



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

За підтримки Швейцарії



Фонд
Східна
Європа

КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ

В РОБОТІ АДМІНІСТРАТОРА ЦНАП

методичні матеріали та практичні
інструменти

Київ 2025



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

За підтримки Швейцарії



Фонд
Східна
Європа

КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ

В РОБОТІ АДМІНІСТРАТОРА ЦНАП

методичні матеріали та практичні інструменти

Київ 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ОСНОВИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ	6
Що таке кризові комунікації?	6
Типи кризових ситуацій у ЦНАП: технологічні, комунікаційні, організаційні, надзвичайні, репутаційні	7
Принципи ефективного спілкування в кризових ситуаціях: емпатія, чіткість, контроль емоцій, проактивність, позитивний тон	8
Практичне застосування принципів кризової комунікації	12
РОЗДІЛ II. АЛГОРИТМИ ВЗАЄМОДІЇ З КОНФЛІКТНИМИ ВІДВІДУВАЧАМИ	15
Модель «Стоп-Слухай-Відповідай»	15
Техніки деескалації конфлікту	16
Практичні сценарії взаємодії з конфліктними відвідувачами	19
Комунікаційні скрипти для складних ситуацій	21
РОЗДІЛ III. ТЕХНІКИ УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ	23
Що таке стресостійкість і чому вона важлива	23
Розпізнавання власних тригерів	24
Методи швидкого відновлення після стресу	26
Робота з «емоційним зараженням» і профілактика вигорання	28
Техніки емоційного самоконтролю	30
Практичний інструментарій: Мій антистресовий ритуал	32
Міжособистісна підтримка: роль колективу	35
РОЗДІЛ IV. РОБОТА З ВІДВІДУВАЧАМИ З ПТСР	38
Поняття посттравматичного стресового розладу	38
Ознаки ПТСР у поведінці відвідувача	39
Основи першої психологічної допомоги (PFA)	41
Комунікаційні стратегії у роботі з відвідувачами з ПТСР	44
Готовність до кризових станів: коли звертатися по допомогу	47
Самодопомога для адміністраторів ЦНАП	49
Ключові принципи роботи з відвідувачами з ПТСР	51

РОЗДІЛ V. ДІЇ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ	53
Види надзвичайних ситуацій у ЦНАП	53
Алгоритм дій під час оголошення повітряної тривоги	56
Алгоритм дій під час вимкнення електроенергії та зв'язку	58
Алгоритм дій у разі загрози теракту або виявлення підозрілого предмета	60
Алгоритм дій під час конфліктів із загрозою фізичного насильства	63
Координація з екстреними службами та евакуація	67
Підготовка до надзвичайних ситуацій та профілактичні заходи	70
Відновлення роботи ЦНАП після надзвичайної ситуації	73
Ключові принципи дій у надзвичайних ситуаціях	75
ІСТОРІЇ З БУДНІВ ЦНАП	78
ДОДАТКИ	84
Додаток 1. Контрольні списки дій (чеклісти)	85
Додаток 2. Приклади комунікаційних скриптів	87
Додаток 3. Корисні контактні дані	88
ПРО АВТОРІВ	89

ВСТУП

Шановні працівники ЦНАП!

Перед вами методичні матеріали, які стануть вашим практичним помічником у щоденній роботі з громадянами. Ці рекомендації розроблені, щоб підтримати вас у складних ситуаціях, які виникають під час обслуговування відвідувачів.

НАВІЩО ВАМ ЦІ МАТЕРІАЛИ?

Робота адміністратора ЦНАП вимагає не лише знання нормативних документів та адміністративних процедур, але й розвинених комунікативних навичок. Щодня ви взаємодієте з десятками людей, і не завжди це відбувається гладко:

- Розлючений відвідувач, який чекав документ чотири тижні, а його немає через збій у системі.
- Переселенець у стані стресу, який втратив усі документи.
- Повітряна тривога під час приймання громадян.
- Технічні збої в роботі реєстрів.
- Конфліктні ситуації між відвідувачами в черзі.

Кожна з цих ситуацій є **кризовою** і потребує від вас не лише професійних знань, але й навичок кризових комунікацій та стресостійкості.

Особливої актуальності ці навички набувають в умовах війни, коли значна частина відвідувачів ЦНАП – це люди, які пережили травматичний досвід, мають ознаки посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та потребують особливого підходу.

ЩО ВИ ЗНАЙДЕТЕ В ЦИХ МАТЕРІАЛАХ?

- **Чіткі алгоритми дій** у різних кризових ситуаціях.
- **Практичні техніки** комунікації з конфліктними відвідувачами.
- **Конкретні фрази та скрипти**, які можна використовувати у спілкуванні.
- **Методи саморегуляції** для збереження вашого психологічного здоров'я.
- **Інструменти розпізнавання** ознак ПТСР та способи взаємодії з такими відвідувачами.
- **Покрокові інструкції** для дій у надзвичайних ситуаціях.

ЯК КОРИСТУВАТИСЯ МЕТОДИЧНИМИ МАТЕРІАЛАМИ?

Ці матеріали створені не для того, щоб ви їх опрацювали один раз і забули. Використовуйте їх як практичний довідник:

1. **Спочатку ознайомтеся** з усім вмістом, щоб мати загальне уявлення про структуру та ключові концепції.
2. **Приділіть особливу увагу розділам**, які відповідають найпоширенішим викликам у вашому ЦНАП.
3. **Потренуйтеся** використовувати запропоновані техніки та алгоритми з колегами через рольові ігри.
4. **Тримайте матеріали під рукою** для швидкого доступу під час робочого дня.
5. **Діліться досвідом** застосування цих технік з колегами – обговорення покращує засвоєння.
6. **Регулярно повертайтеся** до окремих розділів для повторення інформації та закріплення навичок.



Пам'ятайте! Ефективна комунікація в кризових ситуаціях – це навичка, яку можна і потрібно розвивати. Що більше ви практикуєтеся, то легше будете застосовувати ці інструменти в реальних ситуаціях.

Запрошуємо вас розпочати знайомство з матеріалами і бажаємо успішного застосування отриманих знань у вашій важливій роботі!

РОЗДІЛ І.

ОСНОВИ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Щоденна діяльність адміністраторів ЦНАП передбачає не лише виконання стандартних операцій, але й готовність до нестандартних ситуацій. Цей розділ присвячено основним концепціям кризових комунікацій, що становлять базис для всіх подальших практичних інструментів. Розуміння принципів та класифікації кризових ситуацій дозволить адміністраторам діяти професійно та ефективно навіть у найскладніших обставинах.

Що таке кризові комунікації?

Кризові комунікації – це стратегічний підхід до спілкування, який застосовується в ситуаціях підвищеного емоційного напруження, конфлікту або надзвичайних обставин. У таких випадках звичайні методи спілкування часто неефективні, і виникає потреба в особливих комунікативних стратегіях.

Уявіть ситуацію: до ЦНАП приходить розлючений громадянин, який чекав документ чотири тижні, а його немає через збій у системі. Це типова кризова ситуація – від вашої реакції залежить, чи залишиться людина більш-менш задоволеною, чи піде скаржитися і поширювати негативні відгуки про ЦНАП.

Кризові комунікації важливі для роботи ЦНАП з кількох причин:

- Вони допомагають деескалувати конфлікти та знижувати емоційну напругу.
- Дозволяють зберегти довіру громадян навіть у складних ситуаціях.
- Захищають психологічне здоров'я працівників, зменшуючи емоційне вигорання.
- Підтримують позитивну репутацію ЦНАП як надійної інституції.

Криза (від грец. κρίσις – «рішення, поворотний пункт») – переломний момент, який характеризується порушенням рівноваги та потребує ухвалення рішень для повернення до стабільного стану.



Пам'ятайте! Криза – це не лише загроза, але й можливість. Правильно вирішена кризова ситуація може підвищити довіру громадян до ЦНАП та зміцнити вашу професійну впевненість.

Типи кризових ситуацій у ЦНАП

У своїй щоденній роботі адміністратори ЦНАП стикаються з різноманітними кризовими ситуаціями. Розуміння їх типології допомагає швидше розпізнавати проблему та обирати найбільш ефективні стратегії комунікації.

ТЕХНОЛОГІЧНІ КРИЗИ

Це ситуації, коли через технічні проблеми стає неможливим надання послуг у звичайному режимі. Особливість таких криз полягає в тому, що адміністратор ЦНАП часто не має прямого впливу на їх вирішення, але саме на нього спрямоване невдоволення відвідувачів.

Типовий приклад. У грудні 2024 – січні 2025 років унаслідок хакерської атаки припинили роботу реєстри Мін'юсту. Громадянин, який прийшов зареєструвати квартиру, був змушений чекати невизначений час, хоча йому терміново потрібно було продати житло.

Складність для адміністратора. У таких ситуаціях ви не можете назвати точний термін вирішення проблеми, але мусите якось заспокоїти відвідувача і запропонувати альтернативні варіанти дій.

КОМУНІКАЦІЙНІ КРИЗИ

Ці кризи виникають безпосередньо під час спілкування з відвідувачами і характеризуються підвищеним емоційним напруженням, непорозумінням або конфліктом.

Типовий приклад. Громадянин кричить, бо не отримав рішення міської ради вчасно, хоча йому обіцяли. Він звинувачує працівників ЦНАП у некомпетентності та погрожує скаргами.

Складність для адміністратора. Такі ситуації вимагають значних емоційних ресурсів, здатності зберігати спокій і контролювати власні реакції, не відповідаючи агресією на агресію.

ОРГАНІЗАЦІЙНІ КРИЗИ

Ці кризи пов'язані з недоліками в організації роботи ЦНАП, перевантаженням, нестачею персоналу або іншими адміністративними проблемами.

Типовий приклад. У ЦНАП величезна черга, люди чекають годинами, а працює лише два адміністратори. Відвідувачі починають скаржитися, звинувачуючи персонал у повільності.

Складність для адміністратора. Ви не можете миттю збільшити кількість працівників або прискорити процес обслуговування, але повинні мінімізувати невдоволення та управляти очікуваннями відвідувачів.

НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ

Це раптові події, що загрожують безпеці відвідувачів та співробітників ЦНАП або унеможливають нормальне функціонування центру.

Типовий приклад. Під час робочого дня оголошується повітряна тривога. Деякі відвідувачі відмовляються йти в укриття або, навпаки, панікують і створюють тисняву біля виходу.

Складність для адміністратора. Ви повинні діяти швидко, зберігати спокій і авторитетність, чітко спрямовувати людей, при цьому враховуючи їхній стан і можливість паніки.

РЕПУТАЦІЙНІ КРИЗИ

Ці кризи виникають, коли ЦНАП стає об'єктом публічної критики, негативних відгуків або скарг.

Типовий приклад. У Facebook з'являється пост із критикою роботи вашого ЦНАП, який набирає сотні коментарів та поширень. У коментарях люди діляться негативним досвідом, часто перебільшуючи проблеми.

Складність для адміністратора. Такі ситуації вимагають стратегічного підходу до комунікації, залучення керівництва та системних змін для усунення причин скарг.



Пам'ятайте! Розпізнавання типу кризи – перший крок до її вирішення. Кожен тип вимагає специфічного підходу, але всі вони потребують вашої емоційної стійкості та комунікативної компетентності.

Принципи ефективного спілкування в кризових ситуаціях

Незалежно від типу кризи, існують універсальні принципи, які допомагають трансформувати конфліктну ситуацію в конструктивний діалог. Ці принципи формують основу кризових комунікацій і є ключем до збереження довіри громадян.

ЕМПАТІЯ ТА АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

Емпатія – це здатність розуміти і розділяти почуття іншої людини, ставити себе на її місце. У кризовій ситуації емпатія стає потужним інструментом деескалації конфлікту.

Чому це працює:

Коли людина відчуває, що її емоції визнають і розуміють, її негативні почуття часто слабшають. Якщо відвідувач бачить, що ви щиро намагаєтесь зрозуміти його проблему, він більш схильний до співпраці.

Як проявити емпатію:

- **Визнавайте емоції відвідувача** – не заперечуйте їх і не намагайтесь одразу «виправити».
 - **Ефективно:** «Я бачу, що ця ситуація вас дуже засмучує».
 - **Неефективно:** «Не треба так нервувати, це просто документи».
- **Практикуйте активне слухання** – дайте людині висловитись, не перебивайте, показуйте своєю поставою та жестами, що ви уважно слухаєте.
 - Кивайте головою.
 - Підтримуйте зоровий контакт.
 - Використовуйте короткі підтвердження: «Так», «Розумію», «Продовжуйте».

→ **Перефразуйте почуте**, щоб показати, що ви дійсно зрозуміли суть проблеми.

- «Якщо я правильно зрозумів/ла, ви вже втретє приходите за цим документом і щоразу рази виникають нові перешкоди».

Приклад діалогу із емпатійним підходом:

Відвідувач (роздратовано): «Я вже третій раз приходжу по цю довідку! Ви тут всі нічого не робите, тільки людям життя псуєте!»

Адміністратор (спокійно): «Я бачу, що ви дуже засмучені цією ситуацією. Це справді неприємно приходити кілька разів за одним документом. Розкажіть, будь ласка, докладніше, що саме сталося з вашим запитом, щоб я міг / могла розібратися і допомогти».

Емпатія – здатність розуміти і розділяти почуття іншої людини, ставити себе на її місце.

Активне слухання – техніка комунікації, яка передбачає повну зосередженість на словах співрозмовника, розуміння їх змісту та відповідне реагування.

ЧІТКІСТЬ І ПРОЗОРИСТЬ

У кризовій ситуації невизначеність лише посилює тривогу і роздратування. Натомість чітка, прозора комунікація зменшує невизначеність і повертає відчуття контролю.

Чому це працює:

Коли людина розуміє суть та причини проблеми, можливі шляхи її розв'язання, вона менше хвилюється і більш схильна мислити раціонально.

Як забезпечити чіткість і прозорість:

- **Уникайте бюрократичної мови та професійного жаргону** – говоріть простими, зрозумілими словами.
 - **Ефективно:** «Ваші документи передані на розгляд комісії, яка збирається щовівторка».
 - **Неефективно:** «Ваша справа направлена до профільного підрозділу для подальшого опрацювання згідно з встановленими процедурами».
- **Надавайте конкретні часові рамки** – уникайте розмитих понять «скоро», «незабаром», «найближчим часом».
 - **Ефективно:** «Рішення буде готове протягом 10 робочих днів, тобто до 15 травня».
 - **Неефективно:** «Рішення буде готове найближчим часом».
- **Поясніть процес** – розкажіть, що відбувається з документами і чому це займає певний час.
 - «Після того, як ви подали заяву, її реєрують в системі, потім надсилають до державного реєстру для перевірки і лише після цього готують документ».

Приклад формулювання чіткої і прозорої відповіді:

Відвідувач: «Коли вже буде готовий мій документ? Чому це так довго?»

Адміністратор: «Ваша заява на реєстрацію права власності була подана 5 травня. Згідно з зако-

нодавством, цей процес займає 5 робочих днів. Зараз ваша заява проходить перевірку в Державному реєстрі речових прав, і документ буде готовий 12 травня. Ви отримаєте SMS-повідомлення, коли зможете його забрати».

КОНТРОЛЬ ЕМОЦІЙ

Однією з найскладніших, але найважливіших складових кризової комунікації є здатність контролювати власні емоції, не піддаючись емоційному зараженню від відвідувача.

Чому це працює:

Ваш спокій має заразливий ефект: якщо ви залишаєтесь врівноваженими, це допомагає і відвідувачу поступово заспокоїтися. Натомість, якщо ви відповідаєте на агресію агресією, конфлікт лише загострюється.

Як контролювати емоції:

- **Усвідомлюйте свої тригери** – знайте, які слова чи ситуації викликають у вас найсильніші емоційні реакції.
 - Особисті звинувачення? Підвищений тон? Погрози скаргами?
 - Будьте особливо уважні, коли стикаєтесь з цими тригерами.
- **Використовуйте техніки саморегуляції в моменті:**
 - Глибоке дихання – вдих на 4 рахунки, видих на 6.
 - «Заземлення» – відчуйте своє тіло, контакт ніг із підлогою.
 - Пауза перед відповіддю – порахуйте до 3, перш ніж говорити.
- **Розділяйте професійне та особисте** – пам'ятайте, що негативні емоції відвідувача спрямовані не на вас особисто, а на ситуацію або інституцію.
 - «Це не я поганий, а ситуація складна».
 - «Це не мене критикують, а процедуру або систему».

Приклад контролю емоцій у діалозі:

Відвідувач (агресивно): «Ви тут усі просто сидите і нічого не робите! Я платник податків, а ви отримуєте зарплату просто так!»

Адміністратор (подумки рахує до 3, робить глибокий вдих) (спокійно): «Я розумію ваше розчарування. Давайте зосередимось на вашій конкретній проблемі, щоб я міг/могла надати вам необхідну допомогу. Розкажіть, будь ласка, яку послугу ви хотіли отримати?»

ПРОАКТИВНІСТЬ

Проактивність у кризовій комунікації означає не просто реагувати на проблему, але активно пропонувати рішення і брати ініціативу у розв'язанні проблеми.

Чому це працює:

Коли ви демонструєте готовність і здатність розв'язати проблему, відвідувач відчуває, що його не залишають наодинці з труднощами. Це знижує тривогу і повертає відчуття контролю над ситуацією.

Як бути проактивним:

- **Пропонуйте конкретні варіанти дій** – не обмежуйтеся констатацією проблеми.
 - **Ефективно:** «Я можу запропонувати вам три варіанти вирішення...»
 - **Неефективно:** «На жаль, у цій ситуації нічим не можу допомогти».
- **Беріть відповідальність** – навіть якщо проблема виникла не з вашої вини, покажіть готовність долучитися до її вирішення.
 - **Ефективно:** «Я зроблю запит до реєстру і простежу, щоб ваша справа була розглянута якнайшвидше».
 - **Неефективно:** «Це не наша вина, це проблеми з реєстром».
- **Інформуйте про кроки, які ви вже зробили** – це показує, що ви активно працюєте над вирішенням проблеми.
 - «Я вже зробив/ла запит до технічної підтримки, і вони працюють над відновленням системи».

Приклад проактивної комунікації:

Відвідувач/ка: «Я прийшов/ла по довідку, а ви кажете, що система не працює! І що мені тепер робити?»

Адміністратор: «Так, на жаль, зараз система не працює через технічні проблеми. Я можу запропонувати вам кілька варіантів. По-перше, я можу записати ваші контактні дані і зателефонувати, коли система відновить роботу. По-друге, ви можете записатися на конкретний час завтра, коли, за прогнозами технічної підтримки, система вже працюватиме. Який варіант вам більше підходить?»

ПОЗИТИВНИЙ ТОН

Завершення взаємодії на позитивній ноті – важливий елемент кризової комунікації, який часто недооцінюють. Навіть якщо проблему не вдалося повністю вирішити, важливо, з яким відчуттям відвідувач залишає ЦНАП.

Чому це працює:

Люди схильні більше пам'ятати початок і кінець взаємодії (ефект первинності та новизни). Позитивне завершення впливає на загальне враження від усього досвіду відвідування ЦНАП.

Як забезпечити позитивний тон:

- **Підсумуйте результати розмови** – чітко окресліть, чого вдалося досягти і які наступні кроки.
 - «Отже, ми домовились, що ви принесете додаткові документи до вівторка, і тоді ми зможемо продовжити оброблення вашої заяви».
- **Дякуйте за терпіння, розуміння або співпрацю** – це визнає зусилля відвідувача.
 - «Дякую за ваше розуміння ситуації та терпіння».
- **Запевняйте у своїй підтримці** – дайте відчуття, що відвідувач не залишається сам на сам із проблемою.

- «Якщо у вас виникнуть додаткові запитання, ви можете звернутися безпосередньо до мене. Ось мій робочий номер телефону».

Приклад завершення розмови на позитивній ноті:

Адміністратор: «Отже, ми з'ясували, що для отримання субсидії вам необхідно додати ще довідку про доходи. Як тільки ви її принесете, ми зможемо розглянути вашу заяву поза чергою, оскільки більша частина документів уже перевірена. Дякую за ваше розуміння і терпіння в цій ситуації. Якщо виникнуть додаткові запитання щодо довідки, ви можете зателефонувати мені за цим номером».



Пам'ятайте! Успішна кризова комунікація – це баланс між емпатією до відвідувача та збереженням власної емоційної рівноваги. Ваше завдання – не просто вирішити проблему, але й зберегти довіру до ЦНАП як інституції.

Практичне застосування принципів кризової комунікації

КОМУНІКАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ ДЛЯ РІЗНИХ ТИПІВ КРИЗ

Для технологічних криз (збій у системі, відсутність доступу до реєстру)

- **Почніть з емпатії:** «Я розумію, як це важливо для вас отримати документ вчасно».
- **Поясніть ситуацію чітко:** «Зараз відбуваються технічні роботи в державному реєстрі, які триватимуть орієнтовно до 14:00».
- **Запропонуйте рішення:** «Поки система не працює, я можу зібрати всі ваші документи, перевірити їх і підготувати оброблення, щоб пришвидшити процес, коли система відновиться».
- **Завершіть позитивно:** «Я занотую ваш номер телефону і обов'язково повідомлю, як тільки система запрацює».

Для комунікаційних криз (конфлікт із відвідувачем)

- **Визнайте емоції:** «Я чую, що ця ситуація викликає у вас сильне роздратування».
- **Надайте чітку інформацію:** «Для отримання цієї послуги необхідно надати три документи: паспорт, ідентифікаційний код та довідку про доходи».
- **Зберігайте емоційну рівновагу:** Говоріть спокійним тоном, робіть паузи, якщо відчуваєте, що починаєте дратуватися.
- **Фокусуйтеся на рішеннях:** «Подивімося, що ми можемо зробити, щоб вирішити цю ситуацію».

Для організаційних криз (великі черги, нестача персоналу)

- **Визнайте незручності:** «Я розумію, що очікування в черзі дуже втомлює. Дякую за ваше терпіння».

- **Будьте чесними щодо часу:** «На цей момент у нас працює лише два адміністратори, тому можливий час очікування становить близько 30 хвилин».
- **Пропонуйте альтернативи:** «Якщо ваша справа не потребує термінового вирішення, ви можете записатися онлайн на конкретний час і уникнути очікування в черзі».

Для надзвичайних ситуацій (повітряна тривога, вимкнення електроенергії)

- **Визнайте стрес і тривогу:** «Я розумію, що ця ситуація викликає занепокоєння».
- **Давайте чіткі інструкції:** «Прошу всіх організовано пройти до укриття, яке розташовано в підвальному приміщенні. Слідуйте за вказівниками».
- **Будьте спокійними і впевненими:** Говоріть спокійним, впевненим голосом, уникайте проявів власної тривоги.
- **Беріть ініціативу:** «Я проведу вас до укриття. Ті, кому важко пересуватися, підійдіть до мене, будь ласка».

УНІВЕРСАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЙНІ ПРИЙОМИ

Персоналізація спілкування

Звертайтеся до відвідувача на ім'я, якщо знаєте його, і представтеся самі: «Мене звати Олена, я адміністратор, який приймає документи для реєстрації нерухомості».

Техніка «ЕАР» (Емпатія-Аргументи-Рішення)

- **Емпатія:** «Я розумію, що ви засмучені затримкою».
- **Аргументи:** «Затримка виникла через те, що державний реєстр тимчасово не працює».
- **Рішення:** «Я запишу ваш номер телефону і повідомлю, коли система відновиться».

Перефразування для уточнення

Повторіть своїми словами те, що сказав відвідувач, щоб показати, що ви уважно слухаєте і правильно розумієте проблему: «Якщо я правильно зрозумів/ла, ви подали документи три тижні тому, але досі не отримали відповіді, і вам терміново потрібен цей дозвіл для продовження робіт?»

Техніка «Так, і...» замість «Так, але...»

Замініть у своєму мовленні сполучник «але» на «і». Це звучить менш конфронтаційно і більш конструктивно.

- **Замість:** «Так, я розумію ваше занепокоєння, але нічого не можу зробити».
- **Використовуйте:** «Так, я розумію ваше занепокоєння, і подивімось,, що можна зробити в цій ситуації».



Пам'ятайте! Ефективні кризові комунікації – це навичка, яка розвивається з практикою. Не соромтеся відпрацьовувати в рольових іграх із колегами ці техніки, щоб вони стали вашим автоматичним реагуванням у реальних ситуаціях.

РЕЗЮМЕ

Кризові комунікації визначаються як стратегічний підхід до спілкування в ситуаціях підвищеного емоційного напруження, конфлікту або надзвичайних обставин. Їх належне застосування дозволяє деескалювати конфлікти, знижувати емоційну напругу, зберігати довіру громадян та підтримувати позитивну репутацію ЦНАП навіть у складних ситуаціях.

Класифікація кризових ситуацій у ЦНАП охоплює технологічні (збої в роботі систем), комунікаційні (конфлікти з відвідувачами), організаційні (перевантаження, нестача персоналу), надзвичайні (загрози безпеці) та репутаційні кризи. Розпізнавання типу кризи є першим кроком до вибору оптимальної стратегії реагування та розв'язання проблеми.

Ефективна кризова комунікація ґрунтується на п'яти ключових принципах: емпатії та активному слуханні, чіткості та прозорості інформації, контролі власних емоцій, проактивності в пропонуванні рішень та підтримці позитивного тону взаємодії. Системне застосування цих принципів трансформує потенційно конфліктні ситуації в конструктивний діалог.

Реалізація принципів кризової комунікації передбачає використання відповідних стратегій для різних типів криз, а також універсальних комунікаційних прийомів, таких як персоналізація спілкування, техніка «ЕАР» (Емпатія-Аргументи-Рішення), перефразування для уточнення та використання конструкції «Так, і...» замість «Так, але...». Регулярна практика цих технік сприяє формуванню автоматичних реакцій адміністраторів у кризових ситуаціях.

РОЗДІЛ II.

АЛГОРИТМИ ВЗАЄМОДІЇ З КОНФЛІКТНИМИ ВІДВІДУВАЧАМИ

Після засвоєння принципів кризових комунікацій доцільно розглянути їх ефективне застосування у взаємодії з конфліктними відвідувачами. Така кризова ситуація є однією з найпоширеніших у роботі ЦНАП. Навіть досвідчені адміністратори визнають, що комунікація з агресивними або надмірно емоційними громадянами становить значний професійний виклик. Цей розділ містить конкретні алгоритми та методики, що сприятимуть збереженню професіоналізму та результативності під час роботи з такими відвідувачами, трансформуючи потенційно конфліктні ситуації в конструктивний діалог.

Модель «Стоп-Слухай-Відповідай»

У багатьох кризових ситуаціях у ЦНАП ви матимете справу з конфліктними відвідувачами – людьми, які виявляють агресію, роздратування або інші сильні негативні емоції. Взаємодія з такими відвідувачами може бути емоційно виснажливою, якщо не володіти спеціальними техніками.

Модель «Стоп-Слухай-Відповідай» – це універсальний алгоритм, який допомагає трансформувати потенційно конфліктну ситуацію в конструктивний діалог.

СТОП: ЗУПИНІТЬСЯ, ПЕРШ НІЖ РЕАГУВАТИ

Перший крок алгоритму вимагає від вас свідомого переривання природного імпульсу негайно відповісти на агресію або критику. Цей крок надзвичайно важливий для збереження контролю над ситуацією.

Що відбувається на цьому етапі:

- Ви робите паузу (3-5 секунд) перед відповіддю.
- Глибоко вдихаєте, заспокоюючи нервову систему.
- Подумки відокремлюєте себе від ситуації, щоб не сприймати агресію персонально.

Приклад внутрішнього діалогу: «Відвідувач кричить не на мене особисто, а на ситуацію. Я зараз зроблю глибокий вдих і відповім спокійно».

Тригер – подія, слово чи ситуація, що викликає сильну емоційну реакцію, часто неусвідомлену.

СЛУХАЙ: АКТИВНО СПРИЙМАЙТЕ ПОВІДОМЛЕННЯ ВІДВІДУВАЧА

Другий крок передбачає уважне слухання співрозмовника, демонстрацію емпатії та розуміння його проблеми. Не треба перебивати людину, поспішати з порадами.

Що робити на цьому етапі:

- Підтримуйте зоровий контакт.
- Використовуйте невербальні сигнали уваги (кивки, міміка).
- Ставте уточнювальні запитання.
- Віддзеркалюйте емоції відвідувача, називаючи їх («Я бачу, що ви засмучені»).

Приклад фраз для активного слухання: «Розкажіть, будь ласка, докладніше про вашу ситуацію», «Якщо я правильно розумію, вас турбує...», «Це дійсно неприємна ситуація, розумію ваше занепокоєння».



Пам'ятайте! Часто люди потребують просто бути почутими. Іноді, давши відвідувачу можливість висловитися, ви вже знижуєте градус конфлікту на 50%.

ВІДПОВІДАЙ: НАДАЙТЕ КОНСТРУКТИВНЕ РІШЕННЯ

Третій крок – це ваша професійна відповідь на проблему, яка має бути спокійною, чіткою та орієнтованою на рішення.

Як ефективно відповідати:

- Говоріть спокійним, рівним тоном.
- Надавайте конкретну інформацію без бюрократичної мови.
- Пропонуйте реальні варіанти розв'язання проблеми.
- Окреслюйте чіткий план подальших дій.

Структура ефективної відповіді:

1. Спочатку коротке підтвердження розуміння проблеми.
2. Потім пояснення причин (якщо доречно).
3. Далі пропозиція конкретного рішення.
4. Нарешті запитання про згоду на запропонований план.

Приклад повної відповіді: «Я розумію ваше розчарування тим, що документи досі не готові. Затримання виникло через технічні проблеми в державному реєстрі. Я можу запропонувати два варіанти: або записати ваш номер телефону і повідомити, коли документи будуть готові, або записати вас на конкретний час завтра, щоб ви не чекали в черзі. Який варіант вам більше підходить?»

Техніки деескалації конфлікту

Деескалація – це процес зниження емоційної напруги, щоб конфлікт не переріс у серйознішу проблему. Ці техніки особливо важливі, коли відвідувач виявляє ознаки агресії чи сильного роздратування.

ЗАЛИШАЙТЕСЯ СПОКІЙНИМИ

Ваш спокій має заразливий ефект – якщо ви не підвищуєте голосу і говорите розмірено, відвідувач поступово прилаштується до вашого темпу і тону.

Як це робити:

- Говоріть повільніше і тихіше, ніж агресивна людина.
- Контролюйте своє дихання – глибокі розмірені вдихи і видихи.
- Стежте за позою – вона має бути відкритою, але впевненою.

Приклад: Відвідувач кричить: «Я чекаю вже цілу годину! Це неподобство!» Ви говорите тихим, спокійним голосом: «Я розумію, що чекати неприємно. Подивімося, чим я можу вам допомогти, щоб прискорити процес».

ВИКОРИСТОВУЙТЕ МОВУ ТІЛА

Невербальна комунікація становить понад 50% повідомлення, яке ми передаємо. У кризовій ситуації правильна мова тіла може помітно знизити напругу.

Ефективні прийоми невербальної комунікації:

- Відкрита поза (не схрещуйте руки на грудях).
- Нахил трохи вперед, щоб показати увагу.
- Погляд на рівні очей, але не втуплений (не запобігливий і не такий, що домінує).
- М'які жести (без різких рухів).

Чого уникати:

- Закочування очей.
- Зітхання.
- Схрещених рук.
- Постукування пальцями чи ручкою.

ВІДДЗЕРКАЛЮЙТЕ ЕМОЦІЇ

Називання емоцій, які відчуває відвідувач, демонструє ваше розуміння і допомагає людині відчувати, що її стан визнають.

Як правильно віддзеркалювати:

- Називайте емоцію, яку ви спостерігаєте: «Я бачу, що ви розчаровані».
- Визнавайте право на цю емоцію: «І це цілком зрозуміло в такій ситуації».
- Не оцінюйте емоцію як неправильну чи перебільшену.

Приклади фраз для віддзеркалення: «Я розумію, що ця ситуація вас дуже засмучує», «Я бачу, що ви роздратовані тим, як довго триває процес», «Така ситуація може викликати розчарування, це природно».

Деескалація – комплекс комунікативних технік, спрямованих на зниження емоційної напруги та запобігання загостренню конфлікту.

СТАВТЕ УТОЧНЮВАЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

Перехід від емоцій до конкретних фактів допомагає заспокоїти відвідувача і дає вам час подумати про рішення.

Типи корисних запитань:

- Відкриті запитання, які потребують розгорнутої відповіді: «Розкажіть, будь ласка, детальніше, коли ви подавали документи?»
- Уточнювальні запитання для прояснення ситуації: «Чи правильно я розумію, що ви вже двічі приходили по цей документ?»
- Питання про очікування: «Як би ви хотіли, щоб ми вирішили цю проблему?»

Чого уникати:

- Закритих питань (так / ні), які можуть звучати як допит.
- Питань «чому», бо їх часто сприймають як звинувачення.
- Риторичних запитань, які можуть звучати саркастично.

ПРОПОНУЙТЕ РІШЕННЯ

Завершальний етап деескалації – запропонувати конкретний план дій, який дасть відвідувачу відчуття контролю над ситуацією.

Як ефективно пропонувати рішення:

- Надавайте вибір з 2-3 варіантів (це повертає відчуття контролю).
- Пояснюйте переваги кожного варіанту.
- Будьте конкретними щодо часових меж і подальших кроків.

Приклад: «У цій ситуації я можу запропонувати вам три варіанти: 1) Зачекати ще приблизно 20 хвилин, поки система відновить роботу; 2) Записати ваш номер телефону і зателефонувати, коли документ буде готовий; 3) Записати вас на прийом на завтра у зручний для вас час. Який варіант вам підходить найкраще?»



Пам'ятайте! Деескалація – це не прояв слабкості, а, навпаки, демонстрація вашого професіоналізму та емоційного інтелекту. Уміння заспокоїти збуджену людину – цінна навичка в будь-якій сфері, особливо в роботі з відвідувачами.

Практичні сценарії взаємодії з конфліктними відвідувачами

Розгляньмо типові конфліктні ситуації у ЦНАП і способи їх вирішення з використанням алгоритму «Стоп-Слухай-Відповідай» та технік деескалації.

СЦЕНАРІЙ 1. ВІДВІДУВАЧ НЕ ПРИНІС УСІХ ДОКУМЕНТІВ

Ситуація. Відвідувач хоче зареєструвати народження дитини, але не приніс усіх потрібних документів. Коли ви пояснюєте, що без них не можете допомогти, він роздратовано відповідає: «Ви просто не хочете працювати! Я буду скаржитися вашому начальству!»

Алгоритм дій:

Стоп:

- Зробіть паузу на 3-5 секунд.
- Глибоко вдихніть.
- Подумки скажіть собі: «Це не напад на мене. Людина просто розчарована».

Слухай:

- «Я розумію ваше розчарування. Вам довелося витратити час на візит, а послугу отримати не вдалося».
- «Розкажіть, будь ласка, які саме документи у вас із собою?»

Відповідай:

- «Для реєстрації народження дитини законодавство вимагає наявності всіх документів з переліку. На жаль, без медичного свідоцтва про народження ми не зможемо зареєструвати дитину».
- «Я пропоную два варіанти: ви можете сьогодні ж забрати медичне свідоцтво в пологовому будинку і повернутися, я особисто вас прийму без черги. Або, якщо вам зручніше, ви можете записатися на конкретний час завтра чи в інший день».
- «Який варіант вам більше підходить?»

СЦЕНАРІЙ 2. КОНФЛІКТ МІЖ ВІДВІДУВАЧАМИ В ЧЕРЗІ

Ситуація. У ЦНАП велика черга військовозобов'язаних для актуалізації даних, і двоє відвідувачів починають сваритися між собою: один звинувачує іншого в тому, що той «лізе без черги». Ситуація загострюється, вони кричать, а інші відвідувачі починають скаржитися вам: «Зробіть щось, ми не можемо чекати!»

Алгоритм дій:

Стоп:

- Зробіть глибокий вдих.
- Випряміться, приберіть впевнену позу.

Слухай:

- Підійдіть ближче до сторін конфлікту.
- «Я бачу, що виникло непорозуміння. Розберімося разом у ситуації».
- Дайте кожному висловитися по черзі, не перебиваючи: «Спочатку я хотів/ла би почути вас, а потім вас».

Відповідай:

- Зверніться до всіх присутніх: «Я розумію, що очікування в черзі може втомити, особливо якщо йдеться про таку важливу справу».
- «Пропоную таке рішення: чітко дотримуймося порядку черги. Якщо у когось є особливі обставини – літній вік, інвалідність, маленькі діти – просимо повідомити про це, і ми постаємо вас прийняти першочергово».
- «Також прошу всіх зберігати спокій і взаємоповагу, це допоможе нам обслужити всіх швидше».

СЦЕНАРІЙ 3. МОВНИЙ БАР'ЄР ТА НЕРОЗУМІННЯ

Ситуація: Відвідувач (іноземець або людина, яка погано розмовляє українською) не може пояснити, що йому потрібно, і починає дратуватися: «Чому ви мене не розумієте? Ви що, не можете нормально працювати?»

Алгоритм дій:

Стоп:

- Зробіть паузу, заспокойтеся.
- Нагадайте собі, що роздратування відвідувача пов'язане з труднощами комунікації, а не з вами особисто.

Слухай:

- «Я бачу, що виникли труднощі з порозумінням, і це може бути дуже неприємно».
- Спробуйте уповільнити мову, використовувати простіші слова.
- Якщо можливо, запитайте: «Якою мовою вам зручніше спілкуватися?»

Відповідай:

- «Спробуємо вирішити це разом. Можливо, ви можете показати документ або написати, яка послуга вам потрібна?»

- «З вашого дозволу, я можу запросити колегу, який володіє англійською / іншою мовою, щоб допомогти нам».
- «Або ми можемо використати перекладач на телефоні, якщо вам зручно».

Порада! Для комунікації з іноземцями корисно мати підготовлені картки з піктограмами основних послуг або короткі фрази основними мовами. Це значно спрощує порозуміння у складних ситуаціях.

Комунікаційні скрипти для складних ситуацій

Заздалегідь підготовлені комунікаційні скрипти допомагають швидко та ефективно реагувати на типові конфліктні ситуації. Використовуйте їх як основу, адаптуючи до певної ситуації та свого стилю спілкування.

Відмова в наданні послуги через неповний комплект документів

«Я розумію, що ви розраховували сьогодні отримати цю послугу, і мені шкода, що виникла така ситуація. Згідно з чинним законодавством, для [назва послуги] потрібно подати повний комплект документів, включно з [назва відсутнього документа]. На жаль, без нього я не можу зареєструвати вашу заяву. Поміркуймо, як швидше вирішити цю ситуацію. Ви можете донести цей документ сьогодні до закриття ЦНАП або записатися на конкретний час в інший день».

Відповідь на звинувачення в некомпетентності

«Я бачу, що ви засмучені, і мені шкода, що склалася така ситуація. Я дійсно хочу вам допомогти. Щоб краще зрозуміти проблему, розкажіть, будь ласка, детальніше, з якими саме труднощами ви стикнулися. Це допоможе мені знайти найкраще рішення для вас».

Робота із вимогливим відвідувачем

«Дякую, що звернули увагу на цю проблему. Я розумію, що для вас важливо отримати якісне обслуговування, і ми прагнемо цього ж. Розгляньмо детальніше, що саме не відповідає вашим очікуванням і як ми можемо це виправити. Мені справді важливо, щоб ви отримали належну допомогу».

Відвідувач вимагає неможливого

«Я розумію, наскільки важливо для вас отримати цей документ сьогодні. Я б дуже хотіла / хотів вам допомогти, але [пояснення об'єктивної причини неможливості]. Замість цього я можу запропонувати вам [альтернативний варіант]. Це не ідеальне рішення, але воно допоможе просунутися у вирішенні вашого питання».

Робота з погрозами скарг чи звернень до керівництва

«Я розумію ваше розчарування ситуацією. Звичайно, ви маєте повне право звернутися зі скаргою, це ваше законне право. А втім, я щиро хочу допомогти вирішити ваше питання зараз. Можливо, ми могли б спочатку спробувати розібратися разом? Розкажіть, будь ласка, детальніше про вашу ситуацію, щоб я міг / могла запропонувати рішення».



Пам'ятайте! Ефективний скрипт має містити три ключові елементи: розуміння ситуації відвідувача, чітке пояснення причин або правил та конкретну пропозицію щодо подальших дій. Скрипти допомагають зберігати професіоналізм у стресових ситуаціях, але вони не повинні звучати шаблонно чи беземоційно.

РЕЗЮМЕ

Модель «Стоп-Слухай-Відповідай» забезпечує структурований підхід до управління конфліктними ситуаціями. Перший етап (СТОП) передбачає свідоме переривання імпульсу негайно відповісти, глибокий вдих та емоційне відокремлення від ситуації. Другий етап (СЛУХАЙ) охоплює активне слухання, демонстрацію емпатії та розуміння проблеми відвідувача. Третій етап (ВІДПОВІДАЙ) – це надання спокійної, чіткої відповіді, орієнтованої на результат.

Деескалація конфлікту досягається через комплекс комунікативних технік: збереження спокою та контролю власного голосу і дихання, використання відкритої невербальної мови тіла, віддзеркалення емоцій відвідувача та їх визнання, застосування уточнювальних запитань для переходу від емоцій до фактів, пропонування конкретних рішень та варіантів дій. Ці техніки не є проявом слабкості, а навпаки демонструють професіоналізм та емоційний інтелект адміністратора.

Типові конфліктні ситуації у ЦНАП мають свої особливості та потребують адаптації базових алгоритмів. Зокрема, взаємодія з відвідувачем, який не приніс усіх документів, вимагає емпатичної, але чіткої відмови з пропозицією альтернативних рішень. Конфлікт між відвідувачами в черзі потребує швидкого втручання з пропозицією справедливого вирішення ситуації. У разі мовного бар'єра ефективними є невербальні засоби комунікації, простіша мова та залучення перекладача, якщо можна.

Заздалегідь підготовлені комунікаційні скрипти для типових складних ситуацій (відмова в наданні послуги, відповідь на звинувачення в некомпетентності, робота з вимогливим відвідувачем, реакція на погрози поскаржитися) допомагають адміністраторам швидко та ефективно реагувати, зберігаючи професіоналізм навіть у стресових умовах. Ефективний скрипт передбачає розуміння ситуації відвідувача, чітке пояснення причин або правил та чітку пропозицію щодо подальших дій.

РОЗДІЛ III.

ТЕХНІКИ УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ

Ефективне подолання кризових ситуацій та взаємодія з конфліктними відвідувачами потребують не лише професійних компетенцій, але й значних емоційних ресурсів. Навіть високопрофесійні адміністратори ЦНАП можуть відчувати емоційне виснаження після напружених робочих днів. Цей розділ присвячено технікам управління стресом та розвитку стресостійкості, що потрібно для збереження психічного добробуту, підтримки професійної ефективності та запобігання емоційному вигоранню адміністраторів ЦНАП.

Що таке стресостійкість і чому вона важлива для працівників ЦНАП

Стресостійкість – це здатність людини ефективно функціонувати та зберігати емоційну рівновагу в умовах підвищеного психологічного навантаження. Для адміністраторів ЦНАП стресостійкість є не просто бажаною якістю, а професійною потребою.

Щодня ви стикаєтеся з численними стресовими факторами:

- Конфліктні відвідувачі та емоційно напружені ситуації.
- Велика кількість соціальних взаємодій протягом дня.
- Потреба дотримуватись суворих правил і процедур.
- Відповідальність за правильність оформлення документів.
- Робота з відвідувачами в стані стресу або психологічної травми.

Варто розуміти, що **стресостійкість не означає відсутності стресу чи емоцій**. Це радше здатність:

- Швидко відновлюватися після стресових ситуацій.
- Не дозволяти стресу накопичуватися та впливати на якість роботи.
- Зберігати професіоналізм навіть у складних умовах.
- Піклуватися про власне психічне здоров'я.

Стрес – неспецифічна реакція організму на будь-яку вимогу, що до нього висувається. Може бути як позитивним (еустрес), так і негативним (дистрес).

Резильєнтність – психологічна пружність, здатність швидко відновлюватися після стресових ситуацій.

ЯК РОЗВИНУТИ СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Розвиток стресостійкості – це свідомий процес, який передбачає роботу з власними реакціями на стрес, піклування про фізичне здоров'я та опанування спеціальних технік.

Основні напрями розвитку стресостійкості:

→ **Усвідомлення власних реакцій на стрес**

Розпізнавання перших ознак стресу у своєму тілі та емоціях (напруження м'язів, прискорене серцебиття, дратівливість) дозволяє вчасно застосувати техніки саморегуляції.

→ **Фізична підготовка**

Регулярна фізична активність, здорове харчування та повноцінний сон підвищують загальну стійкість організму до стресу. Навіть 10-15 хвилин прогулянки після роботи можуть значно знизити рівень стресових гормонів.

→ **Емоційна саморегуляція**

Техніки дихання, медитації та усвідомленості допомагають контролювати емоційні реакції та швидше відновлюватися після напружених ситуацій.

→ **Соціальна підтримка**

Спілкування з колегами, друзями чи родиною про робочі виклики допомагає розвантажитись і отримати емоційну підтримку. Важливо створити безпечний простір для обговорення складних ситуацій.



Пам'ятайте! Стресостійкість – це не вроджена риса характеру, а навичка, яку можна і потрібно розвивати. Як і будь-яку навичку, її вдосконалюють через регулярну практику.

Розпізнавання власних тригерів

Важливим кроком до управління стресом є розуміння своїх тригерів – конкретних ситуацій, слів або дій, які викликають у вас сильну емоційну реакцію.

ТИПОВІ ТРИГЕРИ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП

У роботі адміністратора ЦНАП часто трапляються такі емоційні тригери:

- **Зневажливе ставлення** – коли відвідувач демонструє неповагу або зверхність.
- **Необґрунтовані звинувачення** – коли вас звинувачують у некомпетентності або небажанні допомогти.
- **Підвищений тон** – коли на вас кричать або розмовляють агресивно.
- **Маніпуляції** – коли відвідувач намагається викликати почуття провини або тиснути на жалість.
- **Порушення особистих меж** – коли відвідувач стає надто близько, торкається вас або переходить на особисті теми.

Як ідентифікувати власні тригери

Щоб краще розуміти свої реакції на стрес, проведіть невелике самодослідження:

1. Аналіз минулого досвіду

Згадайте ситуації, які викликали у вас найсильніші емоційні реакції. Що саме в цих ситуаціях зачепило вас найбільше?

2. Відстеження фізичних реакцій

Звертайте увагу на сигнали вашого тіла в напружених ситуаціях:

- Де саме виникає напруження (щелепи, плечі, живіт)?
- Як змінюється ваше дихання?
- Чи прискорюється серцебиття?

3. Розпізнавання типових реакцій

Визначте, який із типів реагування на стрес вам найбільш властивий:

- **Бій** – ви стаєте агресивним, підвищуєте голос, сперечаєтесь.
- **Біжи** – ви намагаєтесь уникнути ситуації, відмахнутися від проблеми.
- **Завмири** – вас заклинює, ви не можете нічого відповісти, губитесь.
- **Поступливість** – ви погоджуєтесь з усім, навіть якщо це суперечить правилам.

ПРАКТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТ: «ЩОДЕННИК ТРИГЕРІВ»

Ведення щоденника тригерів допоможе вам краще усвідомлювати свої реакції та готуватися до складних ситуацій.

Структура запису в щоденнику:

- **Ситуація** – опишіть, що сталося.
- **Тригер** – визначте, що саме викликало сильну реакцію.
- **Емоції** – назвіть емоції, які ви відчули.
- **Фізичні відчуття** – опишіть реакції тіла.
- **Думки** – запишіть, які думки виникли.
- **Моя реакція** – як ви повелися в ситуації.
- **Альтернативна реакція** – як би ви хотіли поводитися наступного разу.

Приклад запису:

- **Ситуація:** Відвідувач звинуватив мене в тому, що я навмисно затягую розгляд його справи.
- **Тригер:** Несправедливе звинувачення в некомпетентності.
- **Емоції:** Образа, роздратування, гнів.
- **Фізичні відчуття:** Напруження в щелепах, прискорене серцебиття, відчуття жару.
- **Думки:** «Як він сміє так зі мною говорити!», «Я працюю за правилами!».
- **Моя реакція:** Я почала виправдовуватися і говорити трохи різкіше.
- **Альтернативна реакція:** Зробити паузу, глибоко вдихнути і спокійно пояснити причини затримки.



Пам'ятайте! Усвідомлення своїх тригерів – перший крок до того, щоб не дозволяти їм керувати вашими реакціями. Знаючи свої гарячі кнопки, ви можете підготуватися до ситуацій, коли вони будуть натиснуті.

Методи швидкого відновлення після стресу

Робочий день у ЦНАП насичений взаємодіями, і немає можливості взяти довгу перерву після кожної напруженої ситуації. Тому важливо опанувати техніки, які допомагають швидко відновити емоційну рівновагу за короткий час.

ДИХАЛЬНІ ТЕХНІКИ

Контрольоване дихання – один із найдоступніших і найефективніших способів швидко знизити рівень стресу. Воно безпосередньо впливає на нервову систему, активуючи парасимпатичний відділ, відповідальний за розслаблення.

Техніка «4-7-8»

Проста, але потужна дихальна вправа, яку можна виконати за лічені секунди:

1. Вдихніть через ніс на рахунок 4.
2. Затримайте дихання на рахунок 7.
3. Повільно видихніть через рот на рахунок 8.
4. Повторіть цикл 3-4 рази.

Квадратне дихання

Техніка, яка допомагає зосередитися і заспокоїтися:

1. Вдих на рахунок 4.
2. Затримка дихання на рахунок 4.
3. Видих на рахунок 4.
4. Затримка дихання на рахунок 4.
5. Повторіть цикл 3-4 рази.

ТЕХНІКИ ЗАЗЕМЛЕННЯ (GROUNDING)

Ці техніки допомагають повернутися «в момент» і відновити зв'язок із реальністю, особливо ефективні для зниження тривоги.

Техніка «5-4-3-2-1»

Послідовно зосередьтеся на:

- 5 речах, які ви бачите (стіл, комп'ютер, вікно...).
- 4 речах, які ви можете відчувати на дотик (стілець під вами, тканина одягу...).

- 3 звуках, які ви чуєте (голоси, кондиціонер, кроки...).
- 2 запахах, які ви відчуваєте (кава, парфуми...).
- 1 смаку, який ви відчуваєте (ментол, кава...).

Фізичне заземлення

Простий, але ефективний спосіб повернутися «в тіло»:

1. Сядьте рівно, поставте ступні повністю на підлогу.
2. Відчуйте, як ваші ноги міцно стоять на землі.
3. Відчуйте вагу вашого тіла на стільці.
4. Зосередьтеся на відчуттях контакту з поверхнями протягом 30-60 секунд.

КОРОТКА ЗМІНА ФОКУСУ

Іноді найкращий спосіб відновитися – це тимчасово перемкнути увагу на щось інше.

Мікроперерви для відвернення уваги:

- Подивіться у вікно на 30 секунд, фокусуючись на природних об'єктах.
- Випийте склянку води, повністю зосередившись на відчуттях.
- Зробіть 5-10 кроків приміщенням.
- Розгляньте деталі якогось предмета на своєму столі.

Ментальне відволікання:

- Згадайте приємну подію з вихідних.
- Уявіть на 30 секунд своє улюблене місце відпочинку.
- Подумки перерахуйте 5 речей, за які ви вдячні.
- Розв'яжіть просту математичну задачу подумки.

ФІЗИЧНА РОЗРЯДКА

Стрес викликає фізичну напругу в тілі, яку важливо розрядити.

Мікровправи на робочому місці:

- Стискання-розтискання кулаків (5-10 разів).
- Напруження і розслаблення різних груп м'язів (плечі, спина, обличчя).
- Обертання плечима вперед і назад.
- Легке розтягнення шиї і спини.

Експрес-розминка:

Якщо є можливість на хвилину відійти:

1. Встаньте, підніміться навшпиньки й опустіться 10 разів.
2. Зробіть кілька нахилів у різні боки.

3. Потрясіть руками і ногами, ніби струшуєте з них воду.
4. Глибоко вдихніть і повільно видихніть.

Порада! Створіть особистий набір експрес-технік із 3-4 вправ, які найкраще працюють саме для вас. Використовуйте їх одразу після напружених взаємодій, не чекаючи, поки стрес накопичиться.

Робота з «емоційним зараженням» і профілактика вигорання

ЩО ТАКЕ ЕМОЦІЙНЕ ЗАРАЖЕННЯ І ЯК ДАТИ РАДУ ІЗ НИМ

Емоційне зараження – це психологічний феномен, коли ви мимоволі переймаєте емоційний стан людини, з якою взаємодієте. У роботі адміністратора ЦНАП це особливо відчутно, адже щодня ви контактуєте з людьми, які перебувають у різних емоційних станах, часто негативних.

Як працює емоційне зараження:

- Ви обслуговуєте роздратованого відвідувача.
- Несвідомо починаєте відчувати його емоції: гнів, тривогу, розчарування.
- Ці емоції залишаються з вами навіть після завершення взаємодії.
- До кінця дня ви відчуваєте емоційне виснаження.

Інструменти для роботи з емоційним зараженням:

- **Розвивайте усвідомленість** – навчіться відрізняти свої емоції від емоцій відвідувачів.
Практичний прийом: Після складної взаємодії запитайте себе: «Чи це мої емоції, чи я перейняв/ла їх від відвідувача?»
- **Встановлюйте емоційні межі** – уявіть ментальний щит, який захищає вас від негативних емоцій інших.
Практичний прийом: Перед початком робочого дня уявіть, що надягаєте невидимий захисний костюм, який не пропускає чужі негативні емоції.
- **Проводьте емоційне очищення** після складних взаємодій.
Практичний прийом: Випийте води, вимийте руки, уявляючи, що змиваєте з себе негативні емоції попередньої взаємодії.
- **Використовуйте техніку «якоріння»** до позитивних емоцій.
Практичний прийом: Тримайте на робочому місці фотографію або предмет, який викликає приємні емоції. Перемикайте увагу на цей предмет після складних взаємодій.

ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Професійне вигорання – це стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, спричинене-

ний тривалим перебуванням в емоційно напружених ситуаціях. Для працівників ЦНАП ризик вигорання особливо високий через постійну взаємодію з людьми в стресових ситуаціях.

Ознаки професійного вигорання:

- **Емоційне виснаження** – відчуття спустошеності, відсутність сил.
- **Деперсоналізація** – цинічне ставлення до відвідувачів, сприйняття їх як «проблем», а не людей.
- **Зниження особистих досягнень** – відчуття некомпетентності, безпорадності, зниження самооцінки.
- **Фізичні симптоми** – порушення сну, головні болі, зниження імунітету.
- **Поведінкові зміни** – дратівливість, прокрастинація, уникнення роботи.

Стратегії профілактики вигорання:

- **Установлюйте здорові межі між роботою та особистим життям.**
 - Не беріть робочі проблеми додому.
 - Уникайте понаднормової роботи.
 - Вимикайте робочі повідомлення у вільний час.
 - Розвивайте хобі та інтереси поза роботою.
- **Практикуйте регулярний відпочинок та відновлення.**
 - Повноцінно використовуйте щорічну відпустку.
 - Робіть короткі перерви протягом робочого дня.
 - Забезпечте якісний сон і фізичну активність.
 - Практикуйте техніки релаксації (медитація, йога, дихальні вправи).
- **Шукайте соціальну підтримку.**
 - Обговорюйте складні ситуації з колегами (без порушення конфіденційності)
 - Створіть групу підтримки або систему «приятелів» на роботі
 - За потреби зверніться до психолога чи супервізора
 - Відвідуйте професійні тренінги та семінари
- **Знаходьте сенс у своїй роботі.**
 - Нагадуйте собі про важливість вашої ролі для громади.
 - Відзначаєте свої маленькі перемоги і досягнення.
 - Ведіть щоденник позитивних моментів на роботі.
 - Створіть традицію щотижня відзначати свої професійні успіхи.

Професійне вигорання – психологічний синдром, що виникає у відповідь на хронічні міжособистісні стресори на роботі, характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності.

Емоційне зараження – тенденція автоматично переймати емоційні стани інших людей через мимовільне наслідування їхніх виразів обличчя, вокалізацій, постави та рухів.



Пам'ятайте! Вигорання не ознака слабкості чи непрофесійності. Це природна реакція на тривалий стрес, якій можна запобігти, системно працюючи над власним психічним добробутом.

Техніки емоційного самоконтролю

Емоційний самоконтроль – це здатність управляти своїми емоційними реакціями, особливо в ситуаціях підвищеного стресу. Для адміністраторів ЦНАП ця навичка є ключовою для збереження професіоналізму та ефективності в роботі.

ПАУЗА ТА ДИХАННЯ

Найпростіша, але надзвичайно ефективна техніка самоконтролю – свідомо пауза перед реагуванням на стресовий тригер.

Як це працює:

1. Коли ви відчуваєте наростання негативних емоцій, зробіть паузу.
2. Вдихніть на рахунок 3, затримайте дихання на рахунок 1, видихніть на рахунок 4.
3. За цей час активується префронтальна кора головного мозку (відповідальна за логічне мислення).
4. Тепер ви можете реагувати більш зважено, а не імпульсивно.

Коли застосовувати:

- Відвідувач підвищив голос або проявив агресію.
- Ви відчуваєте, що починаєте дратуватися
- Колега зробив критичне зауваження.
- Ви зіткнулися з неочікуваною проблемою чи перешкодою.

ПЕРЕФОРМУЛЮВАННЯ (РЕФРЕЙМІНГ)

Ця техніка допомагає змінити сприйняття ситуації, яка викликає негативні емоції, переглянувши її під іншим кутом зору.

Приклади переформулювання:

Початкова думка	Рефреймінг
«Цей відвідувач просто хоче мене розізлити»	«Ця людина, ймовірно, переживає складний період, і її гнів не спрямований на мене»
«Я не справляюся з роботою»	«Я стикаюся з викликом, який допоможе мені розвинути нові навички»

«Тут нічого не можна зробити, система не працює»	«Це можливість проявити креативність і знайти альтернативні способи допомогти відвідувачу»
«Цей день жахливий, все йде не так»	«Ця складна ситуація – лише частина дня, і вона скоро закінчиться»

Як застосовувати рефреймінг:

1. Усвідомте свою початкову інтерпретацію ситуації.
2. Запитайте себе: «Чи є інший спосіб поглянути на це?».
3. Знайдіть більш конструктивну або реалістичну інтерпретацію.
4. Сформулюйте нову думку і повторіть її кілька разів.

ВІЗУАЛІЗАЦІЯ

Ця техніка використовує силу уяви для зниження рівня стресу та відновлення емоційної рівноваги.

Швидка візуалізація для робочого дня:

1. Заплющте очі на 10-15 секунд (якщо ситуація дозволяє).
2. Уявіть місце, де ви почуваетесь спокійно та безпечно (берег моря, ліс, ваш дім).
3. Залучіть усі органи чуття: що ви бачите, чуєте, відчуваєте, який аромат вдихаєте?
4. Глибоко вдихніть, уявляючи, що ви дійсно перебуваєте в цьому місці.
5. Розплющте очі, зберігаючи відчуття спокою.

Візуалізація захисного щита:

1. Взаємодіючи з агресивним відвідувачем, уявіть, що вас оточує невидимий щит.
2. Цей щит пропускає корисну інформацію, але блокує негативну енергію.
3. Негативні слова або емоції відбиваються від щита і не зачіпають вас.

САМОНАГАДУВАННЯ

Внутрішній діалог потужно впливає на наші емоції та поведінку. Заздалегідь підготовлені фрази-нагадування можуть допомогти зберігати контроль у стресових ситуаціях.

Приклади ефективних самонагадувань:

- «Я професіонал/ка і можу впоратися з цією ситуацією».
- «Це просто складний момент, він скоро мине».
- «Я відокремлюю себе від емоцій цієї людини»
- «Я контролюю свої реакції, а не реакції інших людей».
- «Моє завдання – вирішити проблему, а не реагувати на емоції»
- «Глибокий вдих. Я залишаюся спокійним/ою».

Як створити ефективні самонагадування:

1. Визначте свої типові стресові ситуації.
2. Сформулюйте 3-5 коротких позитивних і дієвих фраз.
3. Запишіть їх на стікері або в телефоні.
4. Регулярно повторюйте ці фрази, особливо перед можливими стресовими ситуаціями.

Порада! Створіть власну аптечку емоційної першої допомоги – набір технік, які найкраще працюють саме для вас. Використовуйте її систематично, не чекаючи, коли стрес досягне критичного рівня.



Пам'ятайте! Розвиток емоційного самоконтролю – це процес, який вимагає практики. Не очікуйте миттєвих результатів, але й не засмучуйтесь, якщо іноді ви все ж реагуєте емоційно. Кожне застосування техніки самоконтролю розвиває цю навичку.

Практичний інструментарій:

Мій антистресовий ритуал

Для системної роботи зі стресом важливо створити персоналізовану стратегію самопомоги – свій антистресовий ритуал. Цей ритуал має містити три ключові елементи:

1. Техніки швидкого відновлення на робочому місці.
2. Методи захисту від емоційного зараження.
3. Способи профілактики вигорання в довгостроковій перспективі.

СТВОРЕННЯ ОСОБИСТОГО АНТИСТРЕСОВОГО РИТУАЛУ

Скористайтесь цим шаблоном, щоб розробити власний антистресовий ритуал:

1. Мої техніки швидкого відновлення (виберіть 2-3, які вам найбільше підходять):

- ☐ Техніка дихання «4-7-8».
- ☐ Квадратне дихання
- ☐ Техніка заземлення «5-4-3-2-1».
- ☐ Фізичне заземлення через відчуття тіла.
- ☐ Коротка зміна фокусу (погляд у вікно, спостереження за деталями).
- ☐ Стискання-розтискання кулаків.
- ☐ Мікророзминка на робочому місці.
- ☐ Інше: _____ .

2. Мої стратегії захисту від емоційного зараження (виберіть 1-2):

- ☐ Уявляти захисний щит перед складними взаємодіями.
- ☐ Мити руки або обличчя після емоційно напружених ситуацій.
- ☐ Техніка «емоційного розмежування» – нагадування, що це не мої емоції.
- ☐ Використання «якоря» – дотик до предмета для повернення до свого емоційного стану.
- ☐ Коротка візуалізація спокійного місця.
- ☐ Інше: _____

3. Мої способи профілактики вигорання (виберіть 3-4):

- ☐ Регулярні фізичні вправи _____ разів на тиждень.
- ☐ Повноцінний сон (_____ годин щоночі).
- ☐ Хобі та інтереси поза роботою: _____.
- ☐ Відсторонення від робочих питань після закінчення робочого дня.
- ☐ Спілкування з людьми, які можуть підтримати.
- ☐ Ведення щоденника досягнень і позитивних моментів.
- ☐ Регулярний аналіз робочого навантаження і встановлення меж.
- ☐ Практики релаксації (медитація, прогресивна м'язова релаксація).
- ☐ Професійний розвиток і формування нових навичок.
- ☐ Звернення по допомогу, коли це потрібно.
- ☐ Інше: _____.

ПЛАНОВИЙ РОЗКЛАД АНТИСТРЕСОВИХ ПРАКТИК

Щоб антистресовий ритуал став частиною вашого життя, важливо спланувати його реалізацію в часі:

Щоденні практики (5-10 хвилин):

Ранкова підготовка: _____ (наприклад, дихальні вправи, візуалізація успішного дня).

Упродовж робочого дня: _____ (наприклад, техніка «Стоп-Слухай-Відповідай» після кожної складної взаємодії).

Завершення робочого дня: _____ (наприклад, короткий аналіз досягнень, «змивання» робочих емоцій).

Вечірній ритуал: _____ (наприклад, прогулянка, хобі, спілкування з близькими).

Щотижневі практики (30-60 хвилин):

День тижня: _____ Практика: _____ (напри-

клад, понеділок: планування тижня з урахуванням відпочинку).

День тижня: _____ Практика: _____ (наприклад, п'ятниця: підсумування, відзначення успіхів).

Щомісячні практики (1-2 години):

День місяця: _____ Практика: _____ (наприклад, остання неділя: глибокий аналіз професійного вигорання, корекція стратегій).

Приклад заповненого бланка антистресового ритуалу:

МІЙ ПЕРСОНАЛЬНИЙ АНТИСТРЕСОВИЙ РИТУАЛ

Техніки швидкого відновлення:

- ☒ Квадратне дихання.
- ☒ Фізичне заземлення через відчуття тіла.
- ☒ Коротка зміна фокусу (погляд у вікно на 30 секунд).

Стратегії захисту від емоційного зараження:

- ☒ Уявляти захисний щит перед початком робочого дня.
- ☒ Мити руки після емоційно напружених взаємодій.

Способи профілактики вигорання:

- ☒ Регулярні фізичні вправи тричі на тиждень
- ☒ Повноцінний сон (7-8 годин щоночі).
- ☒ Хобі: читання художньої літератури, садівництво.
- ☒ Щотижнева зустріч з друзями без обговорення роботи.

Щоденні практики:

- Ранкова підготовка: 5 хвилин медитації, візуалізація позитивного дня.
- Упродовж робочого дня: глибоке дихання після кожної складної взаємодії
- Завершення робочого дня: записати три позитивні моменти за день.
- Вечірній ритуал: 30 хвилин читання для задоволення.

Щотижневі практики:

- Понеділок: планування тижня з обов'язковими паузами для відпочинку.
- П'ятниця: відзначення трьох професійних досягнень за тиждень.

Щомісячні практики:

- Остання субота: 2 години повного абстрагування від роботи, улюблене хобі.

Порада! Роздрукуйте свій антистресовий ритуал і тримайте його на видному місці. Відзначайте виконані пункти, щоб відстежувати свій прогрес та мотивувати себе до постійної практики.



Пам'ятайте! Навіть найліпший антистресовий ритуал не спрацює, якщо ви не будете його дотримуватися. Почніть з малого – одна-дві практики щодня – і поступово розширюйте свій антистресовий арсенал.

Міжособистісна підтримка: роль колективу

Попри те, що багато технік управління стресом спрямовані на індивідуальну роботу, не варто недооцінювати роль колективної підтримки у подоланні професійного стресу.

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ ВЗАЄМОПІДТРИМКИ В КОЛЕКТИВІ

Практика «приятелів» (buddy system)

Система «приятелів» – це партнерство двох колег, які надають одне одному емоційну підтримку, зворотний зв'язок і допомогу в стресових ситуаціях.

Як це працює:

1. Об'єднайтеся в пари з колегою, з яким у вас комфортні стосунки.
2. Домовтеся про регулярні короткі зустрічі (5-10 хвилин) для обміну досвідом.
3. Підтримуйте одне одного в складних ситуаціях.
4. Надавайте конструктивний зворотний зв'язок.
5. Помічайте ознаки стресу чи вигорання одне в одного.

Переваги цієї системи:

- Знижує відчуття самотності в складних ситуаціях.
- Забезпечує своєчасну підтримку безпосередньо на робочому місці.
- Сприяє обміну ефективними стратегіями подолання стресу.
- Дозволяє виявити ранні ознаки вигорання.

ГРУПОВІ ПРАКТИКИ ЗНИЖЕННЯ СТРЕСУ

Окрім індивідуальної взаємодії, ефективними є і групові форми підтримки.

Приклади групових практик:

- **Короткі «емоційні чекіни»** на початку робочих нарад – кожен ділиться своїм емоційним станом і одним викликом / успіхом за день.

- **Формат «труднощі та перемоги»** – щотижневе 15-хвилинне обговорення складних випадків і успішних рішень.
- **Групова релаксація** – 5-хвилинні сеанси дихальних вправ або медитації перед початком або після закінчення робочого дня.
- **Неформальні зустрічі** поза робочим середовищем для зміцнення командного духу.

КОЛИ ВАРТО ЗВЕРНУТИСЯ ЗА ПРОФЕСІЙНОЮ ДОПОМОГОЮ

Важливо розуміти, що самодопомога та колегіальна підтримка мають свої межі. Іноді потрібно звернутися до фахівців.

Ознаки того, що потрібна професійна допомога:

- Постійне відчуття виснаження, яке не минає після відпочинку.
- Тривалі порушення сну (понад два тижні).
- Постійна тривога або панічні атаки.
- Стійке погіршення настрою, апатія.
- Значне зниження мотивації та зацікавленості в роботі.
- Соматичні симптоми (головні болі, проблеми з травленням тощо), які пов'язані зі стресом.
- Зловживання алкоголем або іншими речовинами для зниження стресу.

Доступні варіанти професійної допомоги:

- Консультація психолога або психотерапевта.
- Групи підтримки для працівників стресових професій.
- Тренінги з управління стресом і профілактики вигорання.
- Супервізія для професійної рефлексії.
- Звернення до сімейного лікаря для оцінки фізичних симптомів, пов'язаних зі стресом.

Важливо! Звернення за професійною допомогою – це не ознака слабкості, а прояв професійної відповідальності і турботи про себе. Так само, як ви рекомендуєте відвідувачам звертатися до фахівців у складних ситуаціях, дозвольте собі отримати кваліфіковану підтримку, коли вона вам потрібна.



Пам'ятайте! Ваш психічний добробут безпосередньо впливає на якість обслуговування відвідувачів ЦНАП. Інвестуючи у свою стресостійкість, ви підвищуєте не лише власну ефективність, але й загальну якість роботи центру.

РЕЗЮМЕ

Стресостійкість є професійною потребою для адміністраторів ЦНАП, що передбачає здатність ефективно функціонувати та зберігати емоційну рівновагу в умовах підвищеного психологічного навантаження. Її розвиток передбачає усвідомлення власних реакцій на стрес, фізичну підготовку (регулярна активність, здорове харчування, повноцінний сон), емоційну саморегуляцію та розбудову системи соціальної підтримки. Стресостійкість не є вродженою рисою, а навичкою, що цілеспрямовано розвивається.

Ключовим компонентом управління стресом є розпізнавання власних тригерів – ситуацій або дій, які викликають сильні емоційні реакції. Для адміністраторів ЦНАП типовими тригерами є зневажливе ставлення, необґрунтовані звинувачення, підвищений тон, маніпуляції та порушення особистих меж. Ведення щоденника тригерів сприяє усвідомленню власних реакцій та розвитку альтернативних способів реагування.

Проблема емоційного зараження (мимовільного перейняття емоційного стану відвідувача) та професійного вигорання є актуальними для працівників ЦНАП. Профілактика вигорання вимагає системного підходу: встановлення здорових меж між професійним та особистим життям, регулярний відпочинок, розбудова соціальної підтримки, знаходження сенсу у професійній діяльності. Важливим є усвідомлення перших ознак вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження особистих досягнень.

Формування персоналізованої стратегії самопомоги (антистресового ритуалу) є практичним інструментом для систематичної роботи зі стресом. Такий ритуал охоплює техніки швидкого відновлення (дихальні вправи, заземлення, зміна фокусу), методи захисту від емоційного зараження та способи профілактики вигорання. Регулярне, щоденне, щотижневе та щомісячне, виконання антистресових практик інтегрує їх у професійну рутину та підвищує загальну стресостійкість.

РОЗДІЛ IV.

РОБОТА З ВІДВІДУВАЧАМИ З ПТСР

Оволодівши інструментарієм подолання кризових ситуацій та методами управління стресом, зверніть увагу на особливу категорію взаємодій, що набула виняткової актуальності в умовах війни, – роботу з відвідувачами, які мають ознаки посттравматичного стресового розладу (ПТСР). Розуміння специфіки такої взаємодії критично важливе для адміністраторів ЦНАП, оскільки, за різними оцінками, до 30% населення України може мати прояви ПТСР різного ступеня вираженості. У цьому розділі представлено методики розпізнавання ознак ПТСР, рекомендації щодо адаптації комунікаційних стратегій та надання базової психологічної підтримки, що забезпечить ефективне виконання адміністраторами професійних обов'язків.

Поняття посттравматичного стресового розладу

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) – це психологічний стан, який виникає після переживання або спостереження травматичних подій. В умовах війни в Україні кількість людей з ПТСР значно зросла, тому адміністраторам ЦНАП важливо розуміти особливості взаємодії з такими відвідувачами.

ЩО ТАКЕ ПТСР ТА ЯК ВІН ВИНΙΚАЄ

ПТСР розвивається як реакція психіки на пережиту травматичну подію, яка перевищила адаптаційні можливості людини та викликала інтенсивний страх, безпорадність або жах.

Типові травматичні події, що можуть призвести до ПТСР:

- Військові дії, обстріли, бомбардування.
- Втрата домівки, вимушене переселення.
- Утрата близьких людей.
- Фізичне насильство або його загроза.
- Перебування в полоні.
- Стихійні лиха або техногенні катастрофи.

ПТСР (посттравматичний стресовий розлад) – психічний розлад, що виникає як відтермінована або затяжна реакція на стресову подію чи ситуацію винятково загрозливого або катастрофічного характеру.

Психологічна травма – пошкодження психіки, яке виникає внаслідок впливу надзвичайно стресових чинників, що перевищують можливості людини до адаптації.

ПОШИРЕНІСТЬ ПТСР В УКРАЇНІ

За різними оцінками, в умовах війни до 30% населення України може мати симптоми ПТСР різного ступеня вираженості. Особливо вразливими є:

- Вимушено переміщені особи.
- Ветерани та чинні військовослужбовці.
- Люди, які пережили окупацію.
- Медичні працівники та рятувальники.
- Родичі загиблих.
- Волонтери, які працюють у зоні бойових дій.

Як працівник ЦНАП, ви щодня контактуєте з людьми, які могли пережити травматичні події. Ваше завдання – не діагностувати ПТСР (це робота фахівців з психічного здоров'я), а розпізнавати його можливі прояви та адаптувати своє спілкування для надання якісних послуг.



Пам'ятайте! Наявність травматичного досвіду не означає неодмінного розвитку ПТСР. Багато людей демонструють природну стійкість або здатність до відновлення. Однак це не применшує важливості розуміння особливостей спілкування з людьми, які переживають наслідки травматичного досвіду.

Ознаки ПТСР у поведінці відвідувача

Розпізнавання ознак ПТСР допоможе вам адаптувати своє спілкування таким чином, щоб не посилювати стрес відвідувача і забезпечити ефективну взаємодію із людиною. Важливо розуміти, що ці ознаки можуть проявлятися у різних комбінаціях і з різною інтенсивністю.

ЕМОЦІЙНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ ПРОЯВИ ПТСР

Тривожність і гіперпильність

Людина з ПТСР часто перебуває в стані постійної «бойової готовності», очікуючи лиха навіть у безпечних ситуаціях.

Як це може проявлятися в ЦНАП:

- Відвідувач постійно озирається, здригається від гучних звуків.
- Сидить обличчям до входу / виходу, спиною до стіни.
- Надмірно реагує на повідомлення про повітряну тривогу.
- Непокійється в закритих або переповнених приміщеннях.

Приклад ситуації: Відвідувач реагує на звук падіння папки на підлогу різким здриганням, його дихання пришвидшується, а погляд швидко сканує приміщення, шукаючи загрози.

Емоційна нестабільність

Людина з ПТСР може мати труднощі з регуляцією емоцій, демонструючи несподівані емоційні сплески.

Як це може проявлятися в ЦНАП:

- Раптова зміна настрою від спокійного до роздратованого.
- Неадекватна емоційна реакція на звичайні ситуації (гнів через потребу чекати).
- Спалахи сліз, коли мова заходить про певні теми.
- Емоційне замороження (відсутність реакції) на стресові стимули.

Приклад ситуації: Відвідувач починає плакати, коли ви повідомляєте, що його документ ще не готовий, хоча ця інформація зазвичай не викликає настільки сильної емоційної реакції.

Уникнення

Людина з ПТСР може уникати ситуацій, людей або тем, які нагадують про травматичну подію.

Як це може проявлятися в ЦНАП:

- Відмова відповідати на певні запитання (особливо пов'язані з місцем попереднього проживання, сім'єю тощо).
- Небажання перебувати в переповненому приміщенні.
- Уникнення зорового контакту, відсторонена поведінка.
- Прохання якнайшвидше завершити взаємодію.

Приклад ситуації: Переселенець відмовляється розповідати деталі про своє попереднє місце проживання або обставини переїзду, хоча ця інформація потрібна для оформлення документів.

Дисоціація та флешбеки

Дисоціація – це психологічний стан, коли людина відчуває відчуження від своїх думок, почуттів або навіть фізичного тіла. Флешбеки – це яскраві, нав'язливі спогади про травматичну подію.

Як це може проявлятися в ЦНАП:

- Раптовий вихід із розмови, ніби людина відсутня.
- Порожній, засклянілий погляд.
- Дезорієнтація в часі та просторі.

Приклад ситуації: Під час повітряної тривоги відвідувач завмирає, перестає відповідати на запитання, його погляд стає нерухомим – він переживає флешбек до попередніх обстрілів.

Агресія та роздратування

Підвищена дратівливість та агресивні реакції є частими симптомами ПТСР, особливо серед ветеранів.

Як це може проявлятися в ЦНАП:

- Агресивна реакція на незначні незручності.
- Підвищений голос, різкі рухи.
- Зниження толерантності до стресу та фрустрації.
- Словесні випади, які не відповідають ситуації.

Приклад ситуації: Відвідувач вибухає гнівом, коли ви просите його заповнити додаткову форму, кричить: «Ви всі однакові, нікому не можна довіряти!»

Важливо! Не всі відвідувачі, які демонструють ці ознаки, мають ПТСР. Подібна поведінка може бути спричинена іншими чинниками, включно зі стресом, тривогою, депресією або особистісними особливостями. Однак розуміння можливих проявів ПТСР допоможе вам реагувати більш емпатійно та ефективно.

ФІЗИЧНІ ОЗНАКИ ПТСР

Окрім поведінкових та емоційних проявів, ПТСР часто супроводжується фізичними симптомами, які ви можете помітити під час взаємодії:

- **Порушення сну** – темні кола під очима, постійна втома, позіхання.
- **Підвищена реактивність вегетативної нервової системи** – пітливість, тремтіння рук.
- **Прискорене дихання** – під час стресових тригерів.
- **Психосоматичні прояви** – скарги на головний біль, проблеми зі шлунком.
- **Порушення концентрації уваги** – труднощі з зосередженням на заповненні форм.



Пам'ятайте! Ваше завдання не в тому, щоб діагностувати ПТСР, а в тому, щоб створити безпечне середовище для всіх відвідувачів, включно з тими, хто міг пережити травматичний досвід. Розпізнавання можливих ознак ПТСР – це перший крок до адаптації вашої комунікації.

Основи першої психологічної допомоги (PFA)

Перша психологічна допомога (Psychological First Aid, PFA) – це гуманний, підтримувальний і практичний підхід до допомоги людям, які нещодавно пережили серйозні стресові події. Це не психотерапія, а набір навичок, які допомагають стабілізувати емоційний стан людини і спрямувати її до подальших ресурсів допомоги, якщо це потрібно.

ПРИНЦИПИ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Модель першої психологічної допомоги, розроблена Всесвітньою організацією охорони здоров'я, базується на трьох основних принципах: «Спостерігай-Слухай-Підтримуй».

Спостерігай (Look)

На цьому етапі ви уважно оцінюєте ситуацію та стан людини.

Що важливо спостерігати:

- Ознаки дистресу (тремтіння, плач, агресія, відстороненість).
- Потреби в безпеці – чи є негайна загроза?
- Базові потреби – хоче людина випити води, присісти?
- Тригери в оточенні, які можуть посилювати стрес (гучні звуки, скупчення людей).

Як це застосувати в ЦНАП:

- Зверніть увагу на невербальні сигнали відвідувача.
- Оцініть, чи не перебуває людина в стані, який потребує негайної допомоги (панічна атака, дисоціація).
- Подумайте, як адаптувати умови (запропонувати тихіше місце, воду).

Слухай (Listen)

Цей етап передбачає активне слухання, встановлення контакту та надання емоційної підтримки.

Ключові елементи етапу «Слухай»:

- Представтеся і поясніть свою роль.
- Уважно слухайте, не перебиваючи.
- Приймайте почуття людини без осуду.
- Проявляйте терпіння, особливо якщо людина повторюється.
- Не нав'язуйте розмову про травматичні події.

Як це застосувати в ЦНАП:

- «Мене звати [ім'я], я адміністратор/ка ЦНАП. Я тут, щоб допомогти вам отримати потрібні документи».
- «Я бачу, що ця ситуація викликає у вас сильні почуття. Це зрозуміло, враховуючи те, через що ви пройшли».
- Дайте людині час висловитися, не квапте її з відповідями.

Підтримуй (Link)

Етап передбачає практичну допомогу, надання інформації та зв'язок із ресурсами підтримки.

Ключові елементи етапу «Підтримуй»:

- Допоможіть людині задовольнити базові потреби.
- Надайте практичну інформацію чіткою і доступною мовою.
- Допоможіть знайти рішення нагальних проблем.
- За згодою людини, зв'яжіть її з іншими службами підтримки.

Як це застосувати в ЦНАП:

- «Розберімося крок за кроком, які документи вам потрібні».

- «Я можу запропонувати вам контакти психологічної служби, яка спеціалізується на допомозі переселенцям».
- «Дозвольте записати для вас ці інструкції, щоб ви могли повернутися до них пізніше».

Перша психологічна допомога (PFA) – гуманний, підтримувальний і практичний підхід до допомоги людям, які нещодавно пережили серйозні стресові події і потребують підтримки.

Тригер – стимул (звук, запах, зображення, ситуація), який нагадує про травматичну подію і може викликати сильну емоційну реакцію.

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Створення безпечного простору

Для людей з ПТСР надзвичайно важливе відчуття безпеки. Ви можете допомогти створити безпечніше середовище:

- Пропонуйте місце, де відвідувач може сидіти спиною до стіни, обличчям до виходу.
- Уникайте різких рухів і звуків.
- Підтримуйте комфортну дистанцію, не стійте надто близько.
- Запитуйте дозволу перед тим, як щось робити: «Можна я сяду поруч?», «Дозвольте взяти ваші документи».
- Попередньо пояснюйте свої дії: «Зараз я відійду на хвилину, щоб зробити копії ваших документів».

Уникнення тригерів

Деякі звичайні елементи робочого процесу можуть бути тригерами для людей із ПТСР:

- Уникайте використання різких запахів (парфуми, освіжувачі повітря).
- Попереджайте про гучні звуки, які можуть виникнути.
- Не використовуйте фрази, які можуть звучати як накази («Сідайте!», «Чекайте там!»).
- Будьте обережні з фізичним контактом – завжди питайте дозволу.
- Не змушуйте людину розповідати про травматичні події, якщо це не критично потрібно для надання послуги.

Комунікація з людиною в стані дистресу

Якщо ви помітили, що відвідувач перебуває в стані дистресу (панічна атака, флешбек, сильний плач):

- Говоріть спокійним, тихим голосом.
- Використовуйте короткі прості речення.
- Нагадайте, де людина перебуває: «Ви зараз у ЦНАП. Сьогодні 26 квітня 2025 року. Ви в безпеці».
- Запропонуйте просту техніку заземлення: «Зробімо разом кілька глибоких вдихів», «Відчуйте, як ваші ноги стоять на підлозі».

- Запитайте, чи потрібна додаткова допомога: «Чи є хтось, кому я можу зателефонувати?», «Чи потрібна вам вода?».



Пам'ятайте! Ваша роль не в тому, щоб «виправити» стан людини з ПТСР, а в тому, щоб надати базову підтримку, яка допоможе їй впоратися з поточною ситуацією і отримати потрібні послуги в ЦНАП.

Комунікаційні стратегії у роботі з відвідувачами з ПТСР

Адаптація комунікаційних стратегій під час роботи з відвідувачами, які можуть мати ПТСР, допоможе вам ефективніше надавати послуги і запобігати ескалації стресових ситуацій.

ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ КОМУНІКАЦІЇ

Створення передбачуваності

Люди з ПТСР краще почуваються у ситуаціях, які є передбачуваними і не містять несподіванок.

Практичні рекомендації:

- Чітко пояснюйте процедуру: «Зараз я перевірю ваші документи, потім вам потрібно буде заповнити форму, після чого ми зареєструємо вашу заяву».
- Попереджайте про очікуваний час: «Ця процедура потребує приблизно 20 хвилин».
- Інформуйте про будь-які зміни в процесі: «На жаль, система працює повільніше, ніж звичайно, тому процес може забрати довше».

Надання контролю

Відчуття контролю надзвичайно важливе для людей, які пережили травматичний досвід, коли контроль було втрачено.

Практичні рекомендації:

- Пропонуйте вибір, де це можливо: «Ви хотіли б почекати тут чи повернутися пізніше?».
- Питайте дозволу: «Чи можу я зараз поставити кілька запитань щодо вашої ситуації?».
- Інформуйте про право на перерву: «Якщо вам потрібна пауза в будь-який момент, просто скажіть мені».

Говоріть спокійно і чітко

Тон і манера спілкування мають вирішальне значення для взаємодії з людьми в стані стресу.

Практичні рекомендації:

- Говоріть спокійним, рівним голосом, без різких змін інтонації.

- Уникайте складних бюрократичних формулювань.
- Повторюйте ключову інформацію і перевіряйте розуміння: «Чи правильно я пояснив/ла ці кроки? Чи є щось незрозуміле?».
- Уникайте фраз на кшталт «Заспокойтеся» або «Не нервуйте» – вони можуть посилити роздратування.

КОМУНІКАЦІЙНІ СКРИПТИ ДЛЯ ТИПОВИХ СИТУАЦІЙ

Для ситуації, коли відвідувач демонструє ознаки тривоги:

«Я бачу, що ви хвилюєтеся. Це абсолютно нормально в такій ситуації. Розберімося з вашим питанням крок за кроком. Ви можете сісти ось тут, звідси видно вихід, і це місце трохи тихіше. Скажіть, що саме вас турбує найбільше в отриманні цього документа?»

Для ситуації, коли відвідувач має труднощі з концентрацією уваги:

«Я розумію, що зараз може бути складно зосередитися на всіх цих формах і процедурах. Зробімо це поступово. Я записав/ла основні кроки на цьому аркуші, щоб вам було легше їх запам'ятати. Ми можемо почати з найпростішого – заповнення цієї короткої форми. Я поруч і можу допомогти, якщо виникнуть запитання».

Для ситуації, коли відвідувач демонструє агресію:

«Я чую ваше розчарування, і воно цілком зрозуміле. Багато людей стикаються з труднощами, оформлюючи ці документи. Я дійсно хочу вам допомогти. Подивімося разом, як ми можемо вирішити цю проблему. Для початку, чи можете ви розповісти детальніше, з якими саме перешкодами ви зіткнулися?»

Для ситуації, коли відвідувач переживає емоційний стрес (плаче):

«Я бачу, що вам зараз непросто. Ви можете взяти паузу, якщо потрібно. У нас є окрема кімната, де ви можете посидіти кілька хвилин. Можу я запропонувати вам води? Коли ви будете готові, ми продовжимо. Ваша справа нікуди не дінеться, і я допоможу вам з оформленням, коли вам стане комфортніше».

Для ситуації, коли відвідувач виглядає відстороненим або дезорієнтованим:

«Пане/Пані [ім'я, якщо відоме], ви зараз перебуваєте в Центрі надання адміністративних послуг. Сьогодні 26 квітня 2025 року. Я [ваше ім'я], адміністратор/ка, і я тут, щоб допомогти вам. Чи можу я запропонувати вам склянку води? Зробімо кілька глибоких вдихів разом. Вдих... Видих... Ви в безпеці».

АДАПТАЦІЯ КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ РІЗНИХ ГРУП ВІДВІДУВАЧІВ ІЗ ПТСР

Для ветеранів та військовослужбовців

Ветерани часто цінують прямий, чіткий підхід і практичність.

Рекомендації:

- Будьте конкретними і зосередженими на вирішенні завдання.

- Поважайте їхню автономію та право на рішення.
- Визнавайте їхній досвід, але не розпитуйте про бойові дії.
- Уникайте надмірної емоційності або намагань пожаліти.

Корисні фрази: «Дякуємо за вашу службу. Обговорімо, які конкретно документи вам потрібні і як їх можна отримати?».

Для вимушено переміщених осіб

Переселенці часто стикаються з комплексною травмою втрати дому, соціальних зв'язків, роботи та звичного способу життя.

Рекомендації:

- Будьте особливо терплячими – їм може бути складно зрозуміти нові процедури в незнайомому місці.
- Надавайте письмові інструкції, які вони можуть взяти з собою.
- Уникайте детальних розпитувань про їхнє попереднє місце проживання.
- Будьте готові до сильних емоційних реакцій під час обговорення втрачених документів або майна.

Корисні фрази: «Я розумію, що оформлення нових документів може бути складним процесом, особливо в новому місці. Я підготував/ла для вас покрокову інструкцію, яку ви можете взяти з собою. Також ось контакти організацій, які надають додаткову підтримку переселенцям».

Для родичів загиблих

Ця група відвідувачів потребує особливої емпатії та делікатності.

Рекомендації:

- Будьте максимально тактовними в формулюваннях.
- Уникайте бюрократичних фраз і формальностей.
- Спрощуйте процедури, де це можливо.
- Будьте готові до сильних емоційних реакцій.

Корисні фрази: «Прийміть мої щирі співчуття. Я розумію, наскільки складним може бути цей процес для вас. Дозвольте мені допомогти з оформленням потрібних документів, щоб зробити цей процес якомога простішим».



Пам'ятайте! Кожна людина унікальна, і навіть в межах однієї групи можуть бути різні потреби та реакції. Завжди орієнтуйтеся на конкретну людину перед вами, проявляйте гнучкість та емпатію.

Готовність до кризових станів:

коли звертатися по допомогу

Під час роботи з відвідувачами, які мають ПТСР, можуть виникати гострі кризові стани, що потребують негайної реакції. Важливо вміти розпізнавати такі стани і знати, як на них реагувати.

РОЗПІЗНАВАННЯ КРИЗОВИХ СТАНІВ

Панічна атака

Ознаки:

- Раптове сильне серцебиття, прискорене дихання.
- Пітливість, тремтіння.
- Відчуття задухи, труднощі з диханням.
- Запаморочення, нудота.
- Страх втрати контролю або смерті.
- Тривалість зазвичай 10-30 хвилин.

Як реагувати:

- Говоріть спокійно, тихим голосом.
- Запропонуйте перейти в тихіше місце, якщо можливо.
- Допоможіть нормалізувати дихання: «Дихаймо разом: повільний вдих через ніс, повільний видих через рот».
- Запевніть, що це тимчасовий стан і він пройде.
- Не кажіть «заспокойтеся» або «все гаразд» – це може посилити тривогу.

Дисоціативний стан (флешбек)

Ознаки:

- Людина має вигляд психологічно відсутньої.
- Не реагує на звернення або реагує неадекватно.
- Має засклянілий погляд.
- Може реагувати так, ніби переживає травматичну подію знову.
- Дезорієнтована в часі та просторі.

Як реагувати:

- Не торкайтеся людини без попередження – це може посилити стрес.
- Говоріть чітко, називайте своє ім'я.
- Допоможіть зорієнтуватися: «Ви зараз в ЦНАП. Сьогодні 26 квітня 2025 року».
- Використовуйте техніки заземлення: «Відчуйте стілець під собою», «Подивіться на синій колір стін».
- Якщо стан не покращується протягом 5-10 хвилин, викличте медичну допомогу.

Агресивний стан

Ознаки:

- Підвищений голос, крик.
- Погрози, образи.
- Напружена поза, стиснуті кулаки.
- Вторгнення в особистий простір.
- Ознаки імпульсивності – різкі рухи, кидання предметів.

Як реагувати (продовження):

- Зберігайте безпечну дистанцію.
- Говоріть спокійно, не підвищуйте голос у відповідь.
- Не сперечайтесь і не намагайтесь довести свою правоту.
- Визнайте почуття людини: «Я бачу, що ви дуже розлючені».
- Якщо ситуація загострюється, викличте охорону або поліцію.
- Пріоритезуйте безпеку – свою, інших відвідувачів і співробітників.

КОЛИ ПОТРІБНА ПРОФЕСІЙНА ДОПОМОГА

Незважаючи на всі зусилля з надання першої психологічної допомоги, іноді потрібно залучити фахівців з психічного здоров'я або екстрені служби.

Ситуації, що потребують залучення психолога або соціального працівника:

- Тривалий сильний емоційний дистрес.
- Нездатність відвідувача продовжувати процедуру через психологічний стан.
- Висловлювання про безнадійність, безпорадність, відсутність сенсу життя.
- Прохання самого відвідувача про психологічну допомогу.

Ситуації, що потребують виклику екстрених служб (швидка допомога, поліція):

- Загроза самогубства або самопошкодження.
- Загроза насильства щодо інших.
- Втрата свідомості або інші гострі медичні стани.
- Неконтрольована агресія, яка загрожує безпеці.

ПІДГОТОВКА ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ

Важливо мати під рукою контактну інформацію служб підтримки, щоб за потреби швидко її надати відвідувачу.

Рекомендований список контактів для підготовки:

- Телефони національних гарячих ліній психологічної підтримки.

- Контакти місцевих психологічних служб, які працюють з ПТСР.
- Адреси центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.
- Контакти ветеранських організацій та об'єднань переселенців.
- Номери екстрених служб (швидка, поліція).

Як надавати інформацію:

- Підготуйте невеликі картки з контактами, які відвідувач може взяти з собою.
- Запитайте, чи не заперечує людина, що ви запишете для неї ці контакти.
- Запропонуйте допомогу у встановленні первинного контакту: «Якщо ви не проти, я можу зателефонувати і записати вас на консультацію?».

Порада! Створіть шаблонну картку з контактами служб психологічної підтримки, яку можна швидко передати відвідувачу. Внесіть туди і контакти вашого ЦНАП, щоб людина могла зв'язатися з вами щодо своєї адміністративної справи.



Пам'ятайте! Ефективна робота з людьми, які мають ПТСР, вимагає системного підходу. Це охоплює не лише індивідуальну підготовку адміністраторів, але й адаптацію робочих процесів, простору ЦНАП та налагодження співпраці з психологічними службами вашого регіону.

Самодопомога для адміністраторів ЦНАП

Робота з людьми, які пережили травматичний досвід, може мати емоційний вплив і на вас. Важливо усвідомлювати це і дбати про власний психічний добробут.

ВПЛИВ РОБОТИ З ТРАВМОВАНИМИ ЛЮДЬМИ НА ФАХІВЦІВ

Тривала робота з людьми, які мають ПТСР, може призвести до таких явищ:

Вторинна травматизація – психологічні наслідки опосередкованого переживання травматичного досвіду через історії та емоційні реакції відвідувачів.

Емпатичне вигорання – виснаження здатності до співчуття внаслідок постійного емоційного напруження.

Ознаки, що потребують уваги:

- Нав'язливі думки про складні історії відвідувачів.
- Підвищена тривожність, проблеми зі сном.

- Відчуття емоційного виснаження та безпорадності.
- Цинізм або байдужість до проблем відвідувачів.
- Погіршення загального життєвого тону.

СТРАТЕГІЇ САМОДОПОМОГИ

Професійні межі

Встановлення здорових професійних меж допомагає запобігти емоційному виснаженню.

Практичні поради:

- Відокремлюйте професійну емпатію від особистого емоційного залучення.
- Не беріть на себе відповідальність за вирішення всіх проблем відвідувача.
- Пам'ятайте про межі своєї компетенції – ви не психотерапевт.
- Вчіться абстрагуватися від робочих проблем після завершення робочого дня.

Регулярна саморефлексія

Усвідомлення власних реакцій допомагає запобігти емоційному вигоранню.

Практичні поради:

- Виділяйте час для аналізу своїх емоційних реакцій на складні ситуації.
- Ведіть щоденник професійної рефлексії.
- Відзначайте ситуації, які викликають у вас найсильніший емоційний відгук.
- Практикуйте усвідомленість (mindfulness) для кращого розуміння своїх емоційних станів.

Техніки відновлення

Регулярне використання технік відновлення допомагає підтримувати емоційну стійкість.

Практичні поради:

- Практикуйте «ритуал завершення робочого дня» – дії, які символізують перехід від роботи до особистого життя.
- Займайтеся фізичною активністю для зняття емоційного напруження.
- Знаходьте час для діяльності, яка приносить задоволення.
- Підтримуйте соціальні зв'язки поза роботою.
- Дбайте про якісний сон і здорове харчування.

Професійна підтримка

Не намагайтеся впоратися з емоційним навантаженням самотійно.

Практичні поради:

- Беріть участь у групах професійної підтримки або інтервізійних групах.

- Обговорюйте складні випадки з колегами (з дотриманням конфіденційності).
- За потреби зверніться за індивідуальною супервізією або консультацією психолога.
- Використовуйте можливості для навчання і розвитку навичок роботи з людьми, які мають ПТСР.

Вторинна травматизація – процес і результат зміни внутрішнього досвіду фахівця внаслідок емпатичного залучення в історії травми клієнтів.

Емоційне вигорання – стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаний тривалим перебуванням у ситуаціях, що вимагають інтенсивної емпатії.



Пам'ятайте! Турбота про свій психічний добробут – це не егоїзм, а професійна потреба. Ви не зможете ефективно допомагати іншим, якщо самі перебуваєте в стані емоційного виснаження.

Ключові принципи роботи з відвідувачами з ПТСР

- 1. Розпізнавайте ознаки ПТСР**, але не намагайтеся діагностувати – звертайте увагу на тривожність, емоційну нестабільність, уникнення, дисоціацію та агресію.
- 2. Створюйте безпечне середовище** – забезпечуйте передбачуваність, надавайте відчуття контролю, мінімізуйте потенційні тригери.
- 3. Застосовуйте принципи психологічної першої допомоги:** «Спостерігай-Слухай-Підтримуй» – оцінюйте ситуацію, слухайте активно, надавайте практичну підтримку.
- 4. Адаптуйте комунікацію** – використовуйте спокійний тон, чітку мову, уникайте несподіванок, дайте людині час для відповідей.
- 5. Знайте межі своєї компетенції** – розрізняйте ситуації, коли потрібна професійна психологічна чи медична допомога.
- 6. Дбайте про себе** – встановлюйте професійні межі, практикуйте саморефлексію та техніки відновлення, шукайте підтримки колег.

Ваша роль як адміністратора ЦНАП не в тому, щоб «лікувати» ПТСР, а в тому, щоб створити умови, у яких людина з ПТСР зможе отримати потрібні адміністративні послуги з мінімальним стресом. Ваша емпатія, терпіння і професіоналізм можуть зробити значний внесок у процес відновлення та адаптації людей, які пережили травматичний досвід.

РЕЗЮМЕ

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) – це психологічний стан, що виникає після переживання або спостереження травматичних подій. В умовах військових дій в Україні значно зросла кількість людей, що мають симптоми ПТСР різного ступеня вираженості. Особливо вразливими

є вимушено переміщені особи, ветерани та чинні військовослужбовці, особи, які пережили окупацію, медичні працівники, рятувальники та родичі загиблих. Адміністраторам ЦНАП потрібно розуміти особливості взаємодії з такими відвідувачами для надання якісних послуг.

Розпізнавання ознак ПТСР у поведінці відвідувача є першим кроком до адаптації комунікації. Основні прояви охоплюють тривожність і гіперпильність (підвищена реакція на гучні звуки, постійне сканування оточення), емоційну нестабільність (різкі зміни настрою, неадекватні емоційні реакції), уникнення (відмова відповідати на певні запитання, небажання перебувати в переповнених приміщеннях), дисоціацію та флешбеки (раптовий вихід із розмови, порожній погляд), агресію та роздратування.

Перша психологічна допомога (PFA) – це гуманний, підтримувальний і практичний підхід до допомоги людям, які пережили серйозні стресові події. Модель PFA «Спостерігай-Слухай-Підтримуй» передбачає оцінювання ситуації та стану людини, активне слухання та встановлення контакту, надання практичної допомоги та інформації. Практичні рекомендації з надання психологічної першої допомоги охоплюють створення безпечного простору, уникнення потенційних тригерів та відповідну комунікацію з людиною в стані дистресу.

Адаптація комунікаційних стратегій у роботі з відвідувачами, які мають ПТСР, базується на принципах передбачуваності (чітке пояснення процедур, попередження про очікуваний час), надання контролю (пропонування вибору, запитування дозволу) та використання спокійного чіткого мовлення. Різні групи відвідувачів потребують різних підходів: ветерани цінують прямий і практичний підхід, переселенці потребують додаткового терпіння та письмових інструкцій, родичі загиблих – особливої тактовності та спрощення процедур.

РОЗДІЛ V.

ДІЇ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

Підготовка до роботи з різними кризовими ситуаціями та особливими категоріями відвідувачів логічно доповнюється алгоритмами дій у надзвичайних ситуаціях, що можуть виникнути в ЦНАП. В умовах військового стану ризик виникнення таких ситуацій суттєво підвищився, а самі вони стали менш передбачуваними. Цей розділ містить чіткі алгоритми дій під час повітряної тривоги, вимкнення електроенергії, загрози теракту та інших надзвичайних обставин. Оволодіння цими знаннями не лише сприятиме збереженню життя і здоров'я громадян та персоналу, але й забезпечить ефективне відновлення роботи ЦНАП у найкоротші терміни, що є важливим чинником підтримання стабільності в громаді.

Види надзвичайних ситуацій у ЦНАП

Надзвичайні ситуації в ЦНАП – це обставини, які виходять за межі стандартних робочих процесів, створюють загрозу для безпеки співробітників і відвідувачів та вимагають негайних, скоординованих дій. Особливо в умовах війни ризик виникнення таких ситуацій суттєво збільшився.

ПОВІТРЯНА ТРИВОГА ТА ЗАГРОЗА ОБСТРІЛІВ

Під час війни повітряна тривога стала частиною повсякденного життя українців. Для ЦНАП важливо мати чіткий протокол дій у цій ситуації, щоб забезпечити безпеку всіх присутніх.

Особливості ситуації:

- Потреба швидкої та організованої евакуації великої кількості людей.
- Потенційна паніка серед відвідувачів.
- Відвідувачі можуть відмовлятися йти в укриття.
- Потреба захисту персональних даних і документів.

Можливі ускладнення:

- Присутність відвідувачів з маломобільних груп населення.
- Скупчення людей біля виходів.
- Втрата електропостачання під час тривоги.
- Потреба роботи після відбою тривоги в стресових умовах.

ВИМКНЕННЯ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ ТА ЗВ'ЯЗКУ

Планові та аварійні знеструмлення стали реальністю для багатьох ЦНАП, особливо в зимовий період.

Особливості ситуації:

- Втрата доступу до електронних баз даних і реєстрів.

- Неможливість використання електронного обладнання (комп'ютери, принтери, системи електронної черги).
- Порушення роботи систем опалення, освітлення та вентиляції.
- Обмеження мобільного зв'язку та інтернету.

Можливі ускладнення:

- Тривале вимкнення без чітких термінів відновлення.
- Накопичення черг і зростання невдоволення відвідувачів.
- Потреба переходу на альтернативне оформлення документів.
- Неможливість завершити розпочаті процедури.

ЗАГРОЗА ТЕРАКТУ АБО ВИЯВЛЕННЯ ПІДОЗРІЛОГО ПРЕДМЕТА

В умовах підвищеної терористичної загрози важливо бути готовим до дій, якщо виявлені підозрілі предмети або отримано повідомлення про замінування.

Особливості ситуації:

- Потреба термінової евакуації з приміщення.
- Забезпечення максимальної віддаленості людей від потенційно небезпечного об'єкта.
- Координація дій з правоохоронними органами.
- Запобігання паніці серед персоналу та відвідувачів.

Можливі ускладнення:

- Невизначеність щодо реальності загрози.
- Складність ідентифікації по-справжньому підозрілих предметів.
- Повторні загрози, що дезорганізують роботу.
- Психологічний вплив на співробітників і відвідувачів.

КОНФЛІКТИ З ЗАГРОЗОЮ ФІЗИЧНОГО НАСИЛЬСТВА

На жаль, в умовах загального підвищення рівня стресу в суспільстві, зростає й ризик виникнення конфліктів, які можуть перерости у фізичне насильство.

Особливості ситуації:

- Раптовість виникнення конфлікту.
- Потенційна небезпека для інших відвідувачів і персоналу.
- Потреба швидкої реакції для запобігання ескалації.
- Збереження контролю над ситуацією до прибуття охорони чи поліції.

Можливі ускладнення:

- Наявність в агресивної особи зброї або інших небезпечних предметів.

- Втягнення інших відвідувачів у конфлікт.
- Провокування масового заворушення.
- Травмування персоналу або відвідувачів.

ТЕХНОГЕННІ ІНЦИДЕНТИ ТА СТИХІЙНІ ЛИХА

Пожежі, витоки води або газу, обвали конструкцій, екстремальні погодні умови можуть створювати загрозу для функціонування ЦНАП.

Особливості ситуації:

- Потреба швидкої оцінки масштабу інциденту.
- Забезпечення евакуації людей з небезпечної зони.
- Запобігання поширенню загрози (наприклад, пожежі).
- Взаємодія з аварійними службами.

Можливі ускладнення:

- Блокування шляхів евакуації.
- Травмування людей під час евакуації.
- Втрата документації та обладнання.
- Тривале припинення роботи ЦНАП.

Надзвичайна ситуація – обставини на окремій території чи суб'єкті господарювання, що характеризується порушенням нормальних умов життєдіяльності населення, кликані катастрофою, аварією, пожежею, стихійним лихом, епідемією, застосуванням засобів ураження або іншою небезпечною подією, що призвела (може призвести) до виникнення загрози життю або здоров'ю населення, великої кількості загиблих і постраждалих, завдання значних матеріальних збитків.



Пам'ятайте! Головним пріоритетом у будь-якій надзвичайній ситуації є убезпечення людей – як відвідувачів, так і персоналу ЦНАП. Жоден документ чи процедура не варті ризику для життя і здоров'я.

Алгоритм дій під час оголошення повітряної тривоги

Оголошення повітряної тривоги вимагає швидких і координованих дій персоналу ЦНАП, щоб забезпечити всіх присутніх. Нижче наведено покроковий алгоритм дій у цій ситуації.

ДІЇ ПЕРСОНАЛУ ПРИ СИГНАЛІ ПОВІТРЯНОЇ ТРИВОГИ

Крок 1: Оповіщення та початок евакуації

- Негайно припинить обслуговування та будь-які інші процеси.
- Голосно і чітко оголосить: «Увага всім! Оголошено повітряну тривогу. Просимо всіх організовано пройти до укриття за вказівниками».
- Увімкніть аварійне освітлення (якщо передбачено).
- Відчиніть всі евакуаційні виходи.

Крок 2: Організація евакуації

- Призначені співробітники займають позиції біля виходів та на шляхах евакуації.
- Спрямовуйте потік людей, запобігаючи скупченню та тисняві.
- Допоможіть людям з інвалідністю, тимчасовими та/або постійними функціональними порушеннями, вагітним жінкам, літнім людям.
- Нагадуйте про збереження спокою: «Будь ласка, зберігайте спокій. У нас достатньо часу, щоб організовано перейти в укриття».

Крок 3: Перевірка приміщень

- Перед тим, як покинути приміщення, відповідальний співробітник перевіряє всі кімнати, включно з туалетами та підсобними приміщеннями.
- Переконайтеся, що нікого не залишилося в приміщенні.
- Якщо є змога, вимкніть електроприлади, зачиніть вікна.

Крок 4: Дії в укритті

- Підтримуйте порядок в укритті.
- Проведіть облік співробітників, переконайтеся, що всі евакуювалися.
- Інформуйте людей про ситуацію (якщо є доступна інформація).
- За можливості, організуйте доступ до питної води.
- Заспокоюйте людей, які виявляють ознаки паніки або тривоги.

Крок 5: Дії після відбою тривоги

- Дочекайтеся офіційного сигналу відбою повітряної тривоги.
- Організуйте повернення людей до приміщення ЦНАП.
- Відновіть роботу систем (комп'ютери, електронна черга).
- Продовжіть обслуговування відвідувачів.

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ПІД ЧАС ПОВІТРЯНОЇ ТРИВОГИ

Правильна комунікація є ключовим елементом для підтримання порядку та запобігання паніці.

Загальні принципи комунікації:

- Говоріть чітко, спокійно, впевнено.
- Використовуйте короткі, прості фрази.
- Уникайте слів, які можуть посилити паніку («бомбардування», «ракети», «загроза життю»).
- Давайте конкретні інструкції замість загальних закликів.

Приклади ефективних комунікаційних фраз:

- «Прошу всіх зберігати спокій і рухатися до укриття, яке розташовано [конкретне місце]».
- «Батьків з дітьми просимо пройти першими. Будь ласка, тримайте дітей за руку».
- «Якщо вам потрібна допомога з пересуванням, підніміть руку – наш співробітник підійде до вас».
- «В укритті є достатньо місця для всіх. Будь ласка, проходите всередину, не затримуйтесь біля входу».

Комунікація з відвідувачами, які відмовляються йти в укриття:

- «Я розумію ваше рішення, але, як представник ЦНАП, я зобов'язаний / зобов'язана повідомити, що ми не можемо продовжувати обслуговування під час тривоги».
- «Ми відновимо роботу одразу після відбою тривоги. Ваша справа буде розглянута першочергово».
- «Ви маєте право залишитися тут, але я рекомендую все ж пройти в укриття для вашої безпеки».

ПОРЯДОК ЗБЕРЕЖЕННЯ ТА ЗАХИСТУ ДОКУМЕНТІВ І ДАНИХ

Під час повітряної тривоги важливо не лише убезпечити людей, але й захистити персональні дані та документи.

Стандартна процедура:

- Швидко збережіть всі відкриті файли на комп'ютерах.
- Закрийте всі програми з персональними даними (якщо є змога, заблокуйте комп'ютер).
- Зберіть документи відвідувачів у захищені папки або сейфи.
- Якщо є час, вимкніть комп'ютери та інше електронне обладнання.

Екстрена процедура (якщо час обмежений):

- Пріоритет – евакуація людей.
- Заберіть з собою тільки найважливіші документи.
- Сховайте персональні дані відвідувачів у захищені шафи.
- Якщо вдасться, заблокуйте доступ до приміщень з документами та обладнанням.

Порада! Заздалегідь підготуйте «тривожні рюкзаки» для персоналу, які можуть містити ліхтарики, аптечку, радіоприймач, запасні батарейки, список важливих контактів та інші потрібні для надзвичайних ситуацій речі.



Пам'ятайте! Регулярно проводьте тренування з евакуації, щоб весь персонал чітко знав свої обов'язки та маршрути. Проінформуйте нових співробітників про протокол дій у разі повітряної тривоги в перший же день їхньої роботи.

Алгоритм дій у разі вимкнення електроенергії та зв'язку

Знеструмлення може серйозно порушити роботу ЦНАП, особливо якщо більшість процесів залежить від електронних систем. Важливо мати чіткий план дій для таких ситуацій.

ДІЇ ПЕРСОНАЛУ У РАЗІ ВИМКНЕННЯ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ

Крок 1: Перша реакція та оцінка ситуації

- Зберігайте холонокровність, заспокойте відвідувачів.
- Оголосіть: «Шановні відвідувачі, в приміщенні сталося тимчасове відключення електроенергії. Просимо зберігати спокій».
- Визначте причину і масштаб знеструмлення (локальне чи масове).
- Зв'яжіться з відповідними службами для з'ясування орієнтовного часу відновлення (якщо є зв'язок).

Крок 2: Забезпечення базової функціональності

- Увімкніть аварійне освітлення або використовуйте ліхтарі.
- Запустіть резервні джерела живлення (генератори, UPS) для критично важливого обладнання, якщо такі є.
- Перевірте роботу систем безпеки (замки, сигналізація).
- У разі потреби, відкрийте вікна для забезпечення природного освітлення, але зважайте на безпеку.

Крок 3: Адаптація робочих процесів

- Оцініть, які послуги можна надавати без електроенергії.
- Перейдіть на альтернативне опрацювання документів (якщо можна).
- Поінформуйте відвідувачів про послуги, надання яких тимчасово неможливе.
- Якщо є змога, запишіть контакти відвідувачів для зв'язку після відновлення електропостачання.

Крок 4: Комунікація з відвідувачами

- Регулярно інформуйте відвідувачів про статус ситуації.
- Запропонуйте варіанти: чекати відновлення, перенести візит на інший день, залишити контакти для зв'язку.
- Перепросіть за незручності, але не давайте обіцянок, які не можете виконати.

Крок 5: Відновлення роботи

- Після відновлення електропостачання перевірте працездатність усіх систем.
- Відновіть електронну чергу та інші системи обслуговування.
- Внесіть в електронні системи дані з паперових документів, опрацьованих під час вимкнення.
- Проінформуйте відвідувачів, контакти яких ви записали, про можливість продовжити обслуговування.

РЕЗЕРВНІ ПРОЦЕДУРИ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Наявність резервних процедур дозволяє продовжувати надання хоча б найпростіших послуг навіть за відсутності електропостачання.

Загальні рекомендації:

- Заздалегідь підготуйте потрібні форми заяв для отримання найпростіших послуг.
- Розробіть спрощені процедури обслуговування без використання електронних систем.
- Налагодьте систему альтернативного обліку прийнятих документів.
- Забезпечте наявність достатньої кількості ручок, бланків, журналів реєстрації.

Приклади резервних процедур для типових послуг:

Послуга	Резервна процедура
Реєстрація заяв	Використання паперового журналу реєстрації з наданням тимчасових номерів справ
Прийом документів	Прийом оригіналів з описом, копіювання після відновлення електропостачання
Видача довідок	Оформлення тимчасових довідок, інших документів на бланках з печаткою, з подальшою заміною на стандартні для ЦНАП
Консультації	Консультування без змін, з фіксацією даних клієнта для подальшого внесення в систему

ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЇ У РАЗІ ВІДСУТНОСТІ ЗВ'ЯЗКУ

У разі масштабних знеструмлень часто виникають проблеми з мобільним зв'язком та інтернетом, що ускладнює як внутрішню, так і зовнішню комунікацію.

Внутрішня комунікація:

- Визначте відповідальну особу для координації дій.
- Встановіть місце для фізичних зустрічей персоналу, щоб обмінюватися інформацією.
- Використовуйте кур'єрів для передачі важливих повідомлень між відділами або будівлями.
- За наявності, використовуйте рації або інші автономні засоби зв'язку.

Зовнішня комунікація:

- Заздалегідь визначте точки з автономним електропостачанням для зв'язку з екстреними службами.
- Призначте співробітника, відповідального за періодичну перевірку зв'язку та оновлення інформації.
- Розмістіть інформаційні оголошення біля входу в ЦНАП з поясненням ситуації та альтернативними варіантами отримання послуг.
- Якщо можна, використовуйте місцеві радіостанції для інформування громадян.

Порада! Створіть «тривожну валізу» для тривалих відключень, яка може містити: потрібні бланки найпоширеніших заяв, штампи, печатки, достатню кількість канцелярського приладдя, ліхтарі, портативні зарядні пристрої, автономні засоби зв'язку.



Пам'ятайте! Безпека даних залишається пріоритетом навіть під час вимкнень електроенергії. Не залишайте документи з персональними даними без нагляду, особливо якщо системи безпеки не функціонують через відсутність електропостачання.

Алгоритм дій у разі загрози теракту або виявлення підозрілого предмета

Загроза теракту або виявлення підозрілого предмета вимагає надзвичайно обережних і скоординованих дій. Пріоритетом є збереження життя і здоров'я людей.

ДІЇ У РАЗІ ВИЯВЛЕННЯ ПІДОЗРІЛОГО ПРЕДМЕТА

Крок 1: Первинна реакція

- Не торкайтеся підозрілого предмета, не пересувайте і не відкривайте його.
- Відійдіть від предмета на безпечну відстань (не менше ніж 100 метрів).
- Повідомте про знахідку керівника ЦНАП або відповідальну особу.
- Не використовуйте мобільні телефони або радіопристрої поблизу підозрілого предмета.

Крок 2: Оцінювання ситуації

- Спробуйте визначити власника предмета (можливо, хтось із відвідувачів забув свою річ).
- Зберіть основну інформацію про предмет: розташування, зовнішній вигляд, час виявлення.
- Визначте зону ризику і доступні шляхи евакуації.
- Не допускайте паніки серед персоналу та інших відвідувачів.

Крок 3: Повідомлення відповідних органів

- Негайно повідомте поліцію за номером 102.
- Надайте чіткий опис предмета та його місцезнаходження.
- Повідомте про кількість людей у приміщенні та стан евакуації.
- Залишіть свої контактні дані для зворотного зв'язку.

Крок 4: Евакуація

- Оголосіть евакуацію, використовуючи заздалегідь узгоджений сигнал або повідомлення.
- Спрямовуйте людей до виходів, максимально віддалених від місця знаходження підозрілого предмета.
- Переконайтеся, що евакуаційні виходи не заблоковані.
- Евакуюйте людей, не створюючи паніки: «Шановні відвідувачі, просимо вас організовано покинути приміщення ЦНАП. Будь ласка, слідуйте вказівкам персоналу».

Крок 5: Дії після евакуації

- Відведіть людей на безпечну відстань від будівлі (не менше ніж 100 метрів).
- Перевірте наявність всіх співробітників.
- Не допускайте повернення людей у приміщення до дозволу відповідних служб.
- Співпрацюйте з прибулими правоохоронними органами та надайте їм всю потрібну інформацію.

ДІЇ У РАЗІ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗАМІНУВАННЯ**Крок 1: Прийом повідомлення****Якщо повідомлення надійшло телефоном:**

- Зберігайте спокій і намагайтеся отримати максимум інформації.
- Запишіть точний час дзвінка і тривалість розмови.
- Запам'ятайте особливості голосу, мови, фонових шумів.
- Спробуйте з'ясувати: місце розташування вибухового пристрою, час можливого вибуху, зовнішній вигляд пристрою.

Якщо повідомлення надійшло через електронні канали:

- Не видаляйте повідомлення.
- Зафіксуйте час отримання.

- Мінімізуйте роботу з пристроєм, на який надійшло повідомлення.
- Збережіть всі деталі повідомлення для передачі правоохоронним органам.

Крок 2: Повідомлення відповідальних осіб та органів

- Негайно повідомте керівника ЦНАП.
- Зателефонуйте в поліцію за номером 102.
- Повідомте точний час отримання погрози та її зміст.
- Не поширюйте інформацію серед інших співробітників або відвідувачів, щоб уникнути паники.

Крок 3: Евакуація

- Проведіть евакуацію за стандартним планом, не згадуючи про загрозу вибуху.
- Можна використати нейтральну причину: «У зв'язку з технічними причинами просимо всіх покинути приміщення».
- Забезпечте організованість процесу, не допускайте скупчення людей.
- Надайте допомогу відвідувачам з маломобільних груп населення.

Крок 4: Подальші дії

- Виконуйте вказівки прибулих правоохоронців.
- Надайте їм плани приміщення та інформацію про можливі місця закладення вибухових пристроїв.
- Організуйте перевірку присутності всіх евакуйованих співробітників.
- Не дозволяйте нікому повертатися в приміщення до отримання дозволу від відповідних служб.

ОЗНАКИ ПОТЕНЦІЙНО НЕБЕЗПЕЧНИХ ПРЕДМЕТІВ

Знання ознак потенційно небезпечних предметів допоможе вчасно виявити загрозу і вжити відповідних заходів.

Візуальні ознаки:

- Незвична, не відповідна обставинам упаковка (коробки, сумки, пакети).
- Наявність дротів, антен, батарейок, таймерів.
- Незвичні або небезпечні елементи (цвяхи, болти, гайки зовні предмета).
- Плями масла чи мастила на упакованні.
- Характерний звук (цокання, шипіння, тікання).
- Наявність запаху мигдалю, хімічних сполук.

Ситуаційні ознаки:

- Предмет розташований у незвичному місці.

- Ніхто з присутніх не може визнати предмет своїм.
- Предмет залишений без нагляду в місцях великого скупчення людей.
- Отримання невідомих або неочікуваних посилок, особливо без зворотної адреси.
- Незвичний спосіб доставки (кур'єр відмовляється назвати відправника або швидко йде).

Евакуація – організоване виведення чи вивезення людей із зон надзвичайної ситуації або зон можливого ураження та розміщення їх у безпечних місцях.

Зона безпеки – територія, у межах якої постійно або тимчасово забороняється або обмежується перебування людей, проведення господарської та іншої діяльності без спеціального на це дозволу.



Пам'ятайте! Краще евакуюватись 100 разів даремно, ніж один раз не зробити цього вчасно. Будь-яке повідомлення про загрозу теракту, навіть якщо воно здається непереконливим, має сприйматися серйозно.

Алгоритм дій у разі конфлікту із загрозою фізичного насильства

Конфліктні ситуації з потенційною загрозою фізичного насильства вимагають особливого підходу, який дозволить захистити як персонал, так і відвідувачів ЦНАП.

Дії у разі агресивної поведінки відвідувача

Крок 1: Розпізнавання ескалації конфлікту

Звертайте увагу на ранні ознаки агресії:

- Підвищення голосу, крик.
- Агресивна жестикуляція, стискання кулаків.
- Вторгнення в особистий простір.
- Погрози, образи, нецензурна лексика.
- Різкі рухи, кидання предметів.
- Ознаки алкогольного або наркотичного сп'яніння.

Крок 2: Первинна деескалація

- Зберігайте спокій, контролюйте свій голос і дихання.
- Говоріть тихо, спокійно і впевнено.

- Тримайте безпечну дистанцію (1,5-2 метри).
- Уникайте різких рухів і прямого тривалого зорового контакту.
- Покажіть розуміння проблеми: «Я бачу, що ви засмучені. Спробуймо разом знайти рішення».
- Запропонуйте відвідувачу присісти або перейти в менш людне місце.

Крок 3: Залучення допомоги (продовження)

Якщо ситуація не покращується:

- Подайте непомітний сигнал колегам (заздалегідь узгоджений жест, фраза).
- Попросіть колегу викликати охорону або поліцію.
- Якщо можна, повідомте керівника ЦНАП.
- Попросіть колегу відвести інших відвідувачів від місця конфлікту.

Крок 4: Захист і безпека

Якщо агресія наростає, незважаючи на спроби деескалації:

- Підтримуйте безпечну дистанцію, не повертайтеся спиною.
- Прибирайте з досяжності потенційно небезпечні предмети (ножиці, важкі предмети).
- Намагайтеся розташуватися так, щоб мати шлях до відступу.
- Уникайте загрозливих поз або жестів, які можуть бути сприйняті як виклик.
- За потреби використовуйте меблі як бар'єр між собою та агресивною особою.

Крок 5: Дії після інциденту

- Повідомте керівництво про ситуацію.
- Задokumentуйте інцидент, записавши всі важливі деталі.
- Проведіть дебрифінг з колегами для аналізу ситуації та вдосконалення реагування.
- У разі потреби зверніться за психологічною підтримкою.
- У разі фізичного нападу зверніться до медичного закладу, навіть якщо травми здаються незначними.

ОСОБЛИВИЙ ПРОТОКОЛ: «ВІДВІДУВАЧ ЗІ ЗБРОЄЮ»

Ситуація, коли відвідувач має зброю або погрожує її застосувати, вимагає особливого протоколу дій.

Крок 1: Оцінка ризику

- Зберігайте максимальний спокій, не показуйте страху.
- Оцініть серйозність загрози (тип зброї, емоційний стан людини).
- Оцініть оточення (наявність інших відвідувачів, особливо дітей, шляхи евакуації).
- Не робіть різких рухів, які можуть спровокувати застосування зброї.

Крок 2: Комунікація

- Говоріть спокійно, тихо, чітко, використовуйте прості речення.
- Покажіть готовність слухати: «Я хочу зрозуміти, що вас турбує».
- Уникайте фраз, які можуть спровокувати: «Заспокойтеся», «Покладіть зброю», «Вам це не зійде з рук».
- Звертайтеся до людини на ім'я, якщо воно вам відоме.
- Не сперечайтесь і не заперечуйте, навіть якщо вимоги здаються нераціональними.

Крок 3: Мінімізація загрози

- Якщо можливо, спробуйте ізолювати озброєну особу від інших відвідувачів.
- Дайте непомітні сигнали колегам для початку тихої евакуації.
- Якщо озброєна особа погоджується пройти в окреме приміщення, переконайтеся, що там немає інших потенційно небезпечних предметів.
- Намагайтеся підтримувати розмову, щоб відвернути увагу від інших людей, які евакуюються.

Крок 4: Виклик допомоги

- За першої безпечної можливості викличте поліцію.
- Передайте максимум інформації: тип зброї, кількість озброєних осіб, приблизна численність людей в приміщенні.
- Якщо можливо, передайте інформацію про розташування озброєної особи в будівлі.

Крок 5: Очікування допомоги

- Продовжуйте говорити спокійно, демонструйте розуміння проблеми.
- Не робіть різких рухів, тримайте руки видимими.
- Не намагайтеся роззброїти нападника самотійно!
- Якщо озброєна особа вимагає щось (документи, гроші, цінності), виконуйте вимоги; матеріальні цінності можна відновити, життя – ні.

КОМУНІКАЦІЯ З АГРЕСИВНИМ ВІДВІДУВАЧЕМ

Правильно побудована комунікація – один із ключових інструментів у запобіганні ескалації конфлікту.

Фрази, які допомагають деескалувати ситуацію:

- «Я бачу, що ви дуже засмучені, і хочу вам допомогти».
- «Пошухаймо разом рішення цієї проблеми».
- «Я уважно вас слухаю. Розкажіть, будь ласка, детальніше про вашу ситуацію».
- «Мені важливо зрозуміти, що саме вас турбує».
- «Я зроблю все можливе, щоб допомогти вам».

Фрази, яких варто уникати:

- «Заспокойтеся!» (викликає роздратування).
- «Це не моя проблема» (посилює агресію).
- «Ви не маєте права так говорити / поводитися» (сприймається як виклик).
- «Я не можу вам допомогти» (викликає безпорадність і гнів).
- «Якщо ви не заспокоїтеся, я викличу поліцію» (може сприйматися як загроза і привести до ескалації).

Невербальна комунікація:

- Тримайте відкриту, неагресивну позу (не схрещуйте руки).
- Не нависайте над людиною і не наступайте на неї.
- Тримайте безпечну дистанцію (1,5-2 метри).
- Демонструйте спокій та уважність.
- Уникайте жестів, які можуть бути сприйняті як агресивні (вказування пальцем, різкі рухи руками).

Деескалація – техніки та стратегії, спрямовані на зниження напруженості та агресії в конфліктній ситуації.

Дебрифінг – форма психологічної підтримки, що передбачає обговорення пережитого стресового досвіду з метою зменшення його негативного впливу.



Пам'ятайте! У ситуації загрози фізичного насильства ваша безпека ваша й оточення є пріоритетом. Жодні документи, процедури або майно не варті ризику для здоров'я та життя.

Координація з екстреними службами та евакуація

Ефективна взаємодія з екстреними службами та правильно організована евакуація є ключовими факторами мінімізації наслідків надзвичайних ситуацій.

ПОРЯДОК ВИКЛИКУ ЕКСТРЕНИХ СЛУЖБ ТА ВЗАЄМОДІЇ З НИМИ

Телефони екстрених служб:

- **112** – єдиний номер екстрених служб.
- **101** – пожежна служба.
- **102** – поліція.
- **103** – швидка медична допомога.
- **104** – аварійна служба газу.

АЛГОРИТМ ВИКЛИКУ ЕКСТРЕНИХ СЛУЖБ:

1. Підготуйте інформацію перед дзвінком:

- Точна адреса ЦНАП (вулиця, номер будинку, поверх, орієнтири).
- Характер інциденту (пожежа, загроза вибуху, напад тощо).
- Кількість людей у небезпеці або постраждалих.
- Ваше ім'я та номер телефону для зворотного зв'язку.

2. Під час розмови з диспетчером:

- Говоріть чітко і спокійно.
- Дайте відповіді на всі запитання диспетчера, навіть якщо вони здаються повторюваними.
- Уточніть приблизний час прибуття служб.
- Не переривайте розмову, поки диспетчер не скаже, що можна покласти слухавку.

3. Після виклику:

- Призначте співробітника для зустрічі екстрених служб біля входу в будівлю.
- Підготуйте потрібні документи (плани приміщень, інформацію про системи безпеки).
- Забезпечте безперешкодний доступ екстрених служб до місця інциденту.
- Призначте відповідальну особу для комунікації з прибулими службами.

Ефективна взаємодія з екстреними службами на місці:

- Представтеся, указавши свою посаду та роль у ЦНАП.
- Надайте коротку, чітку інформацію про ситуацію.
- Передайте плани приміщень, укажіть розташування важливих об'єктів (електрощити, запасні виходи).
- Інформуйте про осіб, які можуть потребувати особливої допомоги під час евакуації.
- Виконуйте вказівки представників екстрених служб.

ЗАГАЛЬНИЙ ПЛАН ЕВАКУАЦІЇ ТА ЙОГО АДАПТАЦІЯ ДО РІЗНИХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Кожен ЦНАП повинен мати розроблений і затверджений план евакуації, який можна адаптувати до різних типів надзвичайних ситуацій.

Ключові елементи плану евакуації:

- Чітко визначені маршрути евакуації з усіх приміщень.
- Позначені основні та альтернативні шляхи виходу.
- Встановлені місця збору на безпечній відстані від будівлі.
- Призначені відповідальні особи для координації евакуації.
- Визначені процедури допомоги особам з маломобільних груп населення.
- Розроблені комунікаційні протоколи для різних сценаріїв.

Адаптація плану евакуації для різних ситуацій:

Тип надзвичайної ситуації	Особливості евакуації
Пожежа	→ Використання маршрутів, вільних від диму і вогню. → Зачинення дверей для обмеження поширення диму. → Використання вологих тканин для захисту дихальних шляхів. → Пересування нахиленими або повзком під час сильного задимлення.
Повітряна тривога	→ Евакуація в найближче бомбосховище / укриття. → Використання сходів замість ліфтів. → Дотримання вказівок щодо поведінки в укритті. → У разі неможливості досягти укриття – використання правила «двох стін».
Загроза вибуху	→ Маршрути, максимально віддалені від підозрілого предмета. → Відхід на безпечну відстань від будівлі (не менше ніж 100 м). → Уникнення використання радіо- та електронних пристроїв поблизу підозрілого об'єкта.
Вимкнення електроенергії	→ Використання аварійного освітлення. → Пріоритет для осіб з маломобільних груп населення. → Допомога відвідувачам, які можуть дезорієнтуватися в темряві. → Використання ліхтариків персоналом для освітлення шляхів евакуації.

ОСОБЛИВОСТІ ЕВАКУАЦІЇ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

Особливу увагу слід приділяти евакуації людей з маломобільних груп населення, які потребують додаткової допомоги.

Підготовка до евакуації маломобільних груп:

- Завчасно визначте відповідальних співробітників для допомоги відвідувачам із маломобільних груп.
- Забезпечте наявність засобів для транспортування (крісла колісні, ноші).
- Маркуйте найбільш доступні шляхи евакуації символами доступності.
- Створіть карту приміщень, позначивши безбар'єрних маршрутів евакуації.

АЛГОРИТМ ДІЙ ПІД ЧАС ЕВАКУАЦІЇ:

Для людей, які користуються кріслом колісним:

- Уточніть, чи потрібна допомога – деякі люди можуть самостійно пересуватися.
- У разі потреби транспортування сходами, використовуйте метод перенесення крісла колісного двома людьми за умови попередньо наданої згоди відповідної особи.
- За згодою особи можливе перенесення без крісла колісного (методом «замок із рук»).
- Після евакуації розмістіть людину в безпечному місці, забезпечте для неї комфортні умови.

Для людей із порушеннями зору:

- Представтеся і запитайте, чи потрібна допомога.
- Опишіть, що відбувається навколо і куди ви прямуєте.
- Запропонуйте свою руку для супроводу (людина сама візьме вас під руку).
- Попереджайте про перешкоди, сходи, повороти.
- Не залишайте людину саму після виходу з будівлі.

Для людей із порушеннями слуху:

- Привертайте увагу візуальними сигналами або легким дотиком до плеча.
- Використовуйте короткі, прості письмові повідомлення, якщо є час.
- Використовуйте виразну міміку і жести для пояснення ситуації.
- Говоріть чітко, дивлячись в обличчя людині (для тих, хто читає по губах).
- Переконайтеся, що людина зрозуміла необхідність евакуації.

Для людей старшого віку:

- Допоможіть фізично, якщо людина цього потребує.
- Рухайтесь в темпі, комфортному для людини.
- Будьте готові зробити короткі зупинки для відпочинку.
- Заспокоюйте і підбадьорюйте людину під час евакуації.

Порада! Регулярно проводьте тренувальні евакуації, включно зі сценаріями допомоги людям із маломобільних груп населення. Це дозволить персоналу набути практичних навичок надання допомоги та зменшить стрес у реальній ситуації.



Пам'ятайте! Після евакуації важливо провести облік персоналу та, якщо є змога, відвідувачів, щоб переконатися, що всі залишили небезпечну зону. Передайте цю інформацію прибулим екстреним службам.

Підготовка до надзвичайних ситуацій та профілактичні заходи

Попередня підготовка та профілактичні заходи значно підвищують ефективність дій персоналу в разі виникнення надзвичайних ситуацій.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕГУЛЯРНИХ ТРЕНУВАНЬ ПЕРСОНАЛУ

Регулярні тренування формують автоматизм дій у критичних ситуаціях і зменшують ризик паніки серед персоналу.

Рекомендований графік тренувань:

- Тренування з евакуації – не рідше ніж один раз на пів року.
- Тренування з надання домедичної допомоги – щоквартально.
- Теоретичні заняття з алгоритмів дій у різних надзвичайних ситуаціях – щомісяця.
- Комплексні навчання із залученням екстрених служб – щороку.

Структура ефективного тренування:

1. Підготовчий етап:

- Визначення сценарію (пожежа, загроза вибуху, збройний напад).
- Призначення спостерігачів і оцінювачів.
- Інструктаж усіх учасників щодо мети та правил тренування.

2. Практичний етап:

- Імітація надзвичайної ситуації за обраним сценарієм.
- Виконання персоналом відповідних алгоритмів дій.
- Визначення часу евакуації та виконання критичних дій.

3. Аналітичний етап:

- Обговорення результатів тренування.
- Виявлення помилок і слабких місць.
- Розроблення коригувальних дій.

Документація для тренувань:

- Плани проведення тренувань.
- Чеклісти для оцінювання дій персоналу.
- Журнал обліку тренувань із результатами та висновками.
- Фото- або відеоматеріали для аналізу та навчання.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТОВНОСТІ ІНФРАСТРУКТУРИ

Належне технічне оснащення та підготовка інфраструктури ЦНАП значно підвищує рівень безпеки в надзвичайних ситуаціях.

Мінімальний набір технічних засобів:

- Система оповіщення про надзвичайні ситуації з автономним живленням.
- Аварійне освітлення на шляхах евакуації.
- Первинні засоби пожежогасіння (вогнегасники, пожежні крани).
- Аптечки домедичної допомоги в доступних місцях.
- Засоби індивідуального захисту (респіратори, рукавички).
- Резервні джерела живлення для критичного обладнання.
- Системи відеоспостереження та контролю доступу.

Інфраструктурна підготовка:

- Забезпечення вільного доступу до евакуаційних виходів.
- Регулярна перевірка стану шляхів евакуації.
- Чітке маркування шляхів евакуації та виходів.
- Обладнання безпечних зон для різних типів надзвичайних ситуацій.
- Забезпечення доступності приміщень для маломобільних груп.

Перевірка готовності інфраструктури:

- Щотижнева перевірка працездатності систем оповіщення.
- Щомісячна перевірка стану шляхів евакуації та аварійних виходів.
- Щоквартальна перевірка систем пожежогасіння та пожежної сигналізації.
- Щопіврічний аудит систем безпеки (контроль доступу, відеоспостереження).
- Щорічна комплексна перевірка всіх систем безпеки з фіксацією результатів.

РОЗРОБЛЕННЯ ТА ОНОВЛЕННЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ З ПИТАНЬ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Наявність актуальної документації з цивільного захисту забезпечує правову основу для дій персоналу та чіткий розподіл відповідальності.

Основні документи з цивільного захисту для ЦНАП:

- План евакуації персоналу та відвідувачів.
- Інструкції з дій персоналу в різних надзвичайних ситуаціях.
- Схеми оповіщення та зв'язку.
- Положення про об'єктову комісію із питань надзвичайних ситуацій.
- Журнали інструктажів з питань цивільного захисту.
- План реагування на надзвичайні ситуації.
- Паспорт безпеки об'єкта.

Розподіл відповідальності та обов'язків:

- Призначення відповідального за цивільний захист у ЦНАП.
- Формування добровільної пожежної дружини або аварійно-рятувальної групи.
- Визначення відповідальних за евакуацію з кожного підрозділу / зони.
- Призначення відповідальних за надання домедичної допомоги.
- Затвердження схеми оповіщення в неробочий час.

Регулярне оновлення документації:

- Перегляд та коригування документів не рідше ніж один раз на рік.
- Внесення змін після змін у штатному розписі, переміщення підрозділів.
- Коригування планів після реконструкції приміщень.
- Оновлення контактних даних відповідальних осіб та екстрених служб.
- Внесення змін за результатами тренувань та навчань.

Цивільний захист – це функція держави, спрямована на захист населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій через запобігання таким ситуаціям, ліквідацію їх наслідків і надання допомоги постраждалим у мирний час та в особливий період.



Пам'ятайте! Якісна підготовка до надзвичайних ситуацій – це інвестиція в безпеку людей і збереження ефективності роботи ЦНАП. Час, витрачений на тренування та оновлення документації, повертається у вигляді зниження ризиків та мінімізації можливих втрат.

Відновлення роботи ЦНАП після надзвичайної ситуації

Ефективне відновлення роботи ЦНАП після надзвичайної ситуації забезпечує безперервність надання адміністративних послуг суб'єктам звернення та мінімізує негативні наслідки для репутації центру.

ОЦІНЮВАННЯ НАСЛІДКІВ ТА ПЛАНУВАННЯ ВІДНОВЛЕННЯ

Етапи оцінювання наслідків:

1. Первинне оцінювання безпеки приміщень:

- Визначення структурних пошкоджень будівлі.
- Перевірка стану інженерних мереж (електрика, вода, вентиляція).
- Оцінювання стану технічного обладнання.
- Визначення доступності приміщень.

2. Оцінювання збереженості документів та інформації:

- Перевірка цілісності паперових документів.
- Оцінювання стану серверів та носіїв інформації.
- Перевірка доступу до електронних баз даних.
- Визначення обсягу втрачених даних.

3. Оцінювання готовності персоналу:

- Перевірка наявності та стану здоров'я співробітників.
- Оцінювання психологічного стану персоналу.
- Визначення потреби в додатковому персоналі.

Формування плану відновлення:

- Визначення пріоритетних послуг для відновлення.
- Встановлення часових рамок для відновлення кожного типу послуг.
- Визначення потрібних ресурсів (обладнання, матеріали, персонал).
- Розроблення альтернативних сценаріїв надання послуг.
- Призначення відповідальних за кожен напрямок відновлення.

ВІДНОВЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ДОКУМЕНТООБІГУ

Послідовність відновлення інформаційних систем:

1. Відновлення критичної інфраструктури:

- Забезпечення базового електропостачання.
- Відновлення локальної мережі.
- Забезпечення доступу до інтернету.
- Відновлення телефонного зв'язку.

2. Відновлення даних:

- Перевірка цілісності резервних копій.
- Відновлення баз даних із резервних копій.
- Синхронізація з централізованими державними реєстрами.
- Перевірка цілісності відновлених даних.

3. Відновлення робочих станцій:

- Перевірка та ремонт обладнання
- Встановлення потрібного програмного забезпечення.
- Налаштування доступу до відновлених баз даних.
- Тестування функціональності робочих місць.

Відновлення паперового документообігу:

- Упорядкування збережених документів.
- Визначення переліку втрачених документів.
- Розроблення процедури відновлення / дублювання втрачених документів.
- Налаштування тимчасової системи обліку вхідної / вихідної документації.
- Відновлення формулярів та бланків.

СТРАТЕГІЯ ТИМЧАСОВОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Варіанти тимчасового функціонування:

- **Робота у невеликому приміщенні:**
 - Визначення мінімально потрібної площі для надання базових послуг.
 - Організація робочого простору з огляду на обмеження.
 - Встановлення графіка роботи з урахуванням зменшеної пропускної здатності.
- **Мобільні точки обслуговування:**
 - Розгортання мобільних робочих місць у доступних приміщеннях.
 - Організація виїзного обслуговування за графіком.
 - Забезпечення захищеного зв'язку та доступу до даних.
- **Перенаправлення до інших ЦНАП:**
 - Налаштування координації з іншими центрами.
 - Розроблення схеми маршрутизації звернень.
 - Забезпечення передачі даних.

КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ:

- **Інформування про поточний стан:**
 - Розміщення оголошень на вході до ЦНАП.
 - Публікації на офіційному сайті та в соціальних мережах.

- Інформування через місцеві медіа.
- Розсилка SMS-повідомлень зареєстрованим користувачам (за наявності).

→ **Ключові повідомлення для громадськості:**

- Інформація про тимчасовий режим роботи.
- Перелік доступних та недоступних послуг.
- Альтернативні способи отримання послуг.
- Орієнтовні терміни повного відновлення роботи.
- Контакти для отримання додаткової інформації.

→ **Комунікація з відвідувачами, чиї справи постраждали:**

- Індивідуальне інформування (телефоном, електронною поштою).
- Роз'яснення процедури відновлення документів.
- Надання пріоритету в повторному розгляді.

Порада! Заздалегідь розробіть шаблони інформаційних повідомлень для різних сценаріїв надзвичайних ситуацій. Це дозволить швидко адаптувати їх до конкретної ситуації і оперативно інформувати громадськість.



Пам'ятайте! Прозора комунікація під час відновлення роботи після надзвичайної ситуації – це запорука збереження довіри громадян. Навіть якщо ЦНАП працює в обмеженому режимі, важливо, щоб люди розуміли ситуацію, знали про ваші зусилля з відновлення та мали чіткі інструкції щодо отримання потрібних послуг.

Ключові принципи дій у надзвичайних ситуаціях

Незалежно від типу надзвичайної ситуації, із якою стикається ЦНАП, існують універсальні принципи, дотримання яких допоможе ефективно діяти та мінімізувати негативні наслідки.

1. Пріоритет безпеки людей.

- Збереження життя і здоров'я відвідувачів та персоналу завжди на першому місці.
- Жодні документи, процедури чи майно не варті ризику для людей.
- Запобігання паніці так само важливе, як і фізична безпека.
- Особлива увага до вразливих категорій (люди з інвалідністю, постійними та/або тимчасовими порушеннями, літні люди, діти тощо).

2. Рішучість і швидкість реагування.

- Перші дії у надзвичайній ситуації часто визначають її наслідки.
- Не варто чекати, поки ситуація стане критичною, дійте за першими ознаками загрози.
- Краще перестрахуватися й евакуюватися даремно, ніж не зробити цього вчасно.

- Автоматизм дій досягається через регулярні тренування.

3. Чітка комунікація та координація.

- Інструкуйте простими однозначними фразами.
- Підтримуйте постійний зв'язок між працівниками під час надзвичайної ситуації.
- Призначте відповідальних за різні аспекти дій у надзвичайній ситуації.
- Забезпечте ефективну взаємодію з екстреними службами.

4. Підготовленість і профілактика.

- Регулярно оновлюйте плани дій у надзвичайних ситуаціях.
- Проводьте тренування з різними сценаріями.
- Підтримуйте в справному стані системи безпеки та оповіщення.
- Забезпечте персонал потрібними знаннями та навичками.

5. Адаптивність і гнучкість.

- Будьте готові до того, що ситуація може розвиватися не за планом.
- Умійте адаптувати стандартні процедури до конкретних обставин.
- Розвивайте навички швидкого ухвалення рішень в умовах невизначеності.
- Майте запасні варіанти дій для кожного сценарію.

6. Відновлення та аналіз.

- Після завершення надзвичайної ситуації оцініть її наслідки.
- Проаналізуйте ефективність ужитих заходів.
- Відкорегуйте відповідно процедури та плани.
- Надайте психологічну підтримку персоналу, який пережив стресову ситуацію.



Пам'ятайте! Ваша головна цінність як адміністратора ЦНАП – це не лише професійні знання та досвід, але й здатність зберігати спокій та діяти ефективно в критичних ситуаціях. Саме від ваших дій може залежати безпека десятків людей. Тому інвестуйте час у вивчення алгоритмів дій у надзвичайних ситуаціях та регулярно відпрацьовуйте їх.

РЕЗЮМЕ

Визначають кілька типів надзвичайних ситуацій у ЦНАП, кожен із яких має певну специфіку та вимагає відповідних дій: повітряна тривога та загроза обстрілів (потребує швидкої та організованої евакуації в укриття), вимкнення електроенергії та зв'язку (вимагає переходу на резервні процедури обслуговування), загроза теракту або виявлення підозрілого предмета (потребує негайного інформування спеціальних служб та евакуації), конфлікти із загрозою фізичного насильства (вимагають деескалації та захисту персоналу і відвідувачів), техногенні інциденти та стихійні лиха.

Алгоритми дій у різних надзвичайних ситуаціях мають спільні принципи, але відрізняються в деталях. У разі повітряної тривоги ключовими кроками є оповіщення, організована евакуація,

перевірка приміщень, підтримка порядку в укритті та відновлення роботи після відбою. Якщо вимкнено електроенергію, важливо забезпечити базову функціональність, адаптувати робочі процеси, налагодити комунікацію з відвідувачами та швидко відновити роботу після відновлення електропостачання.

Координація з екстреними службами та правильна організація евакуації є критично важливими елементами дій у надзвичайних ситуаціях. Алгоритм виклику екстрених служб передбачає підготовку інформації, чітку комунікацію з диспетчером, організацію зустрічі служб та ефективну співпрацю на місці події. План евакуації має бути адаптований до різних типів надзвичайних ситуацій, а особливої допомоги потребують маломобільні групи населення.

Підготовка до надзвичайних ситуацій та профілактичні заходи є не менш важливими, ніж алгоритми дій під час самих подій. Це передбачає організацію регулярних тренувань персоналу, забезпечення готовності інфраструктури (системи оповіщення, аварійне освітлення, засоби пожежогасіння), розроблення та регулярне оновлення документації з питань цивільного захисту. Після надзвичайної ситуації важливо оцінити наслідки, спланувати відновлення, налагодити інформаційні системи та документообіг, а також забезпечити прозору комунікацію з громадськістю.

ІСТОРІЇ З БУДНІВ ЦНАП

«КОЛИ ЖИТТЯ ПИШЕ НАЙНЕСПОДІВАНІШІ СЦЕНАРІЇ»

ІСТОРІЯ 1. БУДЬ-ЩО МОЖЕ СТАТИ ТРИГЕРОМ

Сирена повітряної тривоги пронизала приміщення ЦНАП у той момент, коли черга була найдовшою за весь день. Адміністраторка Марина швидко оглянула зал: десятки людей, серед яких літня жінка з милицями, молода мама з немовлям і військовослужбовець у камуфляжі. Відповідно до встановленого порядку, вона почала організовувати перехід до укриття в підвалі будівлі.

Військовий чоловік підійшов до неї з проханням допомогти оформити втрачений паспорт. Марина терпляче пояснила, які документи потрібні, які строки їх розгляду та згадала про обов'язковий адміністративний збір. Саме ця остання деталь стала тим тригером, який змінив атмосферу в тісному укритті. Голос відвідувача різко піднявся, обличчя почервоніло від гніву. «Для кого ми там воюємо? – кричав він, а потім, ще більше втрачаючи контроль, додав слова, від яких терпнуть жили: – Мені вже все одно».

Марина опинилася в приміщенні віч-на-віч із розлюченим чоловіком, чиї слова лунали як погроза не лише їй, але йому самому. Стіни підвалу здавалися ще тіснішими, а відчуття небезпеки наростало щосекунди. Вона розуміла, що має справу із людиною, яка не просто не вдоволена, а перебуває на межі психологічного зриву.

Рекомендації. У цій ситуації критично важливо було би застосувати принципи деескалації та першої психологічної допомоги. Марині варто було зберігати спокій, визнати емоції військового («Я бачу, що ця ситуація дуже вас засмучує»), уникнути персонального сприйняття агресії та запропонувати альтернативні рішення. Коли відвідувач згадав самопошкодження, адміністраторка мала серйозно поставитися до його слів, запитати, чи потрібна допомога, і, якщо була така змога, залучити психологічну підтримку або звернутися до відповідних служб.

ІСТОРІЯ 2. КОЛИ ЧАС НЕ ЧЕКАЄ

Двері ЦНАП відчинилися, впустивши військовослужбовця, обличчя якого розповідало історію болю без слів. Бинти на руках, сліди вибухового поранення на обличчі – свідчення недавньої битви, з якої він повернувся живим, але покаліченим. Він прийшов за терміновим закордонним паспортом, бо вже завтра мав виїжджати до Києва на лікування.

Адміністраторка Олена відразу зрозуміла складність ситуації. Процедура оформлення паспорта передбачала обов'язкове зчитування відбитків пальців та фотографування, але руки чоловіка були настільки пошкоджені, що він фізично не міг пройти ці етапи. Техніка не розпізнавала пошкоджені відбитки, камера не могла сфокусуватися на спотвореному обличчі.

Нерви військового були на межі. Він постійно повторював одну й ту саму фразу: «Мені треба їхати, мені треба їхати», – ніби ці слова могли чудесним чином змінити технічні можливості обладнання. Емоційне напруження наростало із кожною невдалою спробою. Розпач змішувався з роздратуванням, а час невблаганно минав, наближаючи момент відправлення поїзда до столиці.

Рекомендації. У таких виняткових обставинах адміністратору варто було негайно залучити керівництво для пошуку потрібних рішень. Обов'язковий крок: звернення до посадових осіб тери-

торіального підрозділу ДМС для вирішення цієї ситуації за окремим протоколом. Важливо було б також забезпечити емоційну підтримку, пояснити всі можливі варіанти та залучити медичну службу у разі необхідності підтвердження факту щодо неможливості проходження стандартних процедур.

ІСТОРІЯ 3. КОЛИ ЗАКОН НЕ ПЕРЕДБАЧАЄ ЛЮДЯНОСТІ

Представник юридичної особи прийшов до ЦНАП з довіреністю в руках та впевненістю в голосі. Йому потрібен був дозвіл на внесення змін до Державного реєстру потужностей операторів ринку. Адміністратор Ігор прийняв документи та одразу пояснив специфіку цієї послуги: законодавство не передбачає процедури зворотного зв'язку, тобто ніхто не повідомлятиме про готовність результату.

Минуло десять днів. Той самий відвідувач повернувся, але тепер його обличчя палало від гніву. Він не просто запитував про готовність документа, а вимагав його агресивно. Ігор знову терпляче пояснив, що такий порядок справді встановлений законодавством, що це не примха працівників ЦНАП, а особливість процедури.

Але відвідувач був уже не в стані сприймати раціональні пояснення. Слова лилися потоком образ: «Ви тут нічого не робите», «Ви зайві», «Навіщо ви тут сидите?» Кожна фраза була пронизана презирством та зневагою до роботи посадовців. Атмосфера в приміщенні стала напруженою, інші відвідувачі почали тривожно озиратися.

Рекомендації: Ігорю варто було застосувати техніку «ЕАР» (Емпатія-Аргументи-Рішення): спочатку визнати розчарування клієнта («Розумію, що очікування без чіткої інформації може бути виснажливим»), потім надати прозорі аргументи з посиланням на законодавство, і нарешті запропонувати альтернативні рішення. Наприклад, допомогти з'ясувати статус через альтернативні канали зв'язку з відповідним відомством. Важливо було б також завчасно підготувати письмову інформацію про особливості цієї процедури для майбутніх клієнтів.

ІСТОРІЯ 4. ПОМИЛКА, ЯКА НЕ ВИПРАВЛЯЄТЬСЯ

Відвідувач прийшов до ЦНАП з простим, здавалося б, проханням – отримати витяг з Державного земельного кадастру. Адміністраторка Світлана попросила правовстановлювальний документ на земельну ділянку, що є стандартною процедурою. Але коли вона почала вивчати документ, її обличчя напружилось.

У документі була помилка – очевидна, безсумнівна помилка, якої припустився службовець відповідного органу. Світлана знала, що ця помилка унеможливує видачу коректного витягу, але також розуміла, що сама вона не має жодних повноважень для її виправлення. Вона чесно повідомила про це відвідувача.

Реакція була миттєвою та вибуховою. Чоловік втратив контроль, почав лаятися, вживати нецензурну лексику та наказувати терміново виправити помилку. На його думку, якщо працівник ЦНАП побачив проблему, то він просто зобов'язаний її вирішити. Логіка бюрократичних процедур та розподілу компетенцій між різними органами влади була йому абсолютно незрозуміла і неприйнятна.

Рекомендації. Світлані варто було підготувати чіткий алгоритм дій для таких ситуацій: спочатку емпатично визнати проблему («Розумію, як це може бути неприємно – виявити помилку саме тоді, коли потрібен документ»), потім детально пояснити процедуру виправлення помилки, вказавши чіткий перелік документів і строки. Корисним було б підготувати письмову інструкцію з покроковими діями для виправлення таких помилок та запропонувати допомогу в підготовці відповідних звернень.

ІСТОРІЯ 5. ДЕРЕВО РОЗБРЕХИ

До ЦНАП прийшла відвідувачка з проблемою, яка на перший погляд здавалася простою та зрозумілою. У дворі її багатоквартирного будинку росло старе дерево, яке становило небезпеку: гілки могли впасти, коріння руйнувало фундамент, а під час буревіїв воно лякало мешканців. Відвідувачка подала заяву на видалення цього аварійного дерева.

Адміністраторка Катерина пояснила стандартну процедуру: спочатку потрібно отримати акт на видалення зелених насаджень, а потім роботи виконуватиме ЖЕК, оскільки дерево росте на прибудинковій території, яка перебуває в їх управлінні. Здавалося б, усе логічно та зрозуміло.

Але заявниця сприйняла цю інформацію зовсім по-іншому. Вона почула не пояснення процедури, а відмову допомогти. У її розумінні посадовці знову перекладають відповідальність один на одного, змушуючи громадян бігати по кабінетах. Емоції вирвалися назовні потоком нецензурної лексики та звинувачень держави у всіх життєвих проблемах. Дерево стало лише приводом виразити накопичене розчарування від взаємодії з бюрократичною системою.

Рекомендації: Катерині варто було використати проактивний підхід: не лише пояснити процедуру, але й запропонувати конкретну допомогу в її реалізації. Ідеально було би мати готові контакти відповідальних осіб у ЖЕКу, зразок заяви для отримання акту та навіть запропонувати допомогу в координації процесу. Важливо було б також підкреслити роль ЦНАП як координатора, який допоможе провести справу від початку до кінця, а не просто передасть її іншим інстанціям.

ІСТОРІЯ 6. КОЛИ РЕАЛЬНІСТЬ ПЕРЕПЛІТАЄТЬСЯ З НЕБЕЗПЕКОЮ

Відвідувачка прийшла до адміністраторки Анни з проханням, яке спочатку здавалося стандартним, надати витяг про реєстрацію місця проживання на іншу повнолітню особу. Анна професійно пояснила вимоги законодавства: такий витяг можна отримати лише особисто або за нотаріально засвідченою довіреністю.

Спочатку заявниця просто нервувала, підвищувала голос та жестикулювала, вимагаючи надати документ. Анна у відповідь почала говорити голосніше та наполегливіше, намагаючись перекричати невдоволення та донести суть законодавчих вимог. Але ситуація розвивалася за сценарієм, якого ніхто не міг передбачити.

Раптом жінку почало трясти, вона почала витягати шпильки з волосся, голосно кричати. Її поведінка стала неадекватною: вона дістала з сумки шило та почала кидатися на адміністраторку. Як згодом з'ясувалося, відвідувачка мала психічні розлади, про які ніхто не знав. Начальник відділу швидко відреагував, вивів Анну з небезпеки та взяв ситуацію під контроль.

Рекомендації. Ця ситуація демонструє важливість розпізнавання ранніх ознак психічного розладу та дотримання протоколів безпеки. Анні варто було уникати підвищення голосу у відповідь на агресію (це могло спровокувати ескалацію), зберігати спокій та за перших ознак неадекватної поведінки сигналізувати колегам про потребу в допомозі. У майбутньому корисно було б мати кнопку тривожного виклику та навчити персонал розпізнавати ознаки психічних розладів, щоб уникати подібних небезпечних ситуацій.

ІСТОРІЯ 7. КОЛИ ВІРА СТИКАЄТЬСЯ З СИСТЕМОЮ

До ЦНАП прийшла молода жінка за послугою реєстрації місця проживання. Вона мала спокійний, миролюбний вигляд, говорила монотонно, але наполегливо. Але її вимоги виявилися надзвичайно незвичайними та поставили адміністратора Михайла в глухий кут.

Відвідувачка категорично відмовлялася від стандартних формулювань у документах. Вона вимагала замінити термін «фізична особа» на «женЧіна», пояснюючи це як «жіночий чин». Також вона наполягала на заміні фрази «адміністративний збір» на «благодійний дарунок державі за реєстрацію місця проживання». Для неї ці зміни мали глибокий релігійний сенс.

Михайло намагався пояснити, що не може змінювати офіційні формулювання, встановлені законодавством, але жінка була непохитна у своїх переконаннях. Конфлікт наростав, оскільки жодна зі сторін не могла поступитися. Урешті-решт заявниця написала скаргу на адміністратора, вважаючи, що він порушує її релігійні права. Як згодом з'ясувалося, вона була членкою релігійної організації з особливими поглядами на взаємодію з державними структурами.

Рекомендації. Михайлу варто було проявити максимальну толерантність та шукати компромісні рішення в межах закону. Корисним було б звернутися до керівництва для консультації, можливо, залучити юриста для роз'яснення можливостей адаптації документів без порушення законодавства. Важливо було б також пояснити жінці, що стандартні формулювання не мають на меті принизити її релігійні переконання, а є технічними термінами, і запропонувати письмове роз'яснення щодо правових обмежень у зміні документації.

ІСТОРІЯ 8. КОЛИ ПІЛЬГИ НЕ ОЗНАЧАЮТЬ ГАРАНТІЙ

Напружений відвідувач увірвався до робочого місця адміністратора з вимогою, яка звучала як ультиматум. Він мав статус дитини-сироти та учасника бойових дій, що давало йому право на позачергове надання житла. На його думку, ці статуси автоматично означали, що держава просто зобов'язана негайно надати йому квартиру.

«Ви повинні надати мені житло, я дитина-сирота!» – повторював він, не розуміючи, чому його вимога не виконується вмиг. Адміністратор терпляво пояснював складну систему квартирної обліку: навіть маючи пільги, особа має право перебувати лише в одній черзі, а житло надається згідно з порядком цієї черги, хоч і з огляду на пільговий статус.

Але для відвідувача ці пояснення звучали як формальні відмовки. Він бачив несправедливість у тому, що, пожертвувавши здоров'ям та ризикуючи життям на війні, залишившись без батьківської підтримки, все одно змушений чекати в черзі нарівні з іншими. Емоційне напруження зростало, оскільки зіткнулися дві різні логіки: правова та моральна.

Рекомендації. Адміністратору варто було проявити більше розуміння до складної життєвої ситуації відвідувача, детально пояснити весь процес квартирної обліку та можливості пришвидшення розгляду його справи. Корисним було б підготувати інформаційні матеріали про права пільговиків, терміни розгляду заяв та контакти організацій, які надають додаткову підтримку ветеранам. Важливо було б також запропонувати допомогу у зборі документів та консультацію з правових питань для максимального використання наявних пільг.

ІСТОРІЯ 9. КОЛИ ГЕОГРАФІЯ СТАЄ ПЕРЕШКОДОЮ

Військовослужбовець, який проходив службу на Харківщині, прийшов до місцевого ЦНАП з проблемою, яка ідеально ілюструє недоліки бюрократичної системи. Він був керівником та власником ТОВ «Надія», зареєстрованого в Черкасах, але через службові обов'язки не мав змоги їздити туди, щоб внести потрібні зміни до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Логіка військового була простою та зрозумілою: він перебуває на Харківщині, захищаючи країну, тому держава повинна йти йому назустріч та надавати послуги там, де він фізично може їх отримати. Але адміністратор мав пояснити сувору правову реальність: зміни до реєстру можна

вносити лише за місцем реєстрації юридичної особи, тобто в межах Черкаської області.

Дискусія затягувалася, оскільки військовий не міг зрозуміти логіки системи, яка в час війни залишається негнучкою. Він намагався переконати адміністратора знайти виняток, посиляючись на свій статус військовослужбовця та об'єктивну неможливість залишити місце служби. Але закон не передбачав таких винятків, незалежно від обставин.

Рекомендації. Адміністратору варто було максимально підтримати військового в межах можливого: допомогти з'ясувати способи дистанційного оформлення змін, надати контакти відповідних ЦНАП у Черкаській області, допомогти організувати консультацію з колегами. Корисним було би також дізнатися про можливості надання довіреності третій особі для вирішення цього питання або про існування спеціальних процедур для військовослужбовців. Важливо було висловити розуміння складності ситуації та запевнити, що буде зроблено все можливе для пошуку рішення.

ІСТОРІЯ 10. КОЛИ МИНУЛЕ ПОВЕРТАЄТЬСЯ БОЛЕМ

Остання історія не була описана в документах, але вона живе в пам'яті кожного працівника ЦНАП, який працює в умовах війни. До центру прийшла відвідувачка середніх років з документами померлого чоловіка. Її руки тремтіли, коли вона дістала з папки військовий квиток та свідоцтво про смерть.

Їй потрібно було оформити спадщину, отримати посмертні виплати, закрити банківські рахунки – десятки дрібних бюрократичних процедур, кожна з яких була болючим нагадуванням про втрату. Адміністратор намагався бути максимально делікатним, але навіть найтактовніші запитання викликали сльози.

Заявниця час від часу зупинялася посеред речення, дивилася в порожнечу, ніби бачила щось, недоступне іншим. Іноді вона забувала, що саме їй потрібно зробити, плуталася в документах, повторювала одні й ті самі запитання. Горе змішувалося з втомою від бюрократичних процедур, створюючи емоційний коктейль, який важко було витримувати не лише їй, але й співчутливому персоналу.

Рекомендації. У роботі з родичами загиблих критично важливо поєднувати професіоналізм з людяністю. Варто було б забезпечити окремий тихий кабінет для таких відвідувачів, мати під рукою контакти психологічних служб, спростити процедури до мінімуму та взяти на себе максимум організаційних питань. Корисним було би підготувати спеціальний пакет послуг для родичів загиблих із чіткими інструкціями та призначити одного адміністратора для супроводу всього процесу, щоб не змушувати людину повторювати болючу історію кільком співробітникам.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Всесвітня організація охорони здоров'я. «Керівництво з психологічної першої допомоги». URL: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/102380/9786176150817-ukr.pdf?sequence=11>
2. Гобела В. В., Живко З. Б., Леськів Г. З., Мельник С. І. Управління кризовими ситуаціями : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 228 с. URL: <https://cutt.ly/lrjgFC6C>
3. Гусак Н., Чернобровкіна В., Чернобровкін В., Максименко А., Богданов С., Бойко О. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. Н. Гусак ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НаУКМА, 2017. 92 с. URL: <https://cutt.ly/UrjgOZht>
4. Державна служба України з надзвичайних ситуацій. «Методичні рекомендації щодо дій населення у надзвичайних ситуаціях». URL: <https://dsns.gov.ua/metodichni-rekomendaciyi>
5. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>
6. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI (із змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>
7. Методичні рекомендації з розроблення планів цивільного захисту на особливий період суб'єктами господарювання : затв. наказом ДСНС від 19.03.2024 р. № 302. Київ, 2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0302388-24#n12>
8. Методичні рекомендації щодо підготовки населення до дій в умовах загрози або вчинення терористичного акту : затв. наказом ДСНС України від 23.03.2015 р. № 167. Київ, 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0167388-15#n12>
9. Міжнародний Червоний Хрест. «Посібник з першої психологічної допомоги», 2017. URL: <https://cutt.ly/Arjg93V9>
10. Міністерство охорони здоров'я України. «Домедична допомога в умовах бойових дій: практичний poradnik». URL: <https://cutt.ly/PrjgECTA>
11. Наказ ДСНС України «Про затвердження Правил пожежної безпеки в Україні» від 30.12.2014 № 1417 (із змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15#Text>
12. Овчаренко О. Ю. Психологія стресу та стресових розладів : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2023. 266 с. URL: https://uu.edu.ua/upload/Nauka/naukovi_vydannia/psihologija_stresy_2023_compressed.pdf
13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку здійснення навчання населення діям у надзвичайних ситуаціях» від 26.06.2013 № 444. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/444-2013-%D0%BF#Text>
14. Посттравматичний стресовий розлад. Державний експертний центр МОЗ України. URL: <https://www.dec.gov.ua/mtd/posttravmatychnyj-stresovyj-rozlad/>
15. Робота ЦНАП під час війни. URL: https://center.diiia.gov.ua/uploads/0/1107-gajd_22robota_snap_pid_cas_vijni_22.pdf
16. Як діяти, якщо ви виявили підозрілий предмет. Служба безпеки України. URL: https://ssu.gov.ua/yak-diiaty-yakshcho-vyiyavly-pidozrilyi-predmet?utm_source=chatgpt.com

ДОДАТКИ



ДОДАТОК 1

КОНТРОЛЬНІ СПИСКИ ДІЙ (ЧЕКЛІСТИ)

Чекліст: дії під час повітряної тривоги

- ☐ Припинити обслуговувати відвідувачів.
- ☐ Оголосити про потребу евакуації в укриття.
- ☐ Відчинити всі евакуаційні виходи.
- ☐ Швидко зберегти документи в захищених місцях.
- ☐ Допомогти людям з маломобільних груп населення.
- ☐ Перевірити, що людей немає в усіх приміщеннях.
- ☐ Перейти в укриття останнім, переконавшись, що нікого не залишилося.
- ☐ Підтримувати порядок в укритті.
- ☐ Провести облік персоналу в укритті.
- ☐ Чекати офіційного відбою повітряної тривоги.
- ☐ Організувати повернення людей після відбою.
- ☐ Відновити роботу систем та обслуговування.

Чекліст: дії у разі виявлення підозрілого предмета

- ☐ Не торкатися і не пересувати підозрілого предмета.
- ☐ Відвести людей на безпечну відстань (мінімум 100 м).
- ☐ Повідомити безпосереднього керівника.
- ☐ Зателефонувати до поліції (102).
- ☐ Описати предмет та його місцезнаходження.
- ☐ Організувати евакуацію людей через виходи, віддалені від предмета.
- ☐ Перевірити приміщення на наявність людей.
- ☐ Виконувати вказівки поліції після її прибуття.
- ☐ Не допускати повернення людей до приміщення без дозволу поліції.
- ☐ Задokumentувати інцидент після його завершення.

Чекліст: дії під час вимкнення електроенергії

- ☐ Зберігати спокій, заспокоїти відвідувачів.
- ☐ Увімкнути аварійне освітлення або використати ліхтарі.
- ☐ Запустити генератор, інші альтернативні джерела живлення (якщо є).
- ☐ З'ясувати причини та масштаб вимкнень.
- ☐ Проінформувати відвідувачів про ситуацію.

- ☐ Перейти на альтернативне оформлення документів (якщо є).
- ☐ Визначити, які послуги можна надавати без електроенергії.
- ☐ Записати контакти відвідувачів для зворотного зв'язку.
- ☐ Регулярно оновлювати інформацію про ситуацію.
- ☐ Після відновлення електропостачання перевірити всі системи.
- ☐ Внести в електронні системи дані, зібрані під час вимкнення.

Чекліст: дії у разі агресивної поведінки відвідувача

- ☐ Зберігати спокій і професійний тон.
- ☐ Тримати безпечну дистанцію (1,5-2 метри).
- ☐ Уникати різких рухів та провокаційних фраз.
- ☐ Показати розуміння проблеми відвідувача.
- ☐ Запропонувати відвідувачу присісти або перейти в менш людне місце.
- ☐ Подати непомітний сигнал колегам (якщо є потреба).
- ☐ Прибрати з досяжності потенційно небезпечні предмети.
- ☐ За ескалації ситуації викликати охорону або поліцію.
- ☐ Допомогти іншим відвідувачам покинути зону конфлікту.
- ☐ Задokumentувати інцидент після його вирішення.

Чекліст: відновлення роботи після надзвичайної ситуації

- ☐ Переконалися в безпеці приміщень.
- ☐ Перевірити стан інженерних мереж та обладнання.
- ☐ Оцінити збереженість документів та інформації.
- ☐ Провести облік персоналу, оцінити його готовність до роботи.
- ☐ Визначити пріоритетні послуги для відновлення.
- ☐ Відновити роботу інформаційних систем.
- ☐ Налагодити внутрішні комунікації.
- ☐ Проінформувати громадськість про режим роботи.
- ☐ Організувати роботу з відвідувачами, чиї справи постраждали.
- ☐ Проаналізувати інцидент та вдосконалити плани на майбутнє.

ДОДАТОК 2

ПРИКЛАДИ КОМУНІКАЦІЙНИХ СКРИПТІВ

Оголошення повітряної тривоги

«Увага всім! Оголошено повітряну тривогу. Просимо всіх організовано пройти до укриття за вказівниками. Будь ласка, зберігайте спокій і не створюйте тисняви. Батьків із дітьми, вагітних жінок, людей з інвалідністю та постійними або тимчасовими функціональними порушеннями просимо пропустити першими. Співробітники ЦНАП допоможуть вам дістатися укриття. Обслуговування буде відновлено після офіційного відбою тривоги».

Повідомлення про тимчасове знеструмлення

«Шановні відвідувачі! У приміщенні сталося тимчасове вимкнення електроенергії. Просимо зберігати спокій. Зараз ми з'ясуємо причину та орієнтовний час відновлення. Ми можемо записати ваші контакти і зв'язатися з вами після відновлення електропостачання для належного прийняття ваших документів. У разі можливості, ви можете зачекати. Дякуємо за розуміння».

Евакуація через загрозу вибуху (без згадки про вибух)

«Увага! З технічних причин ЦНАП припиняє роботу. Просимо всіх організовано покинути приміщення, використовуючи найближчий вихід. Будь ласка, візьміть із собою особисті речі та документи, які маєте з собою. Сформууйте чергу та рухайтесь до виходу, не створюючи тисняви. Відійдіть від території біля будівлі на відстань не менш ніж 100 метрів. Інформацію про відновлення роботи ЦНАП буде розміщено на офіційному сайті та у соціальних мережах».

Комунікація з агресивним відвідувачем

«Я бачу, що ця ситуація викликає у вас сильні емоції, і я дійсно хочу вам допомогти. Знайдімо разом рішення. Можливо, буде зручніше обговорити це в спокійніших умовах. Розкажіть, будь ласка, детальніше про вашу проблему, щоб я міг / могла краще зрозуміти, як вам допомогти. Я готовий / готова вислухати вас і запропонувати можливі варіанти розв'язання проблеми».

Інформування про тимчасове припинення надання послуг

«Шановні відвідувачі! У зв'язку з [причина: технічні проблеми / надзвичайна ситуація / інше] ЦНАП тимчасово припиняє надання послуг. Орієнтовний час відновлення роботи – [дата, час]. Перепрошуємо за спричинені незручності. У разі необхідності послуги можна отримати в ЦНАП за адресою [альтернативна адреса]. Актуальну інформацію щодо відновлення роботи можна отримати за телефоном [номер] або на офіційному сайті [сайт]. Дякуємо за розуміння».

У разі відмови відвідувача йти в укриття під час повітряної тривоги

«Я розумію ваше рішення, але маю повідомити, що під час повітряної тривоги ЦНАП припиняє обслуговування відповідно до правил безпеки. Ми не можемо надавати послуги, поки триває тривога. Якщо ви не бажаєте йти в укриття, ви можете залишити будівлю або зачекати у приміщенні на власний ризик, але обслуговування відновиться лише після офіційного відбою тривоги. Ваша безпека є для нас пріоритетом, тому я все ж рекомендую пройти в укриття».

ДОДАТОК 3

КОРИСНІ КОНТАКТНІ ДАНІ

Екстрені служби:

- 112 – Єдиний номер екстрених служб.
- 101 – Державна служба з надзвичайних ситуацій (пожежна охорона).
- 102 – Національна поліція.
- 103 – Екстрена медична допомога.
- 104 – Аварійна служба газу.

Національні гарячі лінії психологічної підтримки:

- 0 800 100 102 – Національна гаряча лінія для постраждалих від домашнього насильства.
- 0 800 501 701 – Гаряча лінія психологічної допомоги ветеранам війни.
- 0 800 213 103 – Гаряча лінія психологічної підтримки для внутрішньо переміщених осіб.
- 7333 – Урядова гаряча лінія (консультації з різних питань).

Примітка: Доповніть цей розділ актуальними контактами місцевих служб підтримки, психологічних центрів, соціальних служб та інших організацій, які можуть знадобитися для перенаправлення відвідувачів у складній ситуації.

ПРО АВТОРІВ

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ РОЗРОБЛЕНІ ТРЕНЕРАМИ ПРОЄКТУ:

Тренерка 1.



Олена Жаворонкова,

бізнес-тренерка, психологиня, експертка з розвитку soft skills.

Тренерка проєктів NATO-Ukraine PDP, UNHCR та IOM від ООН, Всеукраїнської асоціації ЦНАП. Має щонайменше чотирирічний досвід роботи з органами місцевого самоврядування та ЦНАП.

Авторка та співавторка дев'яти книг з тренінгової діяльності та розвитку особистості.

Електронна адреса для запитань: zhavoronkova.ea@gmail.com

Тренер 2.



Леонід Ніколаєв,

засновник Міжнародної школи тренінгу і супервізії «TrainingBOX», бізнес-тренер, коуч, супервізор.

Кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Університету Григорія Сковороди в Переяславі, член Європейської федерації коучингу (ECF), ГС «Українська асоціація освіти дорослих», ГО «Міжнародна спілка супервізорів».

Експерт проєкту UNICEF Україна та Всеукраїнської асоціації ЦНАП та ін.

Автор і співавтор 17 книг з тренінгової діяльності та розвитку особистості, автор понад 90 наукових статей та досліджень.

Електронна адреса для запитань: leonid.nikolaiev@gmail.com

ДЛЯ НОТАТОК

