

Актуально на 16 апреля 2026

Как оказать первую помощь работнику при острых психологических реакциях на стресс

Окажите работнику психологическую поддержку при следующих состояниях:

- [плач](#);
- [истерика](#);
- [агрессия](#);
- [страх](#);
- [апатия](#).

[Способы самопомощи в экстремальных ситуациях](#)

ПЛАЧ

Признаки плача:

- работник уже плачет или готов разрыдаться;
- подрагивают губы;
- у работника есть ощущение подавленности.

Алгоритм оказания первой помощи при плаче

1. Не оставляйте пострадавшего одного. Позаботьтесь о том, чтобы рядом с работником кто-то находился, желательно близкий или знакомый человек.
2. Поддерживайте физический контакт с пострадавшим, при возможности держите человека за руку. Выразите свою поддержку и сочувствие словами, прикосновениями или молчанием.
3. Дайте пострадавшему выговориться о своих чувствах.
4. Воздержитесь от советов, во многих случаях они могут вызвать негативную реакцию со стороны пострадавшего.
5. Если реакция плача затянулась и слезы уже не приносят облегчения, помогите пострадавшему отвлечься. Сконцентрируйте его внимание на глубоком и ровном дыхании, вместе с ним выполняйте несложную деятельность.

ИСТЕРИКА

Признаки истерики или истероидной реакции:

- чрезмерное возбуждение;

- множество движений, театральные позы;
- эмоционально насыщенная, быстрая речь;
- крики, рыдания.

Внимание

Приступайте к оказанию первой помощи при истерике работника, только если морально готовы и понимаете, что вам ничего не угрожает

Алгоритм оказания первой помощи при истерике

1. Уведите пострадавшего от других работников и обратите его внимание на себя. Если невозможно покинуть помещение, то внимательно слушайте, кивайте и поддакивайте.
2. Сохраняйте спокойствие и не показывайте пострадавшему ярких эмоций.
3. Говорите короткими и простыми фразами, уверенным тоном.
4. Не потакайте желаниям пострадавшего и не вступайте в активный диалог. Не акцентируйте внимание на фразах работника.
5. Переключите внимание пострадавшего. Для этого задайте неожиданный вопрос, требующий развернутого ответа. Выбирайте максимально отстраненную тему от происшествия, вопросы не должны иметь негативного содержания.
6. После истерики у работника возможен упадок сил. Дайте отдохнуть пострадавшему, а после передайте его медикам либо близким людям или родственникам.

АГРЕССИЯ

Признаки агрессии:

- возбуждение;
- раздражение, недовольство, гнев даже по незначительному поводу;
- повышенное мышечное напряжение;
- нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами;
- словесные оскорбления, брань.

Алгоритм оказания первой помощи при агрессивной реакции

1. Оцените обстановку и насколько безопасно оказывать помощь в данной ситуации. Поймите, что можно сделать для обеспечения большей безопасности.
2. Сохраняйте спокойствие и не показывайте пострадавшему ярких эмоций.
3. Не обращайтесь на оскорбления и брань от пострадавшего.
4. Говорите спокойным голосом, постепенно снижая темп и громкость своей речи.

5. Не вступайте с пострадавшим в споры и не противоречьте ему.
6. Если чувствуете внутреннюю готовность и понимаете, что это необходимо, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться.
7. Отвлеките пострадавшего деятельностью, связанной с физической нагрузкой.

В некоторых случаях агрессию можно снизить, объяснив пострадавшему негативный исход подобного поведения. Такой прием действенен, если:

- у работника нет цели получить выгоду от агрессивного поведения;
- пострадавшему важно, чтобы подобный негативный исход не произошел;
- работник понимает, что негативный исход действительно может произойти.

В случае если пострадавший демонстрирует агрессивное поведение, вызовите правоохранительные органы.

СТРАХ

Признаки страха:

- напряжение мышц, особенно лицевых;
- сильное сердцебиение;
- учащенное поверхностное дыхание;
- сниженный контроль собственного поведения.

В некоторых случаях страх перерастает в панику. Панический страх может побудить к бегству, вызвать оцепенение, агрессивное поведение. Работник в страхе может вцепиться в опасные предметы, забраться в небезопасные места, лишая себя возможности спастись в экстремальной ситуации. При этом он плохо контролирует свои действия и не осознает происходящее вокруг, что опасно для самого пострадавшего и окружающих его людей. Велика вероятность эмоционального заражения паникой.

Алгоритм оказания первой помощи при страхе

1. Находитесь рядом с работником, дайте ему ощущение безопасности: страх тяжело переносить в одиночестве.
2. Если страх настолько силен, что парализует пострадавшего, предложите ему выполнить несколько приемов. Например, задержать дыхание, а затем сосредоточиться на спокойном медленном дыхании. Попытайтесь переключить внимание работника на мыслительную деятельность.
3. Когда острота страха начинает спадать, говорите с работником о том, чего именно он боится. Не нагнетайте эмоции, дайте человеку выговориться.
4. При необходимости расскажите пострадавшему о том, что происходит вокруг, о ходе работ и о его состоянии.

АПАТИЯ

Признаки апатии:

- непреодолимая усталость, когда любое движение и сказанное слово даются работнику с трудом;
- равнодушие к происходящему;
- отсутствие эмоциональных проявлений;
- заторможенность;
- снижение темпа речи или полное ее отсутствие.

Алгоритм оказания первой помощи при апатии

1. Создайте для пострадавшего условия, в которых он мог бы отдохнуть и набраться сил, чувствовал себя в безопасности. Проводите работника к месту отдыха, по возможности помогите ему удобно устроиться.
2. Предложите работнику самомассаж активных биологических зон – мочек ушей и пальцев рук.
3. Говорите с пострадавшим мягко, медленно, спокойным голосом. Постепенно повышайте громкость и скорость речи.
4. Задавайте пострадавшему вопросы, на которые он может ответить развернуто.
5. Предложите работнику выполнить незначительную физическую нагрузку, например пройтись пешком или сделать несколько простых упражнений.
6. По возможности вовлеките работника в действия, например оказать помощь другим пострадавшим или принести им воду.