

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ДЕРЖАВНОГО НЕКОМЕРЦІЙНОГО ПІДПРИЄМСТВА
«ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЇВСЬКИЙ АВІАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник коледжу

Анатолій АНДРУСЕВИЧ

« 20 »

2025 р.



Система менеджменту якості

ПОЛОЖЕННЯ

про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ

СМЯ «КРФК КАІ»П 40/01 – 01 – 2025

СХВАЛЕНО

педагогічною радою коледжу

від «26» 12 2024 р., протокол № 1

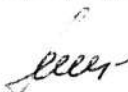
Введено в дію

наказом «КРФК КАІ»

від «10» 01 2025 р., № 3-99

КРИВИЙ РІГ

УЗГОДЖЕННЯ:

	Підпис	Ініціал, прізвище	Посада	Дата
Розробник		Тетяна СЕРГЕСЬВА	Провідний інженер з охорони праці	10.09.2025р
Узгоджено		Андрій РЕКАЛО	Помічник начальника коледжу з кадрової роботи	10.01.2025
Узгоджено		Ярослава ГРИНЧУК	Юрисконсульт	10.01.2025
Узгоджено		Дмитро ВЛАСЕНКОВ	Відповідальний з якості коледжу	10.01.2025

Рівень документа – 2а

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

ВРАХОВАНИЙ ПРИМІРНИК № 1

Загальна кількість врахованих примірників -1

Контрольований примірник зберігається у провідного інженера з охорони праці

Врахований примірник № 1 зберігається у відділі кадрів

У справу № _____

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 3 з 19
---	--	-------------------	--

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	4
2. ЧОГО НЕ ВАРТО РОБИТИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ.....	5
3. ОСНОВНІ ПСИХОЛОГІЧНІ КОМУНІКАЦІЇ.....	5
4. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД В ГОСТРИХ СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	6
5. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З АГРЕСИВНОЮ ПОВЕДІНКОЮ.....	7
6. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ АПАТІЇ.....	8
7. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ РУХОМОГО ЗБУДЖЕННЯ, ДЕЗОРІЄНТАЦІЇ.....	10
8. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ СТРАХУ.....	10
9. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ПАНІКИ.....	11
10. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ НЕРВОВОГО ТРЕМТІННЯ.....	12
11. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ГАЛЮЦІНАЦІЙ ТА МАРЕННЯ.....	13
12. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ПЛАЧУ.....	14
13. ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ІСТЕРИКИ.....	15
14. ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ.....	16

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про пенсосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 4 з 19
---	--	-------------------	--

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

З огляду на існуючу загрозу психічному здоров'ю учасників процесу з надання медичної допомоги населенню внаслідок збройної агресії російської федерації та оголошення в Україні воєнного стану згідно з Указом Президента України від 24 лютого 2022 року №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженим Законом України від 24 лютого 2022 року №2102-IX «Про затвердження Указу Президента України», виникла виробнича необхідність у розробці та реалізації надання психологічної підтримки та допомоги працівникам підприємства.

Методичні рекомендації «Перша психологічна допомога. Алгоритм дій». Війна в Україні стала стресом для всіх учасників освітнього процесу. Саме психологічна служба покладена навчати людину жити в мирі із самим собою та з іншими, вступати у взаємостосунки із світом так, щоб життя приносило задоволення. Поняття «перша психологічна допомога» найбільшого свого розвитку здобуло в межах екстремальної психології, практичні навички надання цієї допомоги удосконалюються фахівцями які працюють під час надзвичайних ситуацій.

Хоча допомога надається іншим, пережите в кризовій ситуації може негативно вплинути і на того, хто надає цю допомогу. Відповідальне надання допомоги також означає турботу про власне здоров'я і благополуччя. Фахівцями з надання такої допомоги необхідно берегти себе, щоб краще піклуватися про інших. Перша психологічна допомога (ППД) - це сукупність заходів загальнолюдейської підтримки та практичної допомоги ближнім, які відчують страждання і потребу. ППД може надавати не лише професійний психолог, а й інший спеціаліст, людина, яка знайома з правилами надання ППД.

ППД включає:

- пенав'язливе надання практичної допомоги та підтримки:
- оцінку потреб і проблем;
- надання допомоги у задоволенні нагальних потреб (наприклад, таких як їжа, вода, інформація);
- вміння вислуховувати людей, але не примушуючи їх говорити;
- вміння втішити і допомогти людині заспокоїтися;
- надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв'язку з відповідними службами і структурами соціальної підтримки;
- захист від подальшої шкоди.

Завдання ППД:

- формувати відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою і надії; сприяти доступу до соціальної, фізичної та емоційної підтримки;
- зміцнювати віру в можливість допомогти собі та оточуючим.

Хто потребує ППД?

ППД призначена для людей, які знаходяться в стані дистресу в результаті щойно пережитого або поточної важкої кризової події:

- однак не кожна людина, яка пережила кризову подію, потребує ППД або прагне її отримати. Не можна нав'язувати допомогу тим, хто її не бажає, але завжди треба бути з тими, хто, можливо, захоче отримати підтримку;
- бувають ситуації, коли люди потребують серйознішої допомоги, ніж ППД:

	Система менеджменту якості ПОЛЮЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 5 з 19
---	--	-------------------	--

ті, які надають ППД, мають розуміти межі власних можливостей і звертатися за допомогою до професіоналів - медичних працівників, психологів, представників соціальних служб, органів місцевого самоврядування або громадських організацій присутніх на місці події.

Стани, при яких недостатньо лише надання ППД

важкі травми, що загрожують життю та вимагають екстреної медичної допомоги;
зміни в психічному стані, який не дозволяє особам самостійно піклуватися про себе або про своїх дітей;

- стан, у якому людина може заподіяти шкоду собі;
- стан, у якому людини може заподіяти шкоду іншим.

Під час надання ППД необхідно:

- знайти для розмови таке місце, де ніщо не відволікатиме;
- поважати конфіденційність і не розголошувати повідомлені особисті відомості;
- бути поруч із людиною, але дотримуватись необхідної дистанції з урахуванням її віку, статі та культури (якщо потрібно обняти, обов'язково спитати дозволу);
- показувати зацікавленість, наприклад кивати головою, чи вимовляти короткі підтверджуючі репліки, бути терплячим і спокійним;
- надавати фактичну інформацію, чесно говорити про свої знання: «Я не знаю, але спробую для вас дізнатися»;
- надавати інформацію зрозумілою мовою, простими словами;
- висловлювати співпереживання людям, які говорять вам про свої почуття, перенесену втрату чи важкі події (втрату будинку, смерть близької людини, тощо);
- надати людині можливість помовчати.

2 ЧОГО НЕ ВАРТО РОБИТИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ:

- Залитувати людину про її почуття.
- Давати марні обіцянки й надавати неправдиву інформацію.
- Сплімиць надавати допомогу, бути нав'язливим та занадто наполегливим.
- Змушувати людей розповідати їхні історії або розповідати їх без дозволу іншим.
- Засуджувати людину за вчинки чи почуття: «Ви не повинні так думати» або «Радійте, що вижили».
- Перебувати, підганяти розповідь людини (наприклад, дивитися на годинник).
- Торкатися людини, якщо не впевнені, що це припустимо.
- Використовувати складні терміни.
- Розповідати про власні проблеми.
- Говорити про людей негативно (наприклад, називати їх «несповна розуму» або «навіженими»).

3 ОСНОВНІ ПСИХОЛОГІЧНІ КОМУНІКАЦІЇ

В умовах воєнного стану важливо підтримувати внутрішню комунікацію у команді - незалежно від того, продовжують люди працювати, чи роботу призупинено. Регулярне спілкування дозволяє команді виборотися із стресом, отримати відчуття впевненості. Для кращого розуміння настроїв працівників важливий зворотній зв'язок. Із цією метою у НАДС

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 6 з 19
---	--	-------------------	--

ми, приміром, організували щоденні спільні онлайн наради, а впродовж дня - вузькі zoom-зустрічі з окремих питань.

Відвергість - передумова якісної комунікації. Психологічна витривалість колективу зумовлена його емоційною рівновагою. Необхідно підтримувати людей, пояснювати їм складні питання, окреслювати подальші кроки. Варто говорити з командою про непрості моменти із розумінням реального стану справ. Так люди коректно плануватимуть подальші кроки і власну фінансову спроможність. Слід проговорювати всі сценарії розвитку подій - оптимістичні та не дуже. Приміром, в умовах воєнного стану держслужбовцям суттєво скоротили заробітні плати. Подекуди виходить менше законодавчо встановленої «мінімалки».

Потрібно помічати тих, хто з певних причин лишився поза увагою колективу, і, можливо, очікує співчуття, підтримки або заохочення. Невизначеність часто викликає у людини страх, смutek чи тривогу. Або навпаки - ейфорію від уявних чи реальних здобутків. Цього варто уникати і пояснювати людям те, що вони хибно чи некоректно розуміють.

Війна - час відповідального лідерства. Комунікація дозволяє найбільш активним учасникам залучати спільного до генерації загальних рішень. Ідеться про поточні і стратегічні плани, пріоритети розвитку для підрозділу чи усього відомства. Усе це гуртує до спільних дій і зменшує імовірність панічно-депресивних настроїв. Адже кожен відчуває причетність до загальної справи.

Сильні колективи об'єднані цінностями. В умовах війни це - відповідальність, доброчесність, результативність, командний дух. Ці чесноти спонукають іти вперед і досягати мети. Важливо об'єднувати людей навколо добрих справ. Приміром, волонтерських проєктів чи благодійних ініціатив. Це надихає і додає сил.

І, зрештою, головне правило підтримуючої комунікації - лишатися оптимістами. Позитивне мислення мотивує співробітників. Безумовно, не варто забувати про вдячність. Завжди, і особливо зараз, важливо дякувати людям за віддану працю. Подяка - ключовий елемент зацікавленості й залучення. В умовах війни люди, які забезпечують стабільність державного апарату і керованість країни, на це точно заслуговують.

Протоколи надання першої психологічної допомоги під час переживання негативних психічних реакцій та станів.

4 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД В ГОСТРИХ СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ

Заспокоїтись самому.

Протокол надання першої психологічної допомоги під час переживання негативних психологічних реакцій та стресів.

Протокол надання ППД в гострих стресових ситуаціях

Заспокоїтись самому. Працювати тільки в достатньо стабільному емоційному стані.

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025
сторінка 7 з 19			

Вкрай важливо не говорити про емоції.

Не говорити такі фрази: «Заспокойся», «Все буде добре», «Все пройде», «Життя налагодиться». Такого роду слова замість надії нададуть людині, якій ви допомагаєте відчуття самотності. Вона вам не повірить і відчує, що ви її не розумієте, навіть якщо на словах погодиться з вами.

Говорити чіткими короткими фразами. Можна підвищити голос. Почати можна з фрази «Подивися на мене. Ти бачиш мене». Людина досліджує ефект тонального зору.

Встановити контакт і дати перше відчуття того, що є щось, крім пережитого жаху. Спочатку треба представитись. Не говорити, що ви є психологом. Психолог, психіатр, психотерапевт - ці слова краще не озвучувати: людина може додатково хвилюватись, що з нею щось не так.

Запитайте ім'я людини: «Як вас звати».

Далі спитайте «Куди ви йшли», «Що ви робили», «Що збиралися робити, коли завилала сирена, почався обстріл» - назвіть ситуацію, про яку раніше вам розповідала людина.

Повторюйте за людиною відповідь чітко і якісно. Додайте якщо знаєте ситуацію, без емоцій та подробиць.

Потрібно включити мислення, повернути відчуття контролю та особистої значущості. Цей етап потребує вашої творчості. Можна наприклад, попросити порахувати людей, міряти комусь тиск (якщо є можливість), подивитися номери будинків довкола. Приклад формування: «Допоможіть, мені дуже потрібно дізнатися які номери найближчих будинків - того і того, у мене поганий зір».

Нормалізація. Говоримо про реакції, які відчуває людина: «Перекажіть те, що ви бачите і відчуваєте, наприклад: сльози, розгубленість, тривога, спустошення, заторможеність, агресія тощо, та пояснюємо, що це нормальні реакції на ненормальну ситуацію».

Шукаємо ресурси. Завершуємо розмову з людиною на пошуках власних внутрішніх ресурсів сили. Важливо, щоб людина згадала свої приклади, варіанти справлятися у стресовій ситуації. Будь - які можливості давати собі раду: комп'ютерні ігри, прогулянка з собакою, пробіжка, їжа - всі варіанти, крім алкоголю та наркотиків, можливі. Не наше завдання зараз оцінювати способи справлятися зі стресом. Найкращий спосіб пережити шоківі стресові ситуації - не відновлення контролю (за допомогою дій) зв'язки з іншими людьми.

Ситуація, коли людина в ступорі. Якщо людина застигла та не реагує, застосуйте голос (скажіть що-небудь влєвнено та голосно), візуальні подразники (помахайте рукою перед очима). Можна спробувати дати людині в руки щось контрастне (якщо по ряд швидка допомога, можна у них взяти лід і дати в руки). Не потрібно бити по шоках.

5 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З АГРЕСИВНОЮ ПОВЕДІНКОЮ

Психологічні та організаційні заходи

	Система менеджменту якості ПОЛЮЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 8 з 19
---	--	-------------------	--

Під час діалогу з агресивною людиною необхідно спілкуватися максимально спокійно та стримано, керувати своїми емоціями. Не зайвим буде поцікавитися у співрозмовника причину гніву, а якщо треба вгамувати агресію, зосередьте його увагу на чомусь приємному.

Не відповідайте агресією на агресію. Дуже природно злитися, коли ви взаємодієте з агресивними людьми, незалежно від того, чи виправданий їхній гнів. Ви можете відчувати, що вас атакують, і ваше тіло наповнюється гормонами «боротьби або втечі», що може призвести до того, що ви самі можете розлютитися. Це нормальні фізіологічні процеси!

Зробіть усе можливе, щоб реагувати спокійно та розумно, коли ви стикаєтеся з розлюченими людьми. Зберігайте спокій, говоріть повільно та використовуйте не загрозливу «мову тіла». Спокійна, раціональна реакція може допомогти заспокоїти людей з емоцією злості.

Навчіться керувати своїми емоціями та практикуйте глибоке дихання, щоб залишатися в розслабленому стані під час напруженої взаємодії. Декілька глибоких вдихів та видихів допоможуть вам приборкати свою фізіологічну реакцію.

Якщо ви відчуваєте, що засмучуєтесь, ввічливо зробіть перерву в розмові та вирушайте на прогулянку, щоб заспокоїтись.

Емоційно дистанціюйтесь. Іноді гнів іншої людини не має до вас жодного відношення. Можливо, хтось отримав погані новини та проектує на вас свої негативні почуття; можливо, людина почувається перевантаженою роботою чи особистим життям; або, можливо, ця людина підсвідомо використовує гнів, щоб почуватися краще. Якщо ви можете усвідомити це, ви зможете емоційно дистанціюватися від гніву, і вам буде набагато легше з ним впоратися.

Далі вам потрібно визначити, чому людина, з якою ви маєте справу, відчуває злість. Використовуйте ефективні методи опитування, щоб дістатися до першопричини гніву.⁷ Заохочуйте людину пояснити, чому вона гнівається, не перебивайте, поки вона говорить, і продовжуйте ставити запитання, доки не отримаєте повного пояснення.

Спробуйте запропонувати допомогу, посипіть людині. Небайдужість до емоцій сприяє заспокоєнню, підвищенню довіри до співрозмовника.

Один зі способів вгамувати гнів людини — зосередити її увагу на чомусь іншому. Зробити це можна зі сміхом, якщо це доречно. Догепний жарт, онлайн-відео чи кумедна публікація можуть змінити фокус уваги від гніву на щось приємне.

Якщо ви відчуваєте загрозу з боку розлюченої людини, довіряйте своїм судженням. Негайно покиньте кімнату, якщо ви відчуваєте небезпеку або ви занадто засмучені, щоб вирішити ситуацію самотійно.

6 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ АПАТІЇ

Зараз під час війни досить часто на зміну гострому страху приходить депресивний стан апатія, які заважають нам нормально жити та функціонувати у суспільстві.

Найперше, що потрібно зробити, це уважно вислухати. Дозвольте людині розповісти про

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 9 з 19
---	--	-------------------	--

свої почуття та досвід, не перебивайте та не радьте, якщо вона цього не просить. Часто людям потрібно саме це — щоб їх вислухали, поспівчували, не даючи порад та пропонуючи рішення.

Намагайтеся зрозуміти, що відчуває людина, її переживання та стан. Співчуття покаже, що ви розумієте, наскільки людині важко. Експерти стверджують, що насамперед варто визнати емоції та почуття вашого співрозмовника, дати зрозуміти, що ви справді уявляєте, як йому важко, і налаштовані надати посильну допомогу.

Слова підтримки при хворобі, стресі, горі, в будь-якій іншій важкій ситуації точно спрацюють, якщо ви пов'яжете свої фрази з людиною, якій потрібна допомога, з її життям і тим, що відбувається з нею в цей момент.

Що потрібно сказати близькій людині у складній ситуації

Фрази підтримки мають бути переконливими, особистими, заспокійливими. Говорити їх треба м'яким, турботливим, але впевненим тоном.

"Чим я можу допомогти?" Цією фразою ви виявляєте турботу та готовність підтримати. Пам'ятайте, що не завжди потрібно одразу пропонувати рішення - іноді досить просто вислухати.

"Я поруч", «Я завжди буду поряд!». Ці слова справляють по-справжньому магічний вплив, говорять про вашу готовність допомогти. Фраза висловлює почуття безумовної підтримки, яка дуже потрібна.

"Хочені поговорити?" Запропонуйте просто поговорити. Можливість виговоритися та поділитися почуттями можуть повністю змінити стан людини.

"Я люблю тебе." Кохання та підтримка близьких допомагають зміцнити самооцінку, підвищити настрій. Проте казати це варто щиро.

Слова для підтримки людини у різних ситуаціях:

В різних ситуаціях потрібно знайти та підібрати правильні слова.

Щоб виразити співчуття та співчуття:

"Я розумію, як ти відчуваєшся", "Твої почуття абсолютно нормальні й виправдані", "Ти не один, одна, я поруч із тобою", «Ти не сам!»

Коли потрібно підтримати під час горя чи втрати:

"У будь-який момент я можу вислухати тебе та поговорити з тобою". "Я знаю як це важко та боляче", «Не звинувачуй себе!» "Я поряд з тобою, ми разом пройдемо через це".

В моменти невпевненості або страху:

«Ти не сам!», "Усе буде добре, я завжди буду поруч", "Ти сильніший, ніж думаєш, ти все

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 10 з 19
---	--	-------------------	---

зможеш". "Не бійся, я тут, щоб допомогти тобі".

Для підтримки в досягненні цілей та ухваленні рішень:

«А пам'ятаєш, як ти вчинив того разу, і в тебе все вийшло?», "Ти досить сильний(а), щоб впоратися з цим". "Я вірю в тебе і твою здатність ухвалювати правильні рішення". "Як би ти не вирішив(ла), я буду тебе підтримувати". "Я завжди буду підтримувати твої прагнення і мрії".

7 ПРОТОКОЛ НАДАНИЯ ПІД ЛЮДИНІ ІЗ ОЗНАКАМИ РУХОВОГО ЗБУДЖЕННЯ, ДЕЗОРІЄНТАЦІЇ

Причиною шокowego стану може стати те, що людина перебувала в зоні активних бойових дій, побачила вибухи, обстріли, загибель людей або отримала таку інформацію щодо своїх близьких. Як діяти?

Встановити контакт. Зокрема, переконатись, що на вашу присутність якомсь реагують, вас бачать і чуять. Для цього необхідно залучити людину до взаємодії. Скажіть, наприклад: «Кивніть, якщо мене чуєте». «Мене звати (назвати своє ім'я). Як звать вас?». До дитини: «Як звати твою маму, тата, сестричку, брата?». «Я зараз стискаю твою руку, стисни у відповідь мою».

Підтримайте людину. Покажіть, що вона не сама, що вона впорається і ви їй будете допомагати. Використовуйте фрази: «Я тут», «Я поруч», «Ми разом» тощо.

Переключіть увагу та активуйте раціональне мислення. Зверніться до людини по імені та запитайте, який сьогодні день, число, місяць, що сталося, чи є поблизу рідні, адресу проживання, наявність телефону.

Зв'язок з реальністю. Щоб зменшити дезорієнтацію та розгубленість, потрібно описати реальний стан справ та подальші дії. Наприклад, «Нам треба закінчити справу (вказати яку саме)». Якщо вибух пролунав неподалік, спокійно скажіть: «Поруч вибухнув снаряд», «Зараз нам треба встати і йти в укриття».

Поверніть здатність діяти про себе самостійно (для дорослих). Важливо не робити те, що людина може зробити сама. Використовуйте замість прохань наказовий спосіб. Тобто, не просіть, а спокійно наказуйте. Наприклад, «Налий собі води та випий», «Візьми дитину за руку», «Застібни куртку».

8 ПРОТОКОЛ НАДАНИЯ ПІД ЛЮДИНІ ІЗ ОЗНАКАМИ СТРАХУ

Страх.

Психологічні та організаційні заходи.

Захоплення уваги об'єктом, що викликає страх, не здатність самостійно «відволікатися» від нього («не бачить» інших стимулів, через що виглядає «не уважним», робить помилки, діє не зовсім адекватно до ситуації).

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 11 з 19
---	--	-------------------	---

Оцінити небезпечність ситуації для себе і постраждалого. Убезпечитись. Усі наступні дії виконувати з урахуванням фактором небезпечності ситуації.

Зробіть припущення щодо стимулів (об'єктів), які найбільш пов'язані з виникненням реакції страху. Спробуйте прибрати їх з поля уваги (з поля зору, слуху, тощо).

Сильне серцебиття, збліднення, поверхнєве дихання.

Допоможіть постраждалому оволодіти собою: покладіть його руку собі, на руку (ви маєте бути спокійним), щоб він відчував ваше спокійне дихання. Спонукайте його дихати з вами в одному ритмі. Керуйте процесом: «вдих... видих... вдих... видих». Дихайте глибоко і рівно. Можете використати дихальне вправу для заспокоєння (вдихайте глибоко в живіт і повільно видихайте). Дайте попити холодної води (нехай п'є дрібними ковтками), чи дайте посмоктати м'ятну цукерку (сам процес ковтання, смоктання заспокоює, відволікає увагу від зовнішніх об'єктів).

Сильне напруження м'язів (особливо тих, що відповідають за згинання рук), яке заважає робити координовані, плавні рухи (рухи «ривками»).

Знижений контроль власної поведінки. Можливе намагання втекти з місця небезпеки.

Якщо постраждалий говорить, то слухайте його, проявляйте зацікавленість, співчуття, розуміння, терплячість.

Відволічіть його від ситуації, яка викликає реакцію страху, задавайте питання, чи просить зробити щось, що займе його увагу (перелічити речі в приміщенні, пограти в ігри на телефоні, тощо).

Розім'яти найбільш напружені м'язи плечей, передпліччя, шиї, потилиці (обов'язково запитавши дозволу).

Запропонуйте вправу «Безпечне місце». Спробуйте мобілізувати власні ресурси постраждалого для подолання страху, актуалізуючи важливі для нього мотиви.

9 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ППД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ПАНІКИ

Паніка

Психологічні та організаційні заходи

Перший рівень

Переживання інтенсивної тривоги, що не прив'язана до певного об'єкту.

Неочікуване виникле сильне серцебиття.

Біль у грудях (ніби болить серце).

Оцінити небезпечність ситуації для себе і постраждалого. Убезпечитись. Усі наступні дії виконувати з урахуванням фактору небезпечності ситуації.

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025
сторінка 12 з 19			

Зушиніть постраждалого, якщо він намагається втікати, усадіть його, забезпечте доступ кисню (розстібніть гудзики на коміру, розступитися), дайте попити.

Відчуття задиху, кома в горлі.

Головокружіння.

Тремор.

Озноб чи навпаки відчуття приливу крові.

Відчуття нереальності того, що відбувається.

Допоможіть постраждалому пережити цю тяжку реакцію. Надаючи допомогу під час панічної атаки, потрібно донести до постраждалого, що від панічних атак не помирають (це не серцевий напад), вона сама минеться через кілька хвилин, треба зачекати та намагатися заспокоїтися. Говоріть спокійним голосом, використовуйте навіювання, «Все добре», «Все під контролем».

Втрата відчуття власної особистості (хто я?).

Можливо нудота, неприємні відчуття з боку шлунку.

Допомагаючи постраждалому, проявляйте повагу до нього, співчуття, так як панічна атака - це фізіологічний стан, який не пов'язаний із сміливістю чи боязкістю, хоча і виникає на фоні сильних емоційних переживань.

Виражений страх смерті, страх втратити самоконтроль чи збожеволіти.

Прагнення втекти з цього місця.

Допоможіть постраждалому взяти під контроль його дихання. Керуйте: «Вдих... видих». Можна дати постраждалому паперовий пакет для того, щоб дихаючи в нього, він візуально міг контролювати процес дихання - бачив за рухами пакету, як швидко і неспокійно він дихав.

Допоможіть постраждалому переключити свою увагу з тілесних відчуттів на сприйняття оточуючого світу - запропонуйте йому описати те, що він бачить навколо.

Створіть умови, за яких постраждалий зможе розслабитися, використайте релаксаційні техніки, вправи на розтягування усіх груп м'язів (арка, дуга Лоуена - протині спини назад), дайте відпочити.

Панічні атаки можуть повторюватися протягом місяця. За можливістю потрібно відслідковувати, які саме переживання, ситуації їх запускають.

10 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ПІД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ НЕРВОВОГО ТРЕМТІННЯ

Психологічні та організаційні заходи

Ознаки

Перший рівень

Сильне тремтіння, яке виникає раптово після якогось інциденту.

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 13 з 19
---	--	-------------------	---

Оцінити небезпечність ситуації для себе і постраждалого. Убезпечитись. Усі наступні дії виконувати з урахуванням фактору небезпечності ситуації.

Постраждалий самотужки (за власною волею, бажанням) не може припинити цю реакцію.

Нервові тремтіння - це стан, допомога під час якого полягає не у перериванні, а у прискоренні процесу. Потрібно посилити тремтіння. Для цього постраждалого беруть за плечі й сильно, різко трусять протягом 10-15 секунд. Протягом процедури чи перед нею потрібно пояснити постраждалому свої наміри та дії, щоб він не сприйняв їх як напад.

Сильне тремтіння всього тіла або окремих частин (не може втримати в руках дрібні предмети, запалити сірник).

Реакція триває довго (декілька годин), потім настає втома, виснаження.

Після завершення реакції потрібно постраждалому дати відпочити, вкласти його спати. Якщо є м'язові болі, то промасажувати м'язи.

Оскільки ця реакція є наслідком нереалізованої енергії, яку організм мобілізував для дії в екстремальній ситуації, і полегшення настане тільки тоді, коли цю енергію вдасться скинути, то недопустимим є вчиняти дії, які загальмовують процес скидання цієї енергії, призупиняють тремтіння (укривати, обіймати, заспокоювати, просити, щоб він взяв себе в руки). Такі дії викличуть м'язові болі, підвищення тиску тощо.

Другий рівень

Порадити батькам, близьким наглядати за потерпілим. Прийняти рішення щодо здійснення заходів постійного нагляду та психологічної та психічної допомоги.

11 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ПІД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ГАЛЮЦИНАЦІЙ ТА МАРЕННЯ

Втрата адекватності оцінки зовнішньої обстановки і здатності орієнтуватися в ній, адекватно реагувати на ситуацію.

Головати постраждалого. Не залишати його самого, слідкувати, щоб він не нашкодив собі та оточуючим.

Потерпілий переживає відчуття присутності уявних об'єктів, яких немає в реальності. Робить хибні висновки, помилковості в яких його не можна переконати.

Перший рівень

Головати постраждалого. Не залишати його самого, слідкувати, щоб він не нашкодив собі та оточуючим.

Оцінити небезпечність ситуації для себе і постраждалого. Убезпечитись, що усі наступні дії виконуватимуться з урахуванням фактору небезпечності ситуації.

Головати постраждалого. Не залишати його самого, слідкувати, щоб він не нашкодив собі та оточуючим.

Прояви терпіння і гурботу галюцинації може бути ознакою загострення під дією стресу прихованого психічного захворювання, інтоксикації (не обов'язково алкогольної чи наркотичної, травмувань головного мозку тощо).

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 14 з 19
---	--	-------------------	---

Говоріть з постраждалим спокійним голосом, погоджуйтесь з ним, не намагайтесь його переконати (це неможливо).

Викликати медичного працівника.

Другий рівень

Порадити батькам /близьким наглядати за потерпілим. Прийняти рішення щодо здійснення заходів постійного нагляду та психологічної або медичної допомоги.

Третій рівень

Обов'язково порадити батькам /близьким особам звернутися до лікаря-психіатра. Враховуючи призначене медичне лікування і рекомендації лікаря, за потреби, надати допомогу у відновленні самооцінки постраждалого. Якщо є потреба, то допомогти пережити почуття сорому, провини тощо, щоб вони не обтяжували протікання основного захворювання. Якщо проблема була пов'язана з вживанням алкоголю, провести заходи з профілактики адиктивної поведінки.

12 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ПІД ЛЮДИНІ З ОЗНАКАМИ ПЛАЧУ

Психологічні та організаційні заходи.

По-перше, дай зрозуміти, що ти поруч, вислови свою підтримку і співчуття. Можна це робити вербально, своїми словами, або ж сядь поруч із людиною, візьми за руку або просто обійми. Усе залежить від ситуації. Головне покажи, що ти нікуди не підеш, поки йому/їй погано, ти анітрохи не засуджуєш за сльози і він/вона може відчувати себе в безпеці поруч із тобою.

Дай людині висловитися про те, що його /її хвилює. Іноді найкраща підтримка - це вислухати. Але не наполягай і не змушуй розповідати про те, що сталося, якщо людина не хоче цього робити. Особливо, якщо ви не близькі.

Не варто говорити, щоб людина перестала плакати або знецінювати переживання. Фрази та не ждирішні «або» навіть через такого плакати «точно не допоможуть, а лише відштовхнуть, навіть якщо тобі широк здається, що плакати тут не через що. Ми ніколи напевно не знаємо, який психологічний стан у іншого, що він переживав до цього. Іноді навіть самий незначний стрес може дати волю сльозам. І в такому випадку, краще поплакати, ніж пригнічувати в собі емоції.

Дізнайся про те, що йому було потрібно в даний момент. Можливо, потрібно знайти більш спокійне місце або принести серветки. Якщо людина просить залишити його /її наодинці, не потрібно наставити її залишатися, незважаючи на прохання. Можливо, плаче хочеться побути наодинці. Просто скажи про те, що в разі чого, ти поруч. І, звичайно, через час дізнайся, як він/вона себе почуває й чи не потрібна допомога.

Якщо ж плач не закінчується, краще не стас, а стан людини посилюється, дай йому випити звичайнісінької води.

Після цього запропонуй подихати. Можна зробити кілька повільних вдихів і видихів, концентруючись на диханні.

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 15 з 19
---	--	-------------------	---

Якщо ти увага, що твій близький часто плаче останнім часом, запропонуй звернутися до психолога. Можливо, є більш глибокі проблеми, які потрібно обговорити й опрацювати. Також ти завжди можеш порадити наші психологічні консультації. Це безплатно й анонімно!

І пам'ятай, що плакати - не соромно!

13 ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ПІД З ОЗНАКАМИ ІСТЕРИКИ

Психологічні та організаційні заходи. Ознаки.

Свідомість (адекватність сприйняття дійсності) зберігається, хоча увага постраждалого прикута до його потреб, відчуттів, переживань, до власного "Я"

Перший рівень

Оцінити небезпечність ситуації для себе і постраждалого. Убезпечитись. Усі наступні дії виконувати з урахуванням фактору небезпечності ситуації.

Надмірна рухливість, безліч рухів, театральні пози.

Допоможіть постраждалому зводити собою: приберіть сторонніх, створіть спокійну обстановку. Залишайтеся з постражданим наодинці (якщо це небезпечно для вас).

Зненацька зробіть якусь дію, яка здивує постраждалого (переключить його увагу з своїх переживань на чужинській світ).

Говоріть з постражданим короткими фразами, впевненим тоном, змусьте його почати емоційно діяти: "Виййй води", "Вмийся". Не потурайте бажанням потерпілого, будьте з ним. Після істеричного припадку настає виснаження. Укладіть потерпілого спати. Намагайтесь не залишати його наодинці, наявність фраз на кшталт: "Коли я помру, ви усі пошкодуєте", "Я не хочу більше так жити...", демонстрація імітації різання вен, прагнення

демонстративно усамітнитися, демонстрація наявності пігулок тощо).

Другий рівень

Порадити батькам/близьким наглядати за потерпілим. Прийняти рішення щодо здійснення заходів постійного нагляду та психологічної або медичної допомоги (є можливість вчинення демонстративного суїциду).

При неможливості швидко організувати консультацію психолога і наявності ознак суїцидальної поведінки, провести профілактичну бесіду для зниження суїцидального ризику.

Третій рівень

Консультація з приводу визначення психологічних особливостей, які стали підґрунтям для реагування на стресову ситуацію істерикою (егоїстична спрямованість, акцентуації характеру, недостатньо сформована смислова сфера регуляції). За потреби порадити звернутися до лікаря-психіатра. Оцініть вірогідність вчинення постражданим демонстративного суїциду (наприклад, наявність фраз на кшталт: "Коли я помру, ви усі пошкодуєте", "Я не хочу більше так жити...", демонстрація імітації різання вен, прагнення демонстративно усамітнитися, демонстрація наявності пігулок тощо).

Консультація з приводу зниження егоїстичної мотивації, формування смислових рівнів саморегуляції та вольових рис

Моніторинг стану щодо можливості набуття у подальшому ознак ПТСР.

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 16 з 19
---	--	-------------------	---

14 ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Те, коли і як припиняється надання допомоги, залежатиме від умов кризи, від ролі та функцій того, хто таку допомогу надає, і від потреб людей, яким Ви допомагаєте.

Потрібно покладатися на свою оцінку ситуації, потреби людей, якими Ви опікуєтесь, і власні потреби. За необхідності треба говорити людям, що Ви завершуєте надання допомоги, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього моменту, познайомити їх з новою людиною.

Якщо Ви направили людей до інших служб, треба пояснити, чого слід чекати, і переконатися, що у нього є необхідна інформація для підтримки подальшого зв'язку.

Незалежно від того, яким був Ваш досвід спілкування з людиною, важливо попрощатися на позитивній ноті, побажати їй благополуччя.

Завершення надання допомоги.

Те коли і як припиняється надання допомоги, залежатиме від умов кризи, від ролі та функцій того, хто таку допомогу надає, і від потреб людей, яким Ви допомагаєте. Потрібно покладатися на свою оцінку ситуації, потреби людей, якими Ви опікуєтесь і власні потреби. За необхідності треба говорити людям, що Ви завершуєте надання допомоги, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього моменту, познайомити їх з цією людиною.

Якщо Ви направили людей до інших служб, треба пояснити, чого слід чекати і переконатися, що у нього є необхідна інформація для підтримки подальшого зв'язку.

Гаряча лінія НУ О «Людина в біді». Безкоштовні психологічні консультації 24/7 - тел. 0 800 210 160

Центр - Ресурс Професіонал. Системний сімейний психотерапевт 09.00 - 20.00 Польщі +4873 311 52 96. Вайбер, телеграм (067)-718-99-66, (063) - 721-04-63, (066)-219-09-73.

Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми ГО «Ла Страла- України» працює цілодобово за номером 0 800 500 335 (зі стаціонарних), або 116 123 (з мобільних). Дзвінки безкоштовні, анонімні.

Електронні канали консультування:

Електронна пошта - hotline@la-strata.org.ua

Телеграм - MHL116123

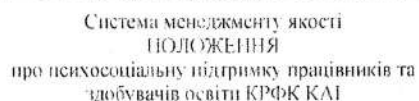
Скайп - lastrada-ukraine

	Система менеджменту якості ПОЛОЖЕННЯ про психосоціальну підтримку працівників та здобувачів освіти КРФК КАІ	Шифр документа	СМЯ «КРФК КАІ» П 40/03 – 01 – 2025 сторінка 17 з 19
---	--	-------------------	---

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

(Ф 40/03-57)

№ з/п	Ініціал, прізвище ознайомленої особи	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				



СМЯ «КРФК КАІ»
П 40/03 – 01 – 2025

сторінка 18 з 19

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ запису	№ сторінки (пункту)	Тип запису*	Ініціал, прізвище особи, яка внесла зміни	Підпис особи, яка внесла зміни	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
1	Підстава для запису:					
2	Підстава для запису:					
3	Підстава для запису:					
4	Підстава для запису:					
5	Підстава для запису:					
6	Підстава для запису:					
7	Підстава для запису:					
8	Підстава для запису:					
9	Підстава для запису:					
10	Підстава для запису:					
11	Підстава для запису:					
12	Підстава для запису:					
13	Підстава для запису:					
14	Підстава для запису:					
15	Підстава для запису:					
16	Підстава для запису:					
17	Підстава для запису:					
18	Підстава для запису:					

* – установлені наступні типу записів: «змінено», «замінено», «введено», «анульовано».

(Ф 40/03-60)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЙ

№з/п	Дата проведення	Ініціал, прізвище особи, що проводить ревізію	Висновок проведення ревізії	Підпис особи, що провела ревізію
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				