

Как взаимодействовать с людьми с

ПТСР и КПТСР: рекомендации для профессиональной среды

Материал для сотрудников организаций, специалистов сферы услуг, медицины, образования, социальных служб и других профессий, предполагающих контакт с людьми.

Это не инструкция на все случаи жизни, здесь прописаны лишь основные ориентиры травма-информированного подхода, рекомендаций ВОЗ.

Что важно понимать о ПТСР и КПТСР (комплексное ПТСР)

ПТСР и КПТСР могут влиять на то, как человек воспринимает окружающих, реагирует на стресс, переносит неопределённость и чувствует себя в контакте с другими людьми.

В зависимости от опыта и текущего состояния человек может:

- остро реагировать на громкий голос, резкие движения, внезапные прикосновения или ощущение угрозы;
- испытывать тревогу, растерянность, оцепенение или временно терять способность ясно формулировать мысли;
- с трудом переносить давление, критику, конфликт и непредсказуемость;
- настороженно относиться к людям, особенно если раньше сталкивался с насилием, унижением или злоупотреблением властью;
- испытывать трудности с доверием, отстаиванием своих границ или выражением несогласия;
- внешне выглядеть спокойным, хотя внутри переживать сильное напряжение.

При КПТСР могут проявляться стойкие трудности с регуляцией эмоций, негативное восприятие себя и сложности в отношениях.

Важно: эти особенности не являются обязательными для каждого человека с ПТСР или КПТСР. По поведению нельзя достоверно поставить диагноз, а необычная реакция не обязательно связана с травмой.

Наша задача — не диагностировать человека, а создавать условия для уважительного и безопасного взаимодействия для обоих участников процесса.

Десять основных правил взаимодействия

1. Создавайте ощущение предсказуемости

Объясняйте, что происходит, что будет дальше, сколько времени займёт процедура и какие действия потребуются от человека.

Вместо: «Сейчас разберёмся, подождите».

Лучше: «Мне понадобится около десяти минут. Сначала я проверю документы, затем объясню следующие шаги».

2. Говорите спокойно и уважительно

Используйте обычный взрослый тон. Не повышайте голос без необходимости, не говорите резко и не превращайте деловое общение в назидание.

Вместо: «Успокойтесь немедленно!»

Лучше: «Давайте обсудим, как мы можем решить этот вопрос».

3. Уважайте личные границы

Не прикасайтесь неожиданно, не вторгайтесь в личное пространство и не требуйте зрительного контакта. Если прикосновение необходимо по работе, заранее объясните зачем и получите согласие, когда это возможно.

Лучше: «Я могу подойти ближе, чтобы помочь? Вам удобно?»

4. Давайте информацию небольшими порциями

При сильном стрессе человеку может быть трудно одновременно слушать, запоминать и принимать решения. Объясняйте поэтапно, избегайте перегруженных инструкций и проверяйте понимание без экзаменационного тона.

Лучше: «Сейчас сделаем вот это... Потом я объясню, что будем делать дальше».

5. По возможности предлагайте выбор

Даже небольшой выбор помогает сохранить чувство самостоятельности: где сесть, каким способом получить информацию, сделать ли короткую паузу.

Лучше: «Вам удобнее обсудить это здесь или в более тихом помещении?»

6. Не требуйте объяснять личную историю

Человек не обязан сообщать о травме, раскрывать диагноз или доказывать, почему ему трудно. Спрашивайте о том, что поможет решить рабочую задачу здесь и сейчас.

Вместо: «Что с вами случилось, что вы так реагируете?»

Лучше: «Что могло бы помочь нам продолжить разговор?»

7. Не торопите без необходимости

Дайте время ответить, сформулировать мысль или принять решение. Если время ограничено, спокойно обозначьте это и предложите доступные варианты.

Лучше: «У нас осталось пять минут. Я могу кратко изложить варианты, а вы зададите вопросы».

8. Сохраняйте достоинство человека

Не высмеивайте, не стыдите, не обесценивайте и не обсуждайте состояние человека при посторонних. Обращайтесь непосредственно к нему, а не говорите о нём так, будто его нет рядом.

Вместо: «Вы слишком близко к сердцу все принимаете».

Лучше: «Я вижу, что разговор стал напряжённым. Давайте уточним, что именно нужно решить».

9. Соблюдайте конфиденциальность

Не распространяйте сведения о диагнозе, поведении или личных обстоятельствах. Передавайте информацию коллегам только в необходимом объёме и в соответствии с правилами вашей профессии и организации.

Лучше: обсуждать рабочие потребности и согласованные меры поддержки, а не предположения о прошлом человека.

10. Будьте доброжелательны, но сохраняйте профессиональные границы

Не нужно становиться спасателем, обещать невозможное или брать на себя роль психотерапевта. Можно быть внимательным, обозначать реальные возможности и при необходимости направлять человека к профильному специалисту.

Как реагировать, если человек сильно испугался, растерялся или «отключился» от происходящего

Иногда человек может резко замолчать, перестать отвечать, начать тревожиться, раздражаться или выглядеть так, будто не совсем понимает, что происходит. Это может быть реакцией на сильный стресс, но не следует автоматически считать её диссоциацией или проявлением ПТСР.

В такой ситуации полезен простой алгоритм.

Шаг 1. Остановите нарастание напряжения

Если это безопасно и возможно, сделайте паузу. Уберите лишние раздражители, прекратите спор, не приближайтесь резко.

Шаг 2. Говорите коротко и понятно

Представьтесь, объясните, где вы находитесь и что собираетесь сделать. Не задавайте много вопросов одновременно.

Шаг 3. Предложите, а не навязывайте помощь

«Хотите, чтобы я повторил информацию?», «Вам удобнее немного посидеть?», «Позвать кого-нибудь, кому вы доверяете?»

Шаг 4. Верните человеку возможность выбирать

Предложите один-два простых варианта. Не требуйте немедленно объяснить своё состояние или выполнить сложную последовательность действий.

Шаг 5. Оцените безопасность

Если человек потерял сознание, испытывает выраженную спутанность, имеет признаки медицинского неотложного состояния или существует непосредственная угроза кому-либо, действуйте по протоколу безопасности и обращайтесь за экстренной помощью.

Чего не следует делать:

- неожиданно хватать человека за руку или плечо;
- окружать его несколькими людьми без необходимости;
- кричать, требовать немедленно посмотреть в глаза или «взять себя в руки»;
- спорить с его переживаниями или пытаться силой доказать, что опасности нет;
- принуждать к дыхательным упражнениям, закрыванию глаз или телесным практикам;
- автоматически считать человека опасным, некомпетентным или неспособным принимать решения.

Важный нюанс: если человек не отвечает, не нужно бесконечно повторять инструкции или считать, что он намеренно игнорирует вас. При этом не стоит предполагать, что любая неподвижность — это травматическая реакция: сначала необходимо учитывать физическое состояние и непосредственную безопасность.

Что говорить, а чего лучше избегать

Вместо этого

«Успокойтесь!»

«Здесь нечего бояться».

«Вы слишком остро реагируете».

«Почему вы мне не доверяете?»

«Посмотрите мне в глаза».

«Расскажите, что с вами случилось».

«Я же ничего плохого не сделал!»

«Это не моя проблема».

«Вы обязаны мне доверять».

«Что вы орёте?»

Лучше сказать

«Я вижу, что ситуация непростая. Я готов вас выслушать»

«Я объясню, что сейчас происходит».

«Давайте разберём ситуацию по шагам».

«Я расскажу, что собираюсь сделать, прежде чем это делать».

«Вы можете слушать меня так, как вам удобно».

«Вам не нужно рассказывать личное. Давайте обсудим, что поможет сейчас».

«Я вижу, что вам некомфортно. Давайте уточним, как продолжить».

«Я не могу решить всё, но могу объяснить, чем способен помочь».

«Вы можете задавать вопросы и уточнять мои действия».

«Разговор стал напряжённым. Давайте сделаем паузу, если это возможно».

Как действовать в типичных рабочих ситуациях

• Врач, медсестра или другой медицинский работник

По возможности объясняйте процедуры заранее, спрашивайте согласие, предупреждайте о прикосновениях и предлагайте доступные варианты. Учитывайте, что осмотр, необходимость раздеться, ограничение движений или потеря контроля могут вызывать сильный стресс.

Фраза: «Сейчас я объясню, что нужно сделать. Если вам станет некомфортно, скажите мне, и мы обсудим, можем ли сделать паузу».

- **Сотрудник сервиса, магазина, банка или учреждения**

Не меняйте правила внезапно, объясняйте отказы и ограничения, сообщайте дальнейшие шаги. Если возможно, предложите более тихое место для разговора.

Фраза: «Я не могу выполнить эту операцию, но могу объяснить причину и предложить два доступных варианта».

- **Социальный работник, консультант, специалист службы поддержки**

Не требуйте повторять травматический рассказ без необходимости. Сосредоточьтесь на актуальной задаче, ресурсах человека и его правах. Объясняйте, какие сведения обязательны, зачем они нужны и кто их увидит.

Фраза: «Чтобы помочь вам с этим вопросом, мне нужно уточнить несколько обстоятельств. Я объясню, зачем нужен каждый вопрос».

- **Охрана, сотрудники служб безопасности**

Соблюдайте профессиональные протоколы, но по возможности избегайте внезапных движений, двусмысленных команд и ненужного физического контакта. Чётко обозначайте свои действия и требования.

Фраза: «Я сейчас подойду к вам. Пожалуйста, оставайтесь здесь. Я объясню, что нам нужно сделать».

При непосредственной угрозе безопасности необходимые действия определяются законом и протоколом, а не только предпочтениями человека.

- **Преподаватель, администратор, руководитель**

Формулируйте требования конкретно, давайте обратную связь без унижения и по возможности заранее предупреждайте об изменениях. Предоставляйте выбор способа взаимодействия, если это не противоречит обязательным требованиям.

Фраза: «Вот что необходимо выполнить и к какому сроку. Давайте уточним, какая часть инструкции требует пояснения».

Если человек раздражён, подозрителен или ведёт себя резко

Здесь особенно важно различать эмоциональную реакцию, нарушение профессиональных правил и реальную угрозу безопасности.

Человек может говорить резко, не соглашаться, требовать объяснений или с недоверием относиться к сотруднику. Само по себе это не означает, что он агрессивен или опасен.

Полезный алгоритм:

- Не отвечать унижением на унижение и не вступать в борьбу за власть.
- Признать предмет беспокойства, не соглашаясь автоматически со всеми утверждениями.
- Чётко объяснить, что возможно, что невозможно и почему.
- Установить понятные границы общения.
- Если ситуация не улучшается, привлечь коллегу или перейти к предусмотренному протоколу безопасности.

Примеры профессиональных границ:

- «Я готов обсудить этот вопрос. Пожалуйста, не оскорбляйте меня».
- «Я объясню решение, но изменить это правило не могу».
- «Сейчас мы не можем продолжать разговор в таком формате. Я предложу, как можно вернуться к вопросу».

Травматический опыт может объяснять некоторые реакции, но не обязывает другого человека терпеть угрозы, насилие или систематическое нарушение границ. Безопасность сотрудников и других людей тоже имеет значение.

Что особенно важно при КПТСР

При комплексном посттравматическом стрессовом расстройстве трудности могут быть связаны не только с реакциями страха, но и с устойчивыми представлениями о себе, стыдом, недоверием и отношениями с другими людьми.

В рабочем взаимодействии полезно учитывать следующие моменты.

- Не усиливать стыд. Не высмеивать ошибки, не использовать публичное унижение и не характеризовать человека как «трудного».
- Не превращать помощь в контроль. Предлагать поддержку, не лишая человека самостоятельности без веской причины.
- Быть последовательными. Если правила меняются, объяснять почему. Если обещание невозможно выполнить, честно сообщать об этом.
- Не требовать доверия. Доверие не возникает по распоряжению и не должно быть условием уважительного отношения.
- Не интерпретировать несогласие как личное оскорбление. Человек может сомневаться, задавать много вопросов или нуждаться в дополнительном объяснении.
- Не пытаться компенсировать всё чрезмерной заботой. Уважительное отношение предполагает и поддержку, и самостоятельность, и ясные границы.

Ни одна из этих особенностей не присуща всем людям с КППТСР. Это ориентиры, а не диагностические признаки.

От сотрудника требуется то, что соответствует его профессиональной роли: корректность, ясная коммуникация, соблюдение прав и конфиденциальности, разумная гибкость и следование протоколам безопасности.

Короткий чек-лист перед контактом

- Я объясняю свои действия и следующие шаги.
- Не создаю ненужной неопределённости.
- Я не вторгаюсь в личное пространство без необходимости.
- Предупреждаю о прикосновениях и действиях.
- Я говорю спокойно и конкретно.
- Не стыжу, не обесцениваю, не угрожаю.
- Я предлагаю доступный выбор там, где это возможно.
- Сохраняю самостоятельность человека.
- Я не требую раскрывать диагноз или травматический опыт.
- Спрашиваю только то, что необходимо для моей задачи.
- Я соблюдаю профессиональные границы и правила безопасности.
- Не беру на себя роль психотерапевта.

Гайд подготовила психолог: Anisah Fayzova (2026 г.)

Signal: [связаться](#)

Сайт: <https://www.anisa-studio.com/>

Связаться: https://t.me/Anisah_Fayzova

Как взаимодействовать с людьми с ПТСР и КПТСР по работе

Рекомендации для сотрудников организаций, специалистов сферы услуг, медицины, образования, социальных служб и других профессий, предполагающих контакт с людьми.

Не нужно знать о чьей-то травме, чтобы относиться к нему с уважением.



10 ключевых правил

- 1** 
Создавайте ощущение предсказуемости
Объясняйте, что происходит, что будет дальше, сколько это займёт и что потребуется от человека.
- 2** 
Говорите спокойно и уважительно
Без повышения голоса, резких слов и давления.
- 3** 
Уважайте личные границы
Не прикасайтесь неожиданно, не вторгайтесь в личное пространство. Если нужно прикосновение, объясните и спросите согласие.
- 4** 
Давайте информацию небольшими порциями
Избегайте перегруженных инструкций. Проверяйте понимание, не давите и не торопите.
- 5** 
Предлагайте выбор
Даже небольшой выбор помогает сохранить чувство контроля и самостоятельности.
- 6** 
Не требуйте объяснять личную историю
Человек не обязан рассказывать о травме, диагнозе или причинах своего состояния.
- 7** 
Не торопите
Дайте время ответить, подумать, принять решение. Если есть ограничения по времени — спокойно обозначьте их.
- 8** 
Сохраняйте достоинство человека
Не высмеивайте, не стыдите, не обесценивайте. Говорите не о человеке, а с ним.
- 10** 
Будьте доброжелательны, но сохраняйте границы
Вы не психотерапевт. Можно поддержать, но не брать на себя чужую ответственность.

Если человек сильно испугался, растерялся или «отключился»

Пять простых шагов:

- 1** 
Остановите напряжение
Уберите лишние раздражители, избегайте резких движений и споров.
- 2** 
Говорите коротко и понятно
Представьте, объясните, где вы и что будете делать.
- 3** 
Предложите помощь
«Хотите, чтобы я повторил информацию?»
«Вам удобнее немного посидеть?»
- 4** 
Верните возможность выбора
Предложите один-два простых варианта. Не требуйте немедленных действий.
- 5** 
Оцените безопасность
Если человек потерял сознание, есть признаки серьёзного ухудшения или угроза для кого-либо — действуйте по протоколу и обращайтесь за экстренной помощью.

Что не следует делать:

- неожиданно хватать, окружать несколькими людьми;
- кричать, требовать «взять себя в руки»;
- спорить с переживаниями;
- принуждать к дыхательным упражнениям и т. д.;
- автоматически считать человека опасным или некомпетентным.

Что говорить, а чего лучше избегать

Вместо этого	Лучше сказать
«Успокойтесь!»	→ «Давайте немного замедлимся».
«Здесь нечего бояться».	→ «Я объясню, что сейчас происходит».
«Вы слишком остро реагируете».	→ «Давайте разберём ситуацию по шагам».
«Почему вы мне не доверяете?»	→ «Я расскажу, что собираюсь сделать, прежде чем это делать».
«Посмотрите мне в глаза».	→ «Вы можете слушать меня так, как вам удобно».
«Расскажите, что с вами случилось».	→ «Вам не нужно рассказывать личное. Давайте обсудим, что поможет сейчас».
«Я же ничего плохого не сделал!»	→ «Я вижу, что вам некомфортно. Давайте уточним, как продолжить».
«Это не моя проблема».	→ «Я не могу решить всё, но могу объяснить, чем способен помочь».
«У вас опять истерика?»	→ «Разговор стал напряжённым. Давайте сделаем паузу, если это возможно».



Искренний, спокойный и ясный ответ обычно полезнее, чем заученные фразы.

В разных рабочих ситуациях

Учитывайте особенности профессии и возможные триггеры.



Медицина

Объясняйте процедуры, спрашивайте согласие, предупреждайте о прикосновениях.



Сфера услуг, магазины, банки

Объясняйте отказы и ограничения, предлагайте более тихое место, не меняйте правила внезапно.



Социальные службы, консультанты

Не требуйте повторять травматический рассказ. Уважайте права и границы.



Полиция, охрана, безопасность

Чётко обозначайте свои действия, избегайте двусмысленных команд и ненужного физического контакта.



Преподаватели, руководители

Формулируйте требования конкретно, давайте обратную связь без унижения, предупреждайте об изменениях.

Особенности КнПТСР

Учитывайте, что могут быть:

- трудности с регуляцией эмоций;
- негативное восприятие себя;
- недоверие и сложности в отношениях.

Не усиливайте стыд, не превращайте помощь в контроль, будьте последовательными.



Короткий чек-лист перед контактом

- ☐ Я объясняю свои действия и следующие шаги.
- ☐ Я не вторгаюсь в личное пространство без необходимости.
- ☐ Я говорю спокойно и конкретно.
- ☐ Я предлагаю выбор там, где это возможно.
- ☐ Я не требую раскрывать диагноз или травматический опыт.
- ☐ Я соблюдаю профессиональные границы и правила безопасности.

Проверка помогает сделать взаимодействие безопаснее.



Уважение, ясность и предсказуемость — хорошая основа для взаимодействия с любым человеком.

А для некоторых людей с травматическим опытом эти условия могут иметь особое значение.

Я живой / I Am Alive