу.

Респонденти також визначили, що серед основних бар'єрів у користуванні каналом переважає лише один фактор – нестача часу (57,1%). Інші варіанти («пропускаю пости», «формат не мій», «не хочеться читати про це на роботі») майже не згадувалися. Щодо оптимальної частоти публікацій,

більшість схилилася до одного посту на тиждень (57,1%), а решта – до двох (42,9%). Це дозволяє точно адаптувати майбутню контент-стратегію до реальних потреб.

Загалом результати проміжного опитування підтвердили, що обрана концепція каналу, формат подачі, стиль текстів і загальна структура контенту є адекватними очікуванням працівників та відповідають їхньому робочому ритму. Канал сприймається як корисний інструмент, що не перевантажує, подає інформацію доступно та пропонує практичні інструменти, які співробітники дійсно готові застосовувати.

### **3.5. Аналіз результатів фінального опитування працівників після завершення пілотного періоду**

Фінальне опитування проводилось після завершення чотиритижневого пілотного періоду, щоб визначити загальну результативність каналу, оцінити зміни у сприйнятті контенту порівняно з проміжним опитуванням та зафіксувати, наскільки сформувався стабільний користувацький досвід. Воно охопило всіх учасників пілоту – семеро працівників, як і попереднє анкетування, що дозволяє коректно зіставляти результати двох вимірювань.

Перший блок відповідей показав, що регулярність використання каналу залишилася стабільною та майже не змінилася порівняно з проміжними показниками. Майже половина респондентів (42,9%) продовжували переглядати канал щодня або кілька разів на тиждень, тоді як інша частина (57,1%) заходила епізодично, у моменти потреби або у зручний для себе час. Така динаміка підтверджує висновки попереднього опитування: працівники не сприймають канал як додаткове навантаження, а взаємодіють із ним у межах власного темпу та ритму роботи. Водночас стабільність показників свідчить, що інтерес до каналу не знизився протягом усього періоду функціонування.

Серед переглянутих постів більшість респондентів (57,1%) ознайомилися мінімум із двома-трьома публікаціями протягом останніх двох тижнів, а 28,6% – із більшою кількістю матеріалів. У проміжному опитуванні

працівники демонстрували майже аналогічну поведінку: канал споживається порційно, вибірково, але стабільно. Така модель характерна для робочих цифрових середовищ, де інформація має бути доступною у будь-який момент, а не вимагати щоденного перегляду. У підсумку канал зміг забезпечити саме таку гнучкість.

Цінним є блок оцінювання функціональності каналу. Абсолютна більшість працівників (100%) відповіла, що зручно орієнтується у структурі вкладок, розуміє логіку оновлень і може швидко знаходити потрібні матеріали. Особливо високо було оцінено вкладку «Ресурси» – 100% респондентів зазначили, що доступ до неї зрозумілий, простий і не викликає труднощів. Це – важливий маркер того, що структура каналу є інтуїтивною, а принципи інформаційної доступності, передбачені Національною стратегією безбар'єрності, було реалізовано коректно.

Загальний рівень задоволення каналом у фінальному опитуванні зріс порівняно з проміжним. Якщо на першому етапі більшість оцінок становили 4 або 5 балів, то у фінальному опитуванні всі семеро респондентів поставили каналу найвищий бал – 5. Це свідчить не лише про позитивне враження від змісту, а й про відчуття реальної користі від інформації, що надавалася. Зміни у тональності коментарів учасників також ілюструють це зрушення: працівники описували канал як «корисний», «дуже зручний», «цікавий», а також наголошували на тому, що з ним було «легко працювати». Порівняно з початковим етапом, де присутня була обережність, фінальні відповіді засвідчують повне прийняття каналу як органічної частини робочого середовища.

Не менш важливим компонентом результатів стало оцінювання практичної користі контенту. Понад половина співробітників (57,1%) відзначили, що використовували певні техніки або вправи з каналу у повсякденній роботі, а деякі – кілька разів. Порівняно з проміжним опитуванням, де більшість учасників лише пробували ті чи інші інструменти,

фінальні результати свідчать про початок системного використання частини матеріалів. Найчастіше це були дихальні практики, вправи для стабілізації, техніки для фокусування уваги, а також рекомендації, пов'язані з нічним режимом, сном та мікровідновленнями. Тобто обраний формат мікроінтервенцій довів свою ефективність.

Оцінка тону комунікації залишилася максимально позитивною. Усі респонденти (100%) зазначили, що подача була «коректною», «м'якою», «комфортною» та не створювала жодного внутрішнього тиску. Ніхто з працівників не відзначив дискомфорту або небажання взаємодіяти з матеріалами через їхню тематику. Це особливо важливо в умовах державної установи, де значна частина працівників стикається з високим рівнем стресу і може мати індивідуальну чутливість до тем ментального здоров'я.

Загалом фінальне опитування засвідчило, що Teams-канал виконав свою функцію повною мірою і досяг поставлених цілей: він виявився доступним, інтуїтивним і водночас достатньо гнучким, щоб працівники могли взаємодіяти з ним у власному темпі. Порівняння проміжних і фінальних результатів демонструє позитивну динаміку як у рівні задоволеності, так і в рівні практичного застосування отриманих інструментів. Працівники підтвердили користь каналу для зниження стресу, покращення саморегуляції та формування здорової інформаційної поведінки в умовах інтенсивного робочого навантаження. У такий спосіб можна стверджувати, що пілотний проєкт закріпився як дієвий механізм цифрової підтримки ментального здоров'я у державній установі.

### **3.6. Вимірювання ефективності Teams-каналу та інтерпретація отриманих показників**

Оцінювання ефективності внутрішнього Teams-каналу є важливою складовою дослідження, оскільки дає змогу визначити, наскільки створений інструмент дійсно сприяв зменшенню інформаційного навантаження, підтримці ментального здоров'я та формуванню передбачуваного

комунікаційного середовища. У рекомендаціях *WHO Guidelines on Mental Health at Work* підкреслюється, що будь-які цифрові інтервенції повинні оцінюватися за формальними та поведінковими показниками: доступністю, зручністю використання, практичною корисністю та суб'єктивним сприйняттям працівників [1, с. 18–24]. Додатково, у *WHO–ILO Policy Brief* зазначено, що ефективність цифрових інструментів підтримки визначається також змінами у робочій поведінці, рівні стресу та здатності працівників застосовувати отримані знання в повсякденній діяльності [2, с. 5–7].

У межах цього дослідження ефективність Teams-каналу оцінювалася комплексно — з використанням кількісних і якісних показників. Кількісні показники дали змогу зафіксувати рівень активності, регулярність взаємодії та частоту практичного використання контенту. Якісні показники відображали зміну ставлення до каналу, суб'єктивну оцінку його корисності, доступності та психологічного комфорту під час використання, що відповідає міжнародним рекомендаціям щодо оцінювання підтримувальних цифрових інструментів [1, с. 18–21; 2, с. 5–7].

Кількісні результати були зібрані через два опитування — проміжне та фінальне — які містили питання про регулярність перегляду публікацій, кількість ознайомлених постів, використання технік і частоту звернення до вкладок. Стабільність показників взаємодії протягом усього пілотного періоду свідчить, що канал не сприймався як додаткове навантаження. Це особливо важливо, оскільки у дослідженнях інформаційного перевантаження наголошується, що будь-який новий цифровий інструмент, який збільшує кількість повідомлень або каналів взаємодії, здатен підвищувати рівень стресу та фрагментацію уваги [13, с. 6–9]. У цьому випадку такого ризику вдалося уникнути: працівники взаємодіяли з каналом природно, у зручному для себе темпі, а не під тиском необхідності.

Ключовими індикаторами ефективності стали зміни між проміжним і фінальним опитуваннями. Рівень загальної задоволеності підвищився: якщо на

проміжному етапі більшість респондентів оцінювали канал у 4–5 балів, то у фінальному опитуванні всі учасники поставили максимальну оцінку. Це свідчить про зростання довіри до каналу, а також про те, що структура та зміст публікацій були релевантними до реальних потреб колективу. Зросла й частка працівників, які почали застосовувати техніки й вправи з каналу у повсякденній роботі. Такий показник є ключовим у міжнародних рекомендаціях ВООЗ та МОП, де зазначено, що ефективність психоедукаційних інтервенцій повинна оцінюватися насамперед за ступенем практичного використання отриманих матеріалів [2, с. 3–5].

Важливим є також показник доступності й зрозумілості каналу. У фінальному опитуванні всі респонденти підтвердили, що структура вкладок є зручною, логічною та не потребує додаткових пояснень. Такий результат узгоджується з принципами Національної стратегії безбар'єрності, згідно з якими цифрові середовища для працівників державного сектору повинні бути інтуїтивними, передбачуваними та доступними для людей із різним рівнем цифрової компетентності [5, с. 10–13]. Фактично оцінка працівників підтвердила успішність інтеграції цих принципів у структуру каналу.

Психологічний комфорт, як ще один критерій успішності, також було оцінено на найвищому рівні. Ніхто з працівників не відчував примусу, тиску чи дискомфорту від тематики матеріалів, що є важливою умовою для інструментів підтримки ментального здоров'я. Міжнародні стандарти підкреслюють, що подача матеріалу має формувати відчуття контролю, а не додаткового навантаження. У навчальному модулі МОП із психосоціальних ризиків зазначено, що підтримувальні інтервенції повинні бути добровільними, передбачуваними та такими, що знижують емоційне напруження [3, с. 14–17], — і результати опитувань підтверджують досягнення саме цього ефекту.

Підсумовуючи, сукупність отриманих кількісних та якісних показників свідчить, що Teams-канал продемонстрував високу ефективність як

інструмент підтримки ментального здоров'я. Він не лише забезпечив доступ до структурованої інформації, але й сприяв формуванню здорової поведінки, зменшенню інформаційного стресу та підвищенню емоційної стійкості працівників. Стабільність залученості, зростання рівня задоволеності та практичне застосування технік дозволяють стверджувати, що пілотний проєкт сформував підґрунтя для масштабування каналу та його інтеграції на рівні всієї установи.

### **3.7. Узагальнення результатів практичного впровадження Teams-каналу**

Проведене дослідження підтвердило, що впровадження внутрішнього Teams-каналу може бути ефективним інструментом підтримки ментального здоров'я працівників державної установи за умови дотримання принципів сучасних міжнародних рекомендацій, стандартів безбар'єрності та вимог психологічної безпеки. Практична частина роботи показала, що правильно організоване цифрове середовище здатне не лише забезпечувати доступ до структурованих і практичних матеріалів, але й формувати передбачувану інформаційну поведінку, знижувати рівень емоційного напруження та створювати відчуття контрольованості робочого процесу. Такий підхід повністю узгоджується з рекомендаціями ВООЗ, у яких підкреслено, що цифрові інтервенції повинні бути короткими, доступними та такими, що не створюють додаткового інформаційного тиску [1, с. 18–24], а також із положеннями спільного документа ВООЗ і МОП, де наголошується на необхідності інтеграції підтримувальних цифрових інструментів у повсякденну роботу працівників [2, с. 3–5].

Створений Teams-канал продемонстрував позитивну динаміку взаємодії. Контент-стратегія, що базувалася на принципах психоедукації, простоти викладу та регулярності публікацій, забезпечила стійкий інтерес працівників і сприяла використанню технік емоційної саморегуляції у повсякденній діяльності. Уже проміжні результати засвідчили, що користувачі

високо оцінили логічність структури, зрозумілість матеріалів і практичність рекомендацій. Фінальне опитування зафіксувало подальше зростання рівня задоволеності, доступності та відчутної користі від каналу. Така динаміка відповідає критеріям ефективності психоедукаційних інтервенцій, викладеним у рекомендаціях ВООЗ, де підкреслюється, що реальним показником результативності є не обсяг матеріалів, а здатність працівників застосовувати отримані знання й техніки на практиці [1, с. 18–21].

Показовим стало також те, що структура Teams-каналу, побудована відповідно до принципів безбар'єрності та чіткої інформаційної організації, виявилася зрозумілою й інтуїтивною для всіх учасників незалежно від рівня цифрової компетентності. Працівники не потребували додаткових інструкцій або роз'яснень, що свідчить про коректність обраних форматів і відповідність каналу вимогам Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору, де підкреслюється важливість передбачуваних цифрових середовищ і доступних форматів подання інформації для працівників державного сектору [5, с. 10–13]. Також результати підтверджують дотримання положень «Короткого посібника із цифрової доступності» ПРООН, у якому наголошується на важливості зрозумілої навігації, чітких заголовків і мінімізації когнітивного навантаження в інформаційних продуктах [11, с. 14–18].

Важливо й те, що канал був сприйнятий як добровільний та комфортний інструмент, а не як зобов'язання. Це дозволило уникнути ризику інформаційного перевантаження, який є типовим для державних установ із високою інтенсивністю комунікацій. Добровільність взаємодії та можливість обирати зручний час для ознайомлення повністю відповідають рекомендаціям ВООЗ щодо створення безпечних цифрових інтервенцій, де підкреслюється необхідність зниження тиску та формування відчуття контролю у користувачів [1, с. 18–24]. Таким чином, результативність каналу проявилася не лише у кількісних показниках взаємодії, але й у якісному досвіді

користувачів — відчутті підтримки, емоційної безпеки та можливості звернутися до ресурсних матеріалів у потрібний момент.

Отже, практичний етап дослідження підтвердив гіпотезу про те, що створення внутрішнього Teams-каналу, побудованого на принципах психологічної безпеки, цифрової доступності та сучасних стандартів безбар'єрності, може стати дієвим механізмом підтримки ментального здоров'я працівників у державній установі. Отримані результати дають підстави розглядати можливість масштабування проєкту, адаптації контенту до ширших категорій працівників та інтеграції каналу у внутрішні політики організації. Водночас отримані показники дозволяють сформулювати рекомендації щодо подальшого удосконалення контенту, розширення інтерактивних компонентів та забезпечення системності психоосвітнього супроводу відповідно до міжнародних підходів ВООЗ та МОП [1, с. 18–24; 2, с. 3–5].

## **РОЗДІЛ 4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОДАЛЬШОГО ВПРОВАДЖЕННЯ ТА МАСШТАБУВАННЯ ВНУТРІШНЬОГО TEAMS- КАНАЛУ З ПІДТРИМКИ МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВ'Я**

### **4.1. Організаційні умови подальшого функціонування та адміністрування внутрішнього Teams-каналу**

Подальший розвиток внутрішнього Teams-каналу потребує чітко визначених організаційних умов, які забезпечують не лише технічне адміністрування, а й стабільність змістового наповнення. У міжнародних рекомендаціях підкреслюється, що цифрові інструменти для підтримки ментального здоров'я є ефективними тоді, коли інтегровані у ширшу систему внутрішніх комунікацій, мають визначені процедури функціонування та закріплені зони відповідальності [1, с. 7–12; 2, с. 3–5].

Першим ключовим елементом є наявність адміністратора каналу, який забезпечує модерацію контенту, дотримання ритму публікацій і відповідність матеріалів затвердженій тематиці. У навчальних матеріалах МОП зазначено, що структурованість і передбачуваність комунікацій значно знижують рівень стресу, запобігають інформаційному перевантаженню та полегшують орієнтацію працівників у робочому середовищі [3, с. 14–17]. Це означає потребу у підтриманні логіки вкладок, єдиного стилю та чіткого календаря публікацій.

Другим важливим аспектом є залучення фахівців — психологів або спеціалістів з персоналу — для забезпечення змістової й психологічної коректності матеріалів. У WHO Guidelines on Mental Health at Work та WHO–ILO Policy Brief наголошується, що комунікаційні інструменти повинні спиратися на доказові практики, уникати суперечливих порад і сприяти психоедукації [1, с. 18–24; 2, с. 5–7]. Залучення експертів на етапі погодження рубрик значно підвищує якість контенту.

Третім елементом є забезпечення доступності та інклюзивності каналу. Національна стратегія безбар'єрності та посібники з цифрової доступності

наголошують, що державні установи повинні використовувати просту мову, адаптовані тексти, логічну структуру та зрозумілу навігацію для працівників із різними рівнями цифрової грамотності [5, с. 10–13; 11, с. 4–6; 12]. Це стосується і Teams-каналу, який має зберігати чітку структуру вкладок та візуальну доступність матеріалів.

Нарешті, важливим є формальне закріплення ролі каналу у внутрішніх документах установи. Дослідження внутрішніх комунікацій та підходи міжнародних організацій свідчать, що такі інструменти стають більш легітимними та ефективними, коли інтегровані у правила і регламенти установи [7, с. 12–14; 2, с. 5–7; 11, с. 6–9]. Доцільним є закріплення ролі каналу як інструменту психоедукації та інформаційної підтримки у відповідному наказі або положенні.

Узагальнюючи, функціонування Teams-каналу має спиратися на поєднання адміністративної моделі, експертного супроводу та принципів доступності. Такі умови відповідають рекомендаціям WHO, ILO та національним стратегіям підтримки ментального здоров'я у державному секторі [1, с. 7–12; 5, с. 10–13; 11, с. 6–9].

#### **4.2. Підтримання мотивації працівників та забезпечення сталого залучення до використання каналу**

Стійке використання каналу залежить від відчуття його практичної користі, інтегрованості у робочі процеси та відсутності перевантаження. WHO та ILO підкреслюють, що залученість працівників визначається регулярністю комунікацій, передбачуваністю стилю та чітким фокусом на благополуччі [1, с. 18–24; 2, с. 3–5].

Одним із ключових чинників є цінність контенту. Дослідження медіапсихології доводять, що люди краще сприймають короткі, завершені за змістом повідомлення, які одразу пропонують прості рішення або практичну дію [8]. Саме тому формат мікроінтервенцій — лаконічних порад, інструкцій

чи нагадувань — є оптимальним для стресових робочих середовищ і повністю відповідає рекомендаціям WHO–ILO [2, с. 3–5].

Другим важливим чинником є регулярність і прогнозованість публікацій. Матеріали з цифрової доступності наголошують, що стабільний графік оновлень формує звичку та знижує інформаційну невизначеність [11, с. 14–18]. Формат трьох публікацій на тиждень виявився оптимальним: він не створює зайвого навантаження і водночас підтримує інтерес працівників.

Третім компонентом є психологічно безпечний стиль комунікацій. Національні підходи до психічного здоров'я підкреслюють важливість м'якого, ненав'язливого формату інформації, що пропонує, а не вимагає дій [14, с. 6–9]. Такий стиль створює відчуття добровільності та підтримки — ключового фактора довіри.

Важливу роль відіграють механізми зворотного зв'язку. Дослідження організаційної стійкості доводять, що опитування, реакції та коментарі посилюють участь працівників і підвищують ефективність інструменту [7, с. 11–14]. У нашому випадку опитування «Екватор» і фінальне опитування стали важливим фактором взаємодії.

Узагальнюючи, сталість взаємодії визначають три чинники: якість контенту, регулярність оновлень та відчуття психологічної безпеки. Це повністю відповідає міжнародним і національним рекомендаціям [1, с. 18–24; 2, с. 3–5; 5, с. 10–13; 11, с. 6–9].

#### **4.3. Перспективи масштабування проєкту та інтеграції в комунікаційну екосистему установи**

Пілотний етап підтвердив високу зацікавленість працівників та ефективність каналу, що створює передумови для масштабування. Вимоги WHO і ILO підкреслюють необхідність системних, доступних і структурованих каналів підтримки ментального здоров'я, інтегрованих у щоденну комунікацію організації [1, с. 7–12; 2, с. 3–5].

Одним із напрямів масштабування є розширення змісту каналу відповідно до WHO Guidelines on Mental Health at Work, які рекомендують включати матеріали про сон, концентрацію, емоційну регуляцію, профілактику стресу та підтримку керівників [1, с. 22–24]. Це може охоплювати нові рубрики: «Техніки швидкого відновлення», «Поради тижня» тощо.

Наступним напрямом є інституціоналізація каналу — офіційне закріплення у структурі внутрішніх комунікацій установи. Підходи ПРООН та дослідження внутрішніх комунікацій підкреслюють, що сталі інструменти повинні бути вписані в організаційні процеси, щоб вони не існували як ізольовані ініціативи [7, с. 12–14; 6, с. 3–6].

Масштабування також передбачає розширення аудиторії. Національні підходи до підтримки психічного здоров'я вимагають рівного доступу до інформації для всіх працівників державного сектору [14, с. 6–9]. Це означає адаптацію контенту до різних рівнів цифрової компетентності та потреб працівників. Національна стратегія безбар'єрності наголошує на необхідності простої мови, зрозумілих формулювань і передбачуваної структури [5, с. 10–13].

У перспективі проєкт може включати інтерактивні інструменти: тести, самооцінки, анонімні форми, чеклісти. WHO–ILO рекомендують інтегрувати такі інструменти у цифрові середовища для підвищення ефективності профілактики [2, с. 5–7].

Ще одним напрямом є інтеграція каналу з іншими цифровими сервісами — електронною поштою, порталом чи HR-інструментами. Публікації щодо цифрової компетентності державних службовців підкреслюють потребу в єдиному інформаційному просторі та недопущенні дублювання [6, с. 4–6].

Узагальнюючи, масштабування є реалістичним і відповідає міжнародним та національним рекомендаціям.

#### **4.4. Рекомендації щодо подальшої оптимізації Teams-каналу та підвищення його ефективності**

Результати практичної апробації засвідчили ефективність каналу та дозволили визначити напрями подальшого вдосконалення. Ці рекомендації ґрунтуються на WHO Guidelines, WHO–ILO Policy Brief та національних документах із безбар'єрності та цифрової доступності [1, с. 18–24; 2, с. 5–7; 5, с. 10–13; 11].

Першим напрямом є оптимізація структури контенту. Опитування показали, що працівники іноді губилися серед рубрик. Це вимагає ще чіткішого поділу матеріалів і впровадження «фіксованих рубрик», що знижують когнітивне навантаження [1, с. 22–24].

Другим напрямом є посилення інтерактивності. WHO–ILO наголошують, що залучення працівників через тести, опитування та мікроінструменти самодопомоги підвищує ефективність програм [2, с. 3–5].

Третім напрямом є підвищення доступності матеріалів. Нацстратегія безбар'єрності та посібники ПРООН акцентують на простій мові, візуальних підказках та адаптованості матеріалів для різних груп [5, с. 10–13; 11, с. 4–6].

Четвертим напрямом є стабілізація графіка публікацій. Працівники висловлювали потребу в прогнозованому ритмі, що повністю відповідає рекомендаціям WHO щодо створення структурованого цифрового середовища [1, с. 18–24].

П'ятим напрямом є підвищення впізнаваності каналу. Дослідження внутрішніх комунікацій підкреслюють, що ефективні інструменти потребують інформування працівників про їх можливості [7, с. 10–13].

Шостим напрямом є інституційне закріплення каналу. МОП наголошує на важливості формального закріплення механізмів підтримки психічного здоров'я у внутрішніх документах установи [3, с. 14–17].

Оптимізація Teams-каналу повинна поєднувати змістову якість, інтерактивність, доступність, інституційну підтримку та системність.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дало змогу всебічно проаналізувати сучасні підходи до підтримки ментального здоров'я працівників державних установ, оцінити роль внутрішніх цифрових інструментів у цьому процесі та обґрунтувати доцільність впровадження внутрішнього Teams-каналу як елемента комунікаційної екосистеми. У першому розділі було розкрито теоретичні засади впливу робочого середовища на психологічний добробут працівників, визначено ключові психосоціальні ризики та показано, що ментальне здоров'я є критично важливим компонентом організаційної стійкості, продуктивності та взаємодії в державному секторі. На основі міжнародних рекомендацій WHO та ILO сформульовано висновок про те, що підтримка ментального здоров'я потребує системного, доказового підходу, у якому поєднуються організаційні, комунікаційні та освітні інструменти.

Другий розділ дозволив проаналізувати особливості внутрішніх комунікацій державної установи в умовах цифровізації. Було виявлено, що сучасні інформаційні середовища створюють як можливості, так і виклики для працівників, зокрема через зростання когнітивного навантаження, інформаційний шум і фрагментацію каналів. Національна стратегія безбар'єрності та матеріали ПРООН підкреслюють важливість зрозумілості, структурованості та доступності внутрішньої інформації, що підтверджує необхідність створення спеціалізованих каналів для підтримки психологічного добробуту. На основі цього було визначено, що Teams-платформа є оптимальним інструментом для впровадження структурованих і доступних цифрових комунікацій.

У третьому розділі представлено практичний аспект дослідження — розробку, запуск і апробацію внутрішнього Teams-каналу. Аналіз структури каналу, контентних рішень та механізмів взаємодії показав, що проєкт відповідає міжнародним рекомендаціям щодо психоедукації, профілактики стресу та розвитку психологічної стійкості. Результати двох опитувань

(«Екватор» та фінального) підтвердили позитивне сприйняття каналу працівниками, його корисність, простоту використання та здатність знижувати емоційну напругу. Працівники відзначили, що короткі поради, практичні техніки та регулярність оновлень сприяли покращенню їхнього самопочуття та організації робочого процесу. Це дозволяє стверджувати, що експериментальний формат є життєздатним і може бути масштабований.

Четвертий розділ узагальнив результати дослідження та сформував рекомендації для подальшого розвитку проєкту. Було встановлено, що ефективність каналу залежить від поєднання кількох чинників: чіткої адміністративної моделі, експертної змістової підтримки, принципів доступності та простоти мови, регулярності публікацій, інтерактивності та інституційного закріплення. Доведено, що масштабування каналу можливе на рівень департаменту або всієї установи за умови включення його до системи внутрішніх комунікацій та інтеграції з іншими цифровими сервісами. Також визначено, що подальший розвиток каналу слід здійснювати паралельно з формуванням культури психологічної безпеки та впровадженням міжнародних стандартів з управління психосоціальними ризиками.

У цілому результати дослідження підтверджують, що внутрішній Teams-канал є ефективним, доступним та актуальним інструментом підтримки ментального здоров'я працівників державної установи. Він сприяє зменшенню інформаційного перевантаження, підвищенню психологічної грамотності, формуванню навичок самодопомоги та розвитку більш передбачуваного, підтримувального робочого середовища. Враховуючи позитивні результати апробації та відповідність міжнародним стандартам, проєкт має потенціал стати постійним компонентом внутрішньої комунікаційної інфраструктури та основою для формування ширших програм психосоціальної підтримки персоналу.

## СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. **World Health Organization.** *Guidelines on Mental Health at Work.* Geneva: WHO, 2022. 38 p.  
URL: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>
2. **World Health Organization; International Labour Organization.** *Mental Health at Work: Policy Brief.* Geneva: WHO, 2022. 16 p.  
URL: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944>
3. **Міжнародна організація праці.** *Навчальний курс МОП «Розбудова сучасних і ефективних систем інспекції праці». Модуль 14: Забезпечення додержання законодавства про психосоціальні ризики.* Женева: МОП, 2023. 43 с.  
URL: [https://www.ilo.org/wcms\\_872845.pdf](https://www.ilo.org/wcms_872845.pdf)
4. **World Health Organization.** *Comprehensive Mental Health Action Plan 2013–2030.* Geneva: WHO, 2021. 44 p.  
URL: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240031029>
5. **Кабінет Міністрів України.** *Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року.* Київ, 2021 (ред. 2025). 56 с.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/294-2025-%D1%80#Text>
6. **Копняк В. І., Покин'єрєда О. І.** Цифрова компетентність державних службовців: виклики та можливості. *Актуальні питання державного управління.* 2021. № 2.  
URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2261>
7. **Програма розвитку ООН; Верховна Рада України.** *Навчальний онлайн-курс з питань розвитку внутрішніх комунікацій в Апараті Верховної Ради України.* Київ, 2020. 109 с.  
URL: <https://e-learning.rada.gov.ua/storage/123/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%>

[D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0-%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D1%83.pdf](#)

8. **Huskey R., Ewoldsen D., et al.** Limited Capacity Model of Motivated Mediated Message Processing (LC4MP): Meta-analysis. *Annals of the International Communication Association*. 2020.  
URL: <https://doi.org/10.1080/23808985.2020.1839939>
9. **International Labour Organization.** *C190 – Violence and Harassment Convention*, 2019 (No. 190). Geneva: ILO, 2019.  
URL: [https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx\\_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3999810](https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3999810)
10. **International Labour Organization.** *C155 – Occupational Safety and Health Convention*, 1981 (No. 155). Geneva: ILO, 1981.  
URL: [https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx\\_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312300](https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312300)
11. **Програма розвитку ООН (ПРООН).** *Короткий посібник із цифрової доступності*. Київ: ПРООН, 2023. 36 с.  
URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/brief-guide-on-digital-accessibility>
12. **Дія.Освіта.** *Простою мовою про складне. Онлайн-курс*. 2025.  
URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/plain-language-for-complex-topics>
13. **Грабовська С. Л., Мусаковська О. М.** Інформаційне перевантаження: психологічний ракурс. *Psychological Journal*. 2020. С. 18–29.  
URL: <https://doi.org/10.31108/1.2020.6.7.2>
14. **Кабінет Міністрів України.** *Про схвалення Концепції розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року* від 27 грудня 2017 р. № 1018-р Київ.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80#n8>

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

**Таблиця 1. Контент-план внутрішнього Teams-каналу «Mental Support | Інфотех»**

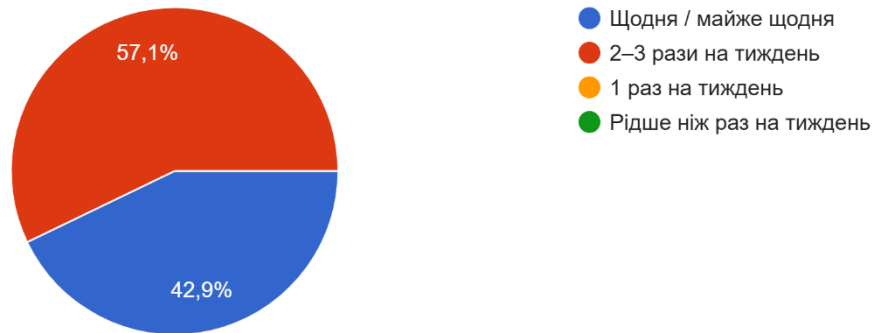
| Дата  | Тема публікації / матеріалу                                                           | Тип                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 01.11 | «Коли зранку вже відчувається напруга» (правило «ранкові якорі»)                      | Публікація                      |
| 03.11 | «Коли після розмови хочеться просто сісти й мовчати» (техніка «90 секунд для емоцій») | Публікація                      |
| 05.11 | Наповнення «Бази знань» типовою термінологією та ключовими вправами                   | Наповнення вкладки «База знань» |
| 07.11 | «Нормально бути втомленим» (когнітивне перевантаження)                                | Публікація                      |
| 08.11 | «Як зрозуміти, що вам потрібна пауза» (інструмент «позитивна зупинка»)                | Публікація                      |
| 10.11 | Самодопомога, онлайн-допомога, офлайн-допомога, гарячі лінії                          | Наповнення вкладки «Ресурси»    |
| 12.11 | Дихальна техніка «4–2–6»                                                              | Публікація                      |
| 14.11 | Опитування «Екватор» (Google Forms)                                                   | Наповнення вкладки «Опитування» |
| 15.11 | Тести для самодіагностики (PHQ-9, GAD-7, BDI, тест Спілбергера)                       | Наповнення вкладки «Ресурси»    |
| 17.11 | «Емоційний відкат після напруженого тижня»                                            | Публікація                      |
| 19.11 | «Прокрастинація як сигнал перевантаження»                                             | Публікація                      |
| 22.11 | «Що таке емоційне виснаження і як його розпізнати»                                    | Публікація                      |
| 24.11 | «Маленькі тілесні практики протягом дня»                                              | Публікація                      |
| 26.11 | Фінальне опитування (Google Forms)                                                    | Наповнення вкладки «Опитування» |

## ДОДАТОК Б

## Результати проміжного опитування щодо ефективності внутрішнього пілотного Teams-каналу «Mental Support | Інфотех»

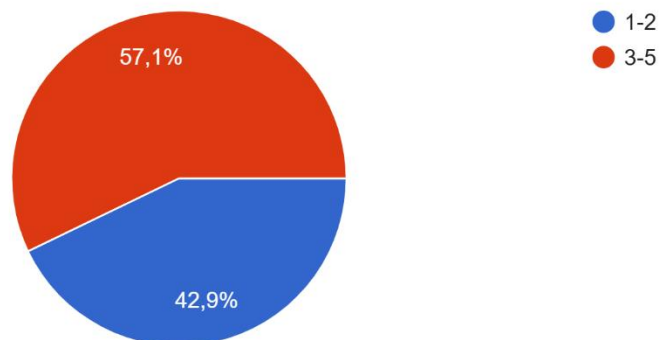
Як часто за останні 2 тижні заходили в канал?

7 відповідей



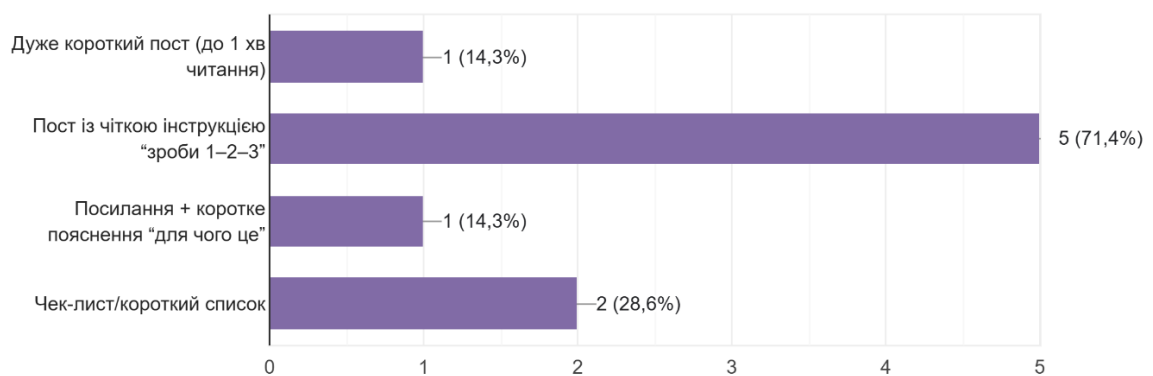
Скільки постів приблизно прочитали за останні 2 тижні?

7 відповідей



Які формати найбільш зручні в Teams?

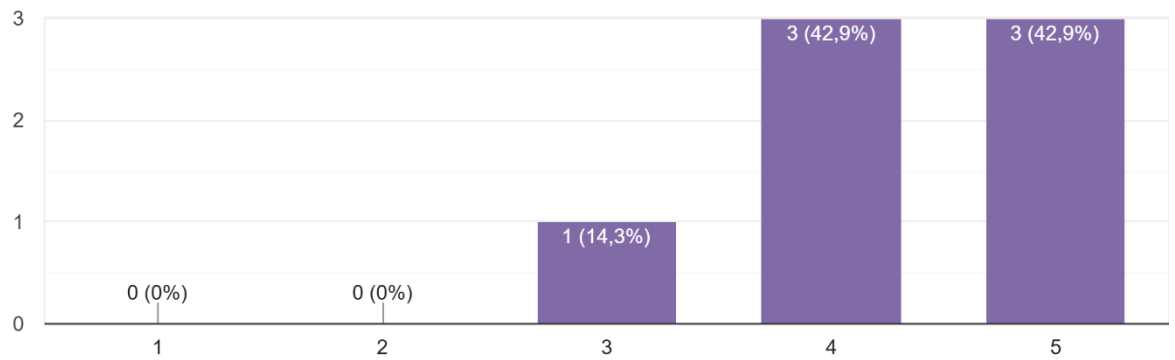
7 відповідей



**ДОДАТОК Б**

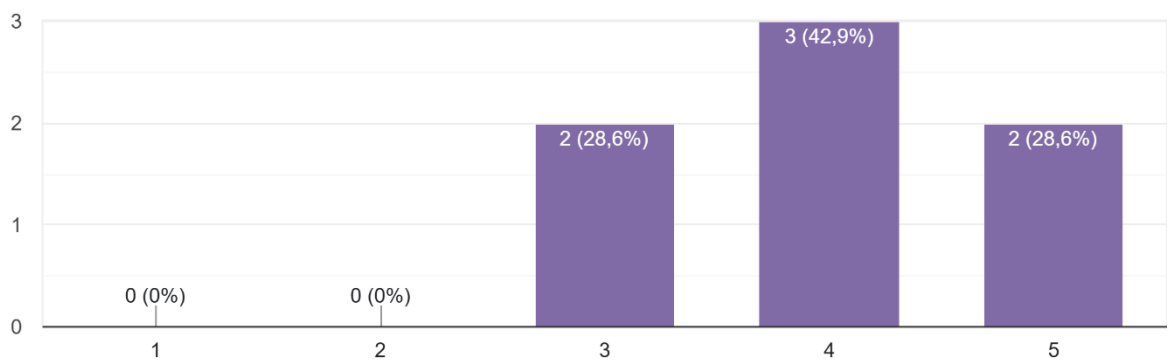
Наскільки доречний тон і подача (без повчання, без стигми)?

7 відповідей



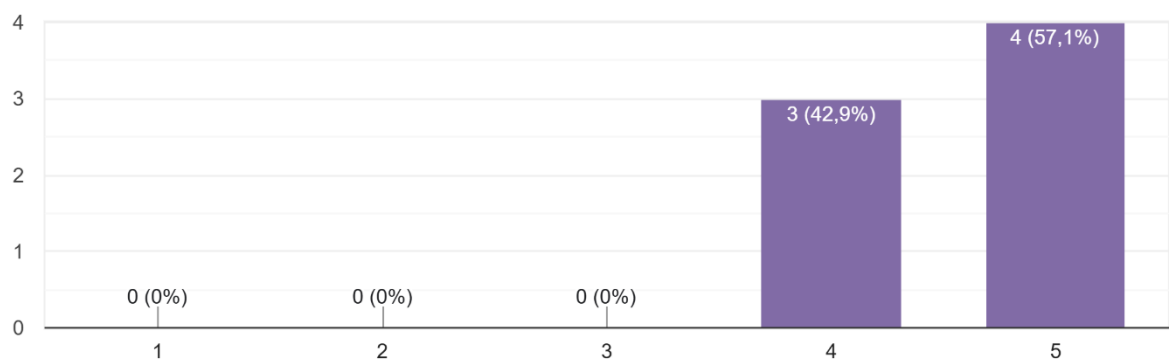
Наскільки канал корисний на цьому етапі?

7 відповідей



Наскільки зручно читати в робочому середовищі (не "тисне", не перевантажує)?

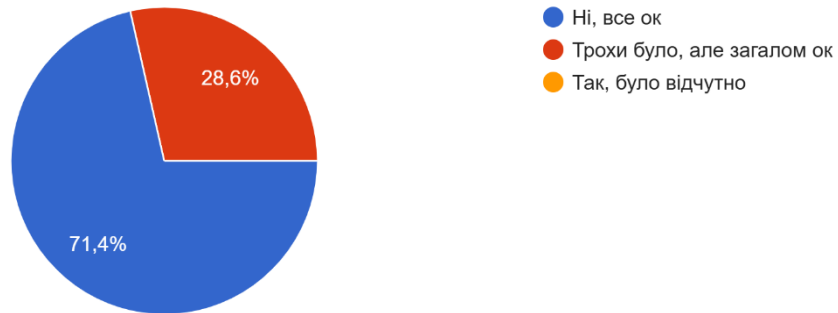
7 відповідей



## ДОДАТОК Б

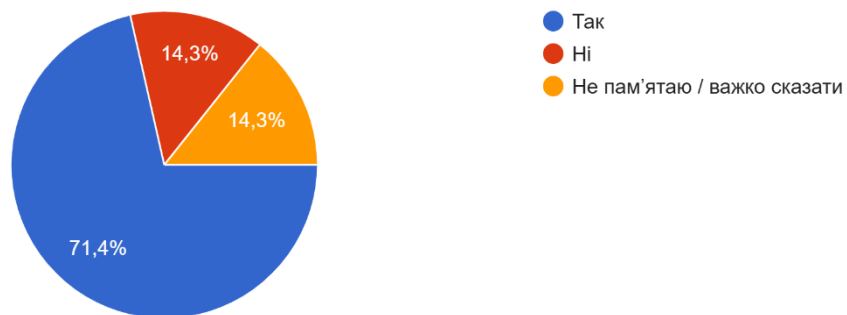
Чи було щось, що викликало дискомфорт або здавалося недоречним?

7 відповідей



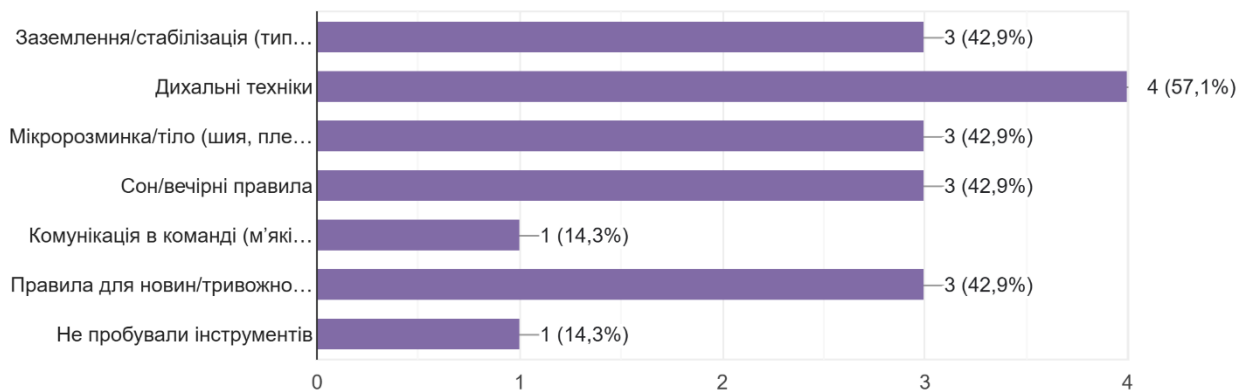
Чи пробували хоча б один інструмент/вправу з постів?

7 відповідей



Якщо пробували — які типи інструментів найбільш корисні?

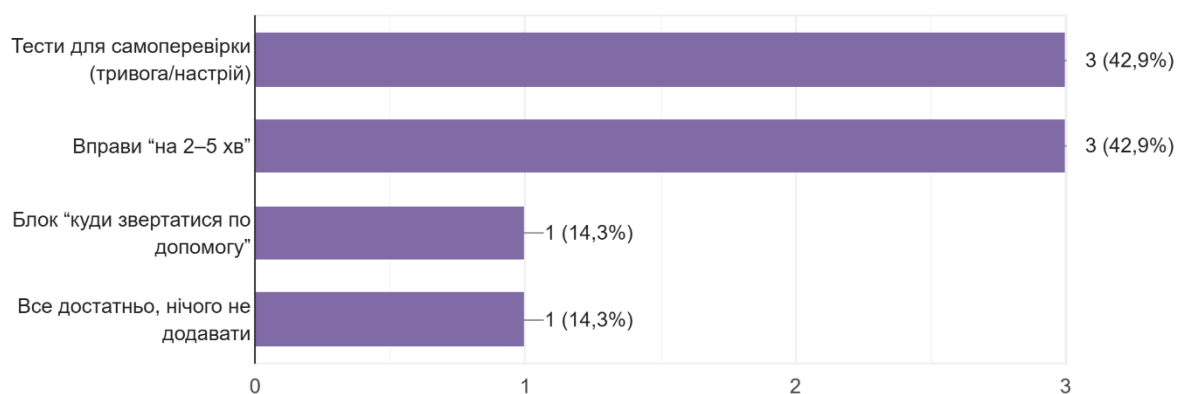
7 відповідей



## ДОДАТОК Б

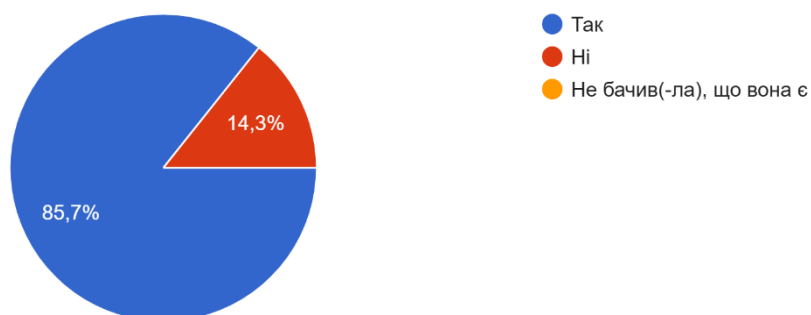
Чого у «Ресурсах» має бути більше?

7 відповідей



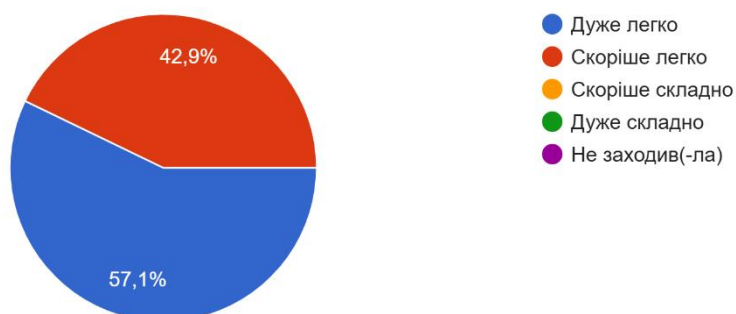
Чи заходили у вкладку «Ресурси»?

7 відповідей



Якщо заходили — наскільки легко було знайти потрібне?

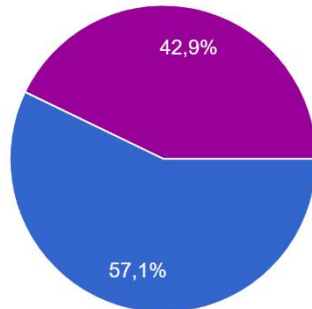
7 відповідей



## ДОДАТОК Б

Що найчастіше заважає користуватися каналом?

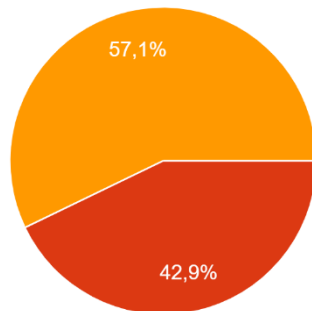
7 відповідей



- Не вистачає часу
- Пропускаю пости в стрічці Teams
- Формат не мій (забагато/замало тексту)
- Не хочеться читати про це в робочому середовищі
- Нічого не заважає

Як часто оптимально, щоб виходили пости?

7 відповідей



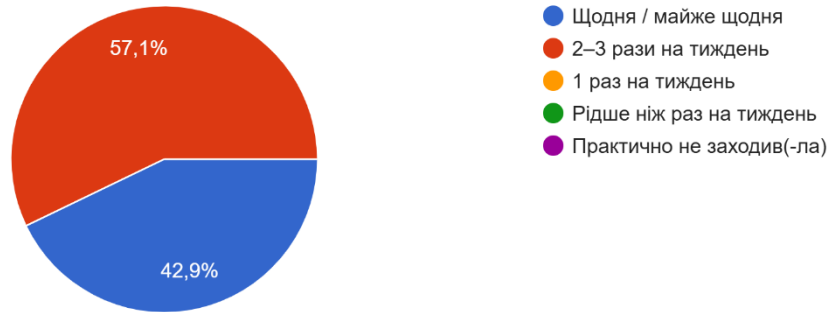
- 1 раз на тиждень
- 2 раз на тиждень
- 3 рази на тиждень
- 4+ рази на тиждень
- Важко сказати

## ДОДАТОК В

## Результати фінального опитування щодо ефективності внутрішнього пілотного Teams-каналу «Mental Support | Інфотех»

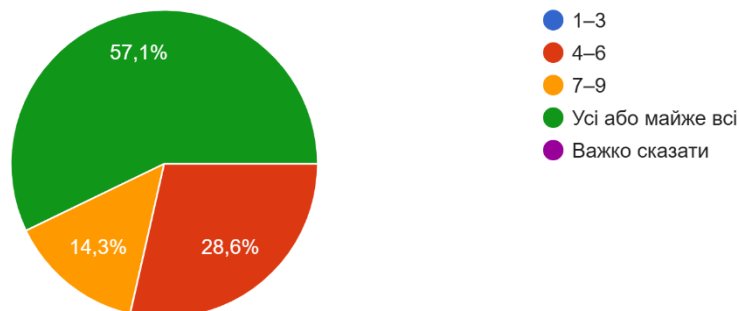
Як часто ви заходили в канал протягом пілоту?

7 відповідей



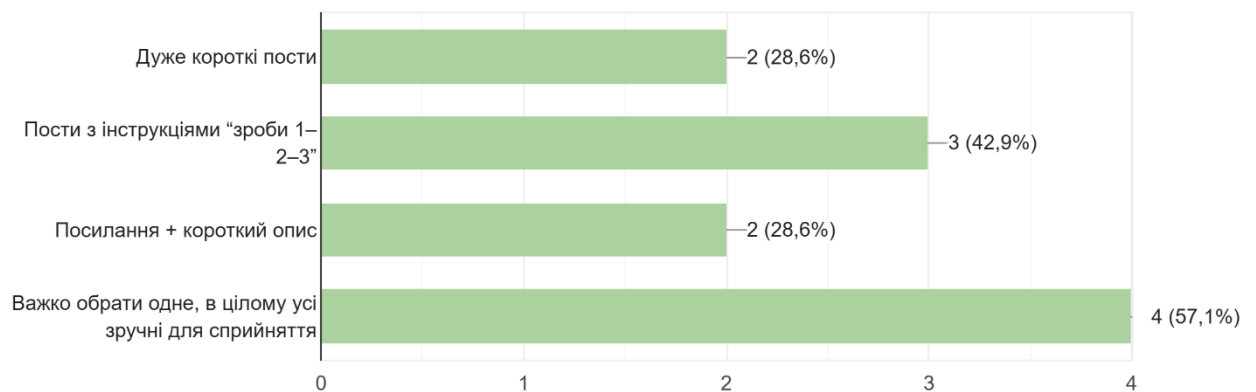
Скільки постів загалом ви прочитали?

7 відповідей



Які формати були найбільш зручні?

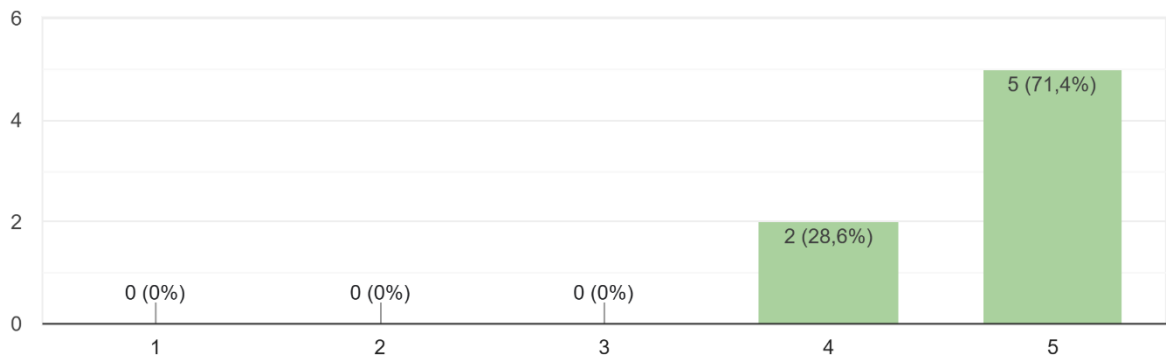
7 відповідей



## ДОДАТОК В

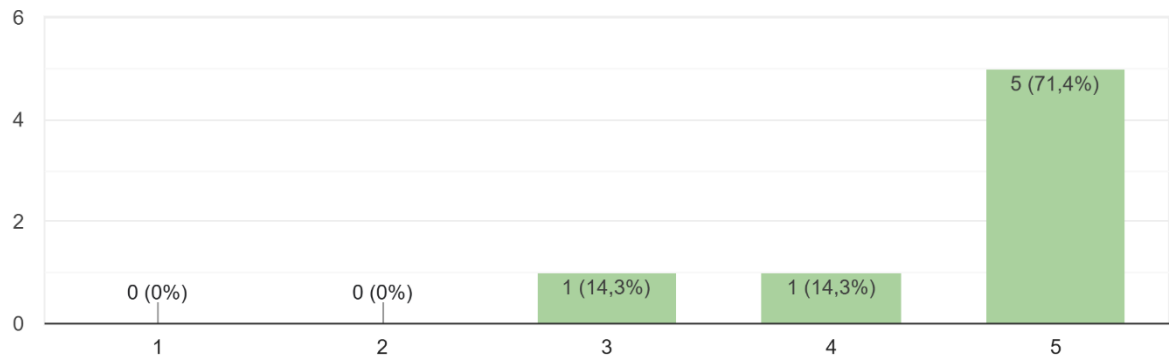
Наскільки канал був корисним загалом?

7 відповідей



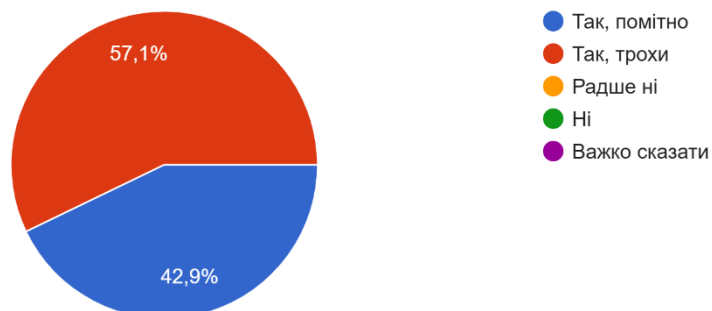
Наскільки канал був доречним у робочому середовищі?

7 відповідей



Чи допоміг канал краще справлятися зі стресом / вигоранням / тривогою?

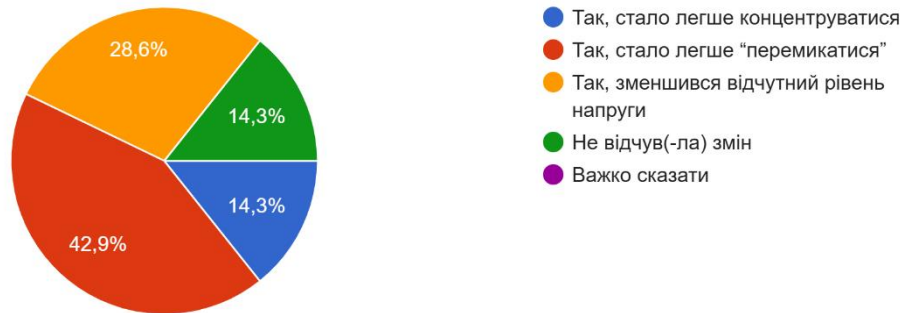
7 відповідей



## ДОДАТОК В

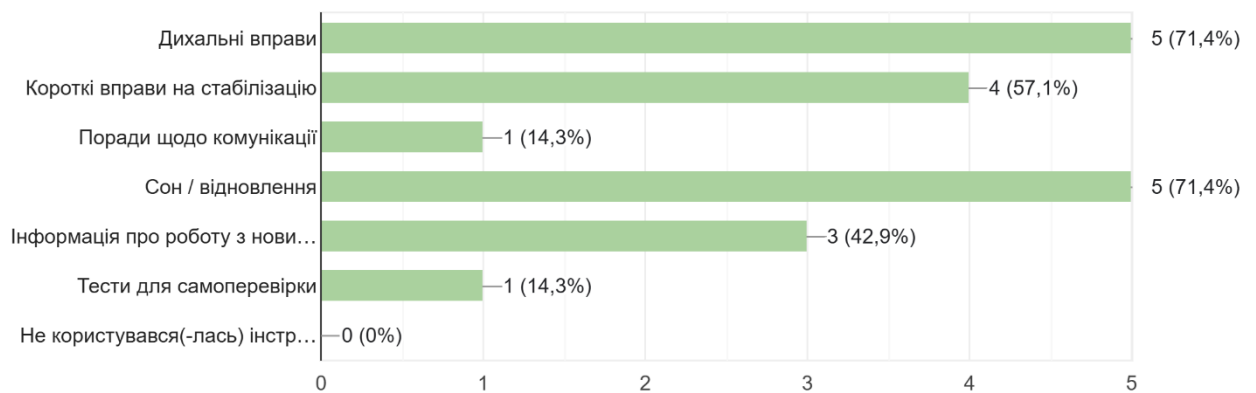
Чи вплинуло читання каналу на ваш робочий стан?

7 відповідей



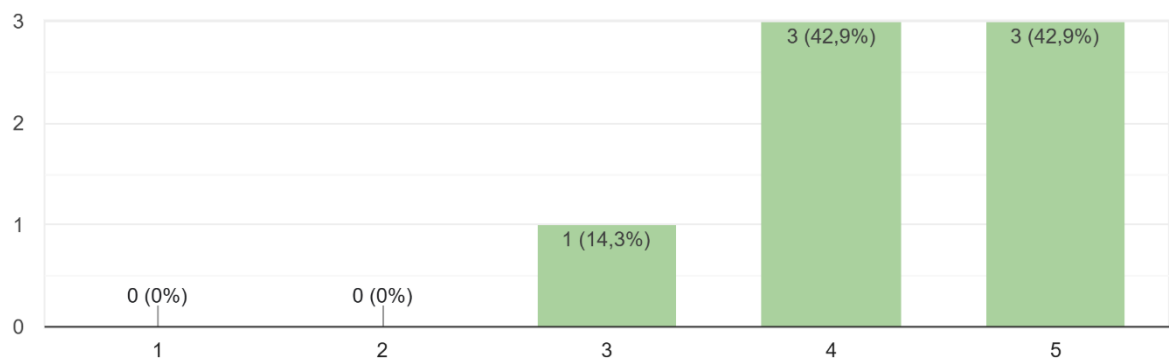
Які типи інструментів були найбільш корисними?

7 відповідей



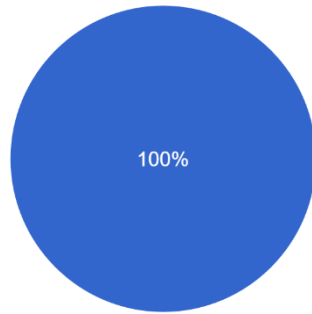
Наскільки ці інструменти були корисними "в моменті"?

7 відповідей



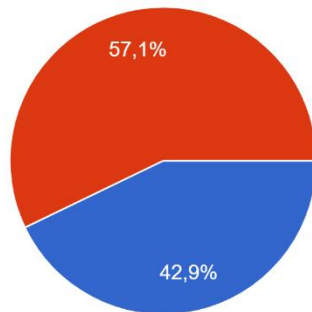
## ДОДАТОК В

Чи заходили у вкладку «Ресурси»?  
7 відповідей



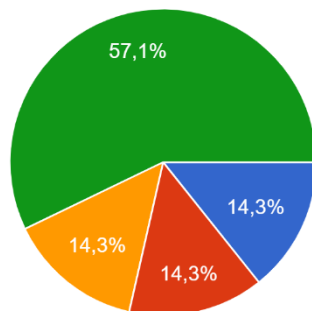
- Так
- Ні
- Не бачив(-ла), що вона є

Чи був корисним був цей розділ?  
7 відповідей



- Дуже корисним
- Достатньо корисним
- Скоріше ні
- Ні
- Не заходив(-ла)

Чого у «Ресурсах» має бути більше?  
7 відповідей

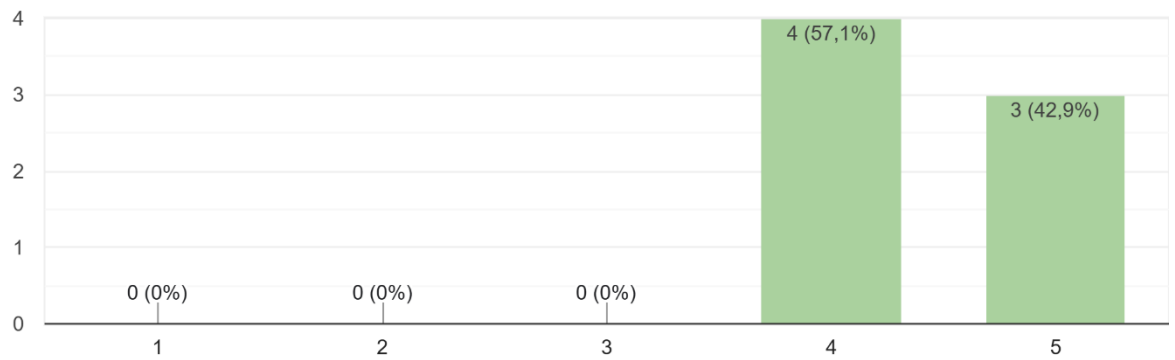


- Тестів
- Вправ
- Інформації "куди звертатися"
- Всього достатньо
- Важко сказати

## ДОДАТОК В

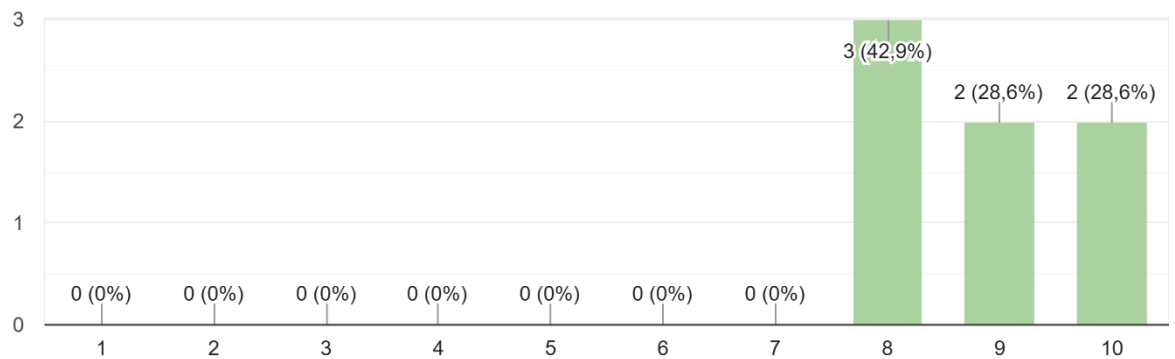
Наскільки пілот виправдав очікування?

7 відповідей



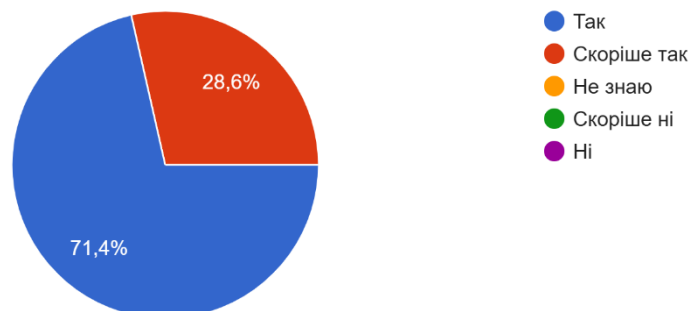
Чи радили би ви іншим користуватися таким каналом?

7 відповідей



Чи хотіли би ви, щоб канал продовжив існувати після пілоту?

7 відповідей



**ДОДАТОК Г****Приклад публікації в Teams-каналі «Mental Support | Інфотех»**** Коли після розмови хочеться просто сісти й мовчати**

Бувають робочі обговорення, після яких залишається важкість: багато емоцій, напруга в тілі, відчуття, що хочеться «перепочити від людей». Це нормальна реакція на різку зміну тону, великі обсяги інформації або складні теми.

** Інструмент: «90 секунд для емоцій»**

Нейрофізіологи довели, що емоційна хвиля триває приблизно 90 секунд, якщо її не підсилювати думками.

Спробуй:

- Зробити паузу на хвилину-півтори.
- Сфокусуватися на тілесних відчуттях (тепло, стискання, дихання).
- Не аналізувати, не «пережовувати» розмову в голові.

Це дає змогу повернути рівновагу, а не втрачати сили на внутрішні монологи.

 Після паузи запиши одну коротку фразу: «Зараз я в нормі». Це допомагає поставити емоційну крапку.

## АНОТАЦІЯ

**Цап К. Розроблення внутрішнього Teams-каналу як інструменту комунікації для підтримки ментального здоров'я працівників державної установи: концепція, впровадження та оцінювання ефективності**

*Ключові слова:* внутрішні комунікації, Microsoft Teams, ментальне здоров'я, психосоціальні ризики, інформаційне перевантаження, цифрові платформи, психоедукація, державна служба.

Магістерська робота присвячена розробленню та впровадженню внутрішнього Teams-каналу як інструменту підтримки ментального здоров'я працівників державної установи в умовах високої інформаційної напруги та воєнного стану.

Метою роботи було створення цифрового каналу, що поєднує підтримувальний контент, принципи зрозумілої комунікації та рекомендації ВООЗ і МОП щодо профілактики психосоціальних ризиків, а також оцінювання його ефективності в реальному робочому середовищі.

Об'єктом дослідження виступають внутрішні комунікації державної установи.

Предметом дослідження є внутрішній Teams-канал як інструмент цифрової підтримки ментального здоров'я працівників.

У роботі проаналізовано теоретичні засади інформаційного перевантаження, психосоціальних ризиків, роль цифрових платформ у забезпеченні психологічної безпеки, а також національні й міжнародні підходи до підтримки ментального здоров'я працівників. Розроблено структуру Teams-каналу, сформовано систему коротких підтримувальних публікацій, вкладки з ресурсами та опитуваннями, здійснено апробацію проєкту протягом листопада 2024 року.

Практична частина роботи охоплює створення каналу, його змістове наповнення, використання принципів простої мови, організацію рубрикації, підготовку мікроінтервенцій та проведення опитувань («Екватор» і

підсумкове) серед працівників. Результати свідчать про високу зручність формату, позитивний вплив на зниження інформаційного навантаження та високий рівень прийняття підтримувального тону.

Проект внутрішнього Teams-каналу є ефективним інструментом цифрової психоедукації та профілактики стресу, який сприяє підвищенню психологічної стійкості працівників державної установи, полегшує орієнтацію в інформаційному середовищі та створює елемент безпечної цифрової інфраструктури. Робота демонструє можливість масштабування розробленої моделі для інших підрозділів і державних інституцій.

## **Tsap K. Development of an Internal Teams Channel as a Communication Tool for Supporting Mental Health of Public Sector Employees: Concept, Implementation, and Effectiveness Assessment**

**Keywords:** *internal communication, Microsoft Teams, mental health, psychosocial risks, information overload, digital platforms, psychoeducation, public sector.*

The master's thesis focuses on the development and implementation of an internal Microsoft Teams channel designed to support the mental health of employees in a public sector institution under conditions of increased information pressure and wartime challenges.

The aim of the study was to create a digital communication tool that integrates supportive content, principles of plain language, and WHO/ILO recommendations on psychosocial risk prevention, as well as to evaluate its effectiveness in an actual working environment.

The **object** of the study is internal communication within a public sector institution.

The **subject** of the study is the internal Teams channel as a digital tool for supporting employees' mental well-being.

The thesis analyses theoretical foundations of information overload, psychosocial risks, and the role of digital platforms in ensuring psychological safety. It also examines national and international approaches to workplace mental health. The practical component includes the development of the channel structure, creation of short supportive publications, organization of thematic sections, integration of resource materials, and the design of employee surveys. The pilot implementation took place in November 2024.

The empirical part covers the step-by-step creation of the channel, content development based on psychoeducational principles, integration of plain-language standards, and introduction of micro-interventions. Two surveys ("Midpoint" and

final) were conducted among employees to assess perceived usefulness, accessibility, and emotional comfort. The results demonstrate high acceptance of the channel, reduced information overload, and consistent engagement with supportive materials.

The project proved that an internal Teams channel can function as an effective digital tool for psychoeducation and stress prevention, enhancing psychological resilience and contributing to a safer and more structured information environment within a public institution. The proposed model can be scaled and adapted for other units and state organisations.