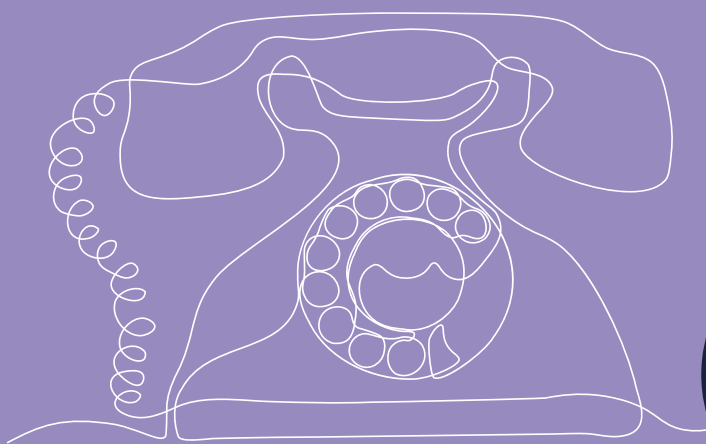


# SUDĖTINGŲ SKAMBUČIŲ ATMINTINĖ





# TURINYS

**Įprasto pokalbio scenarijus / pradžia..... 1**

**Dažnai skambinantys skambinantieji..... 4**

**Apsvaigę skambinantieji..... 6**

**Suicidiški ar save žalojantys skambinantieji..... 9**

**Agresyvūs skambinantieji..... 12**

**Psichikos sveikatos krizė..... 14**



# ĮPRASTO POKALBIO SCENARIJUS / PRADŽIA



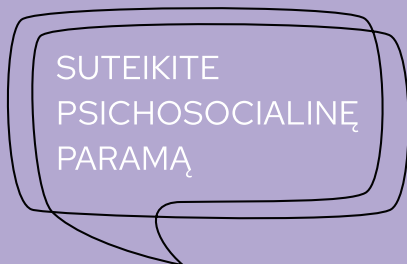
„Sveiki. Su jumis kalba (pasakykite savo vardą) iš Raudonojo kryžiaus humanitarinės linijos 111.“

**Jeį aktualu** „Ar norėtumėte, kad surastume vertėją, kuris galėtų pagelbėti mūsų pokalbio metu?“

**Informacija apie privatumą** „Per mūsų pokalbį aš surinksiu pagrindinę jūsų asmeninę informaciją, kad galėčiau Jums padėti ir gerinti mūsų linijos teikiamas paslaugas. Jeigu Jūs nenorite, kad informacija būtų įrašoma, prašau informuoti. Su mūsų privatumo politika galite susipažinti internetiniame puslapyje <https://redcross.lt/privatumo-politika/>.“

„Ar Jus tenkina ir galime tęsti?“

Jeigu ne ir skambutis turi būti nutrauktas, reikia vadovautis organizacinėmis nuostatomis.



**Pradiniai klausimai:** „Kuo galiu Jums padėti?“ arba „Kuo galiu būti Jums naudinga (-as)?“



**Įvertinkite dabartinę situaciją:** Išsiaiškinkite apie saugumą, skubius pagrindinius poreikius ir distreso ženklus (verkimas, drebantis balsas, greitas kalbėjimas ir kiti garsai). **Pavyzdžiai:**

- „Ar šiuo metu kas nors yra su Jumis?“
- „Ar Jūs kraujuojate ar Jums reikia medicininės pagalbos?“

**Klauskite atvirų klausimų:** ką, kada, kas, kaip ir papasakok man daugiau. **Pavyzdžiai:**

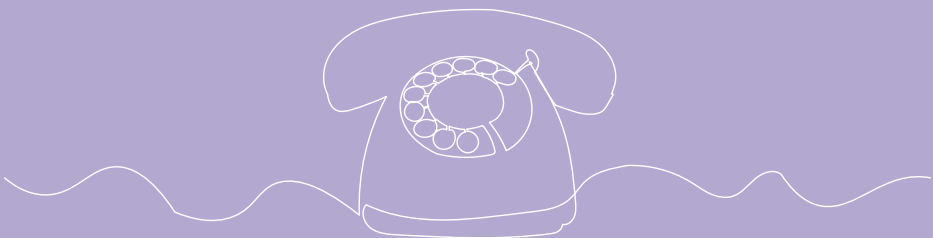
- „Kaip praeityje pavyko susidoroti su tokia situacija?“
- „Kas tau yra sunkiausia šioje situacijoje?“
- „Gal gali papasakoti apie tai daugiau?“

**Išsiaiškinkite problemos aspektus, kad visiškai suprastumėte.**

- „Ar potvynio vanduo pateko į Jūsų namų vidų ar sustojo prie durų slenksčio?“
- „Atsiprašau, ne iki galo supratau, ką turėjote omenyje, kai sakėte, kad jaučiate visišką anhedoniją. Gal galite man tai paaiškinti?“

**Rodykite aktyvų klausymą** būdami įsitraukę į pokalbį ir reflektuodami tai, kas buvo pasakyta. **Pavyzdžiai:**

- „Nebuvo, kur pasislėpti, tad Jūs slėpėtės už durų dėl saugumo.“
- Naudokite padrąsinančius garsus ir žodžius pokalbio metu, tokius, kaip „mmm“, „aha“, „taip“.







**Klauskite apie būdus, kaip žmogus įveikia sunkumus, ir paskatinkite tinkamus, padedančius būdus. Pavyzdžiui:**

- „Ką darei praeityje, kas padėjo tau pasijausti geriau?“
- „Kas šiuo metu stabdo tave nuo pamėginimo (įtraukite padedantį, teigiamą būdą) vėl?“
- „Galbūt tu galėtum vėl pamėginti (įtraukite padedantį, teigiamą būdą) vėl.“

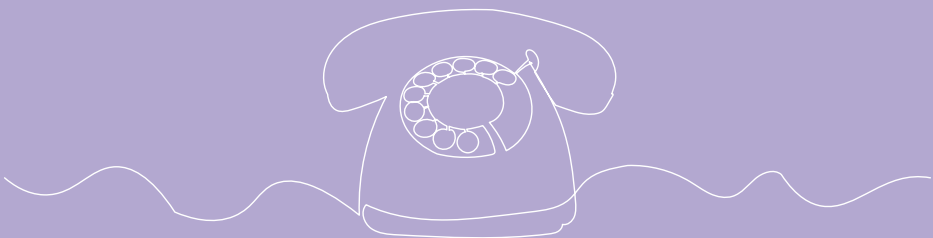
**Skatinkite susietumą su artimaisiais ir socialinę paramą. Pavyzdžiui:**

- „Į ką dažniausiai kreipiesi paramos panašiose situacijose?“
- „Galbūt galėtum paskambinti savo draugui tada, kai baigsi-me mūsų pokalbį?“

**Jeigu reikalinga, suteikite nukreipimo informaciją.** Pavyzdžiui, į psichikos sveikatos specialistų paslaugas, internetinius puslapius ar psichoedukacinę medžiagą.

**Fiksuokite saugumo užtikrinimui reikalingus duomenis.** Pavyzdžiui, veiksmus atliktus pokalbio susijusio su savižudybe ar skubia pagalba metu.

**Fiksuokite duomenis reikalingus stebėjimui ir įvertinimui.** Pavyzdžiui, skambučio priežastis, skambučio trukmę.





# DAŽNAI SKAMBINANTYS SKAMBINANTIEJI



GALIMA  
POKALBIO EIGA

- „Matau, kad į liniją skambinate dažnai. Mums svarbu Jums padėti, bet primenu, kad linija skirta [linijos tikslas].“

- Jei skambinantysis turi užklausą, nesusijusią su linijos tikslu ar skambina daug kartų su ta pačia užklausa ir pagalba jau suteikta – nubrėžkite ribas skambučio ilgiui: **„Pokalbiui turime 5 minutes.“**

- Pokalbio laikui pasibaigus – **„Mūsų laikas baigėsi, turiu atsisveikinti su Jumis, viso geriausia.“**

- Jei skambinančiojo numerį apribosite / užblokuosite, informuokite skambinantįjį: **„Kadangi skambinate dažnai (kartą per dieną / kas dieną / kt.), o mes negalime teikti tęstinės pagalbos telefonu, jūsų numerį (laikinai) užblokuosime.“**

- Jei atrodo, kad žmogaus užklausą gali atliepti kita tarnyba – nukreipkite (psichikos sveikatos centras, emocinės paramos linijos). **„Jei norite su kuo nors pasikalbėti apie tai, ką išgyvenate, kviečiu skambinti į emocinės paramos linijas.“** **„Jei jums reikalinga psichologinė konsultacija, ją galite gauti [LRK psichologai arba psichikos sveikatos centrai].“**





## PAPILDOMI PATARIMAI

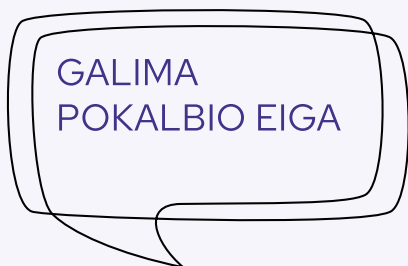
- Brėždami ribas būkite draugiški, mandagūs, bet tvirti.
- Jei nustatėte ribą (pvz. pokalbis truks 5 minutes) – svarbu tos ribos laikytis.
- Jei sakote, ko negalite, pasistenkite paminėti, ką galite ar kur klientas gali kreiptis („Mes pokalbio tęsti negalime, tačiau galite kreiptis į emocinės paramos linijas.“; „Mes galime kalbėtis 5 minutes.“)
- Skambinantieji išgirdę ribą ar nujausdami, kad ji bus išsakyta, gali pykti, ginčytis, pertraukinėti ir neleisti baigti sakinio – pasistenkite visada išlikti mandagūs, draugiški, bet pokalbio netęskite ilgiau nei nustatėte.
- Kartais klientai gali dažnai skambinti nesuprasdami linijos tikslo, kartais – ieškodami kitokios pagalbos nei galite suteikti, kartais tai gali būti ir psichikos sveikatos sunkumų ženklas. Mėginkite išlikti empatiškai, komunikuoti aiškiai, aiškiai pasakyti ką galite ir ko negalite.

## SUDĖTINGI SKAMBUČIAI

Sudėtingi skambučiai visiems kelia sunkumų ir sunkių jausmų – nelikite vieni, pasikalbėkite su kitais operatoriais ar vadovais ir pasirūpinkite savimi. Normalu, jei po sudėtingo skambučio Jums reikia pertraukėlės, jei pykstate ant skambinančiojo, jei abejojate ar teisingai elgėtės – neįmanoma turėti „tobulo“ sudėtingo skambučio, tad palaikykite save ir kolegas.



# APPSVAIGĘ SKAMBINANTIEJI



- Kilus įtarimui apie vartojimą klauskite draugiškai, bet tiesiai – „Ar šiuo metu esate kažko pavartojęs? Jei taip, ko?“ arba „Ar prieš skambu-tį vartojote alkoholio, narkotikų ar vaistų?“.

## NESTIPRIAI APPSVAIGĘ SKAMBINANTIEJI:

- Jei žmogus rišlus, apsvaigimas nedidelis, nevartoja pokalbio metu – galima pokalbį tęsti kaip įprastai.
- Jei žmogus rišlus, tačiau vartoja pokalbio metu – tartis, kad vartojimą nutrauktų, kitaip negalėsite tęsti skambučio. **„Jei norite kalbėtis toliau, turėtumėte nustoti vartojęs (alkoholį / kt.)“**
- Skambinančiajam toliau vartojant pokalbis nutraukiamas **„Girdžiu/suprantu, kad ir toliau vartojate (alkoholį / kt.) mums bekalbant. Todėl pokalbį nutrauksiu, galite skambinti, kai būsite blaivus.“**

## STIPRIAI APPSVAIGĘ SKAMBINANTIEJI:

- Jei skambinantysis pavartojęs tiek, kad neįmanoma susikalbėti, pokalbis nutraukiamas skatinant kreiptis blaivam: **„Kadangi esate pavartojęs ir mums nepavyksta šiuo metu susikalbėti, pokalbį nutrauksiu, galite skambinti, kai būsite blaivus.“**
- Jei stipriai apsvaigęs žmogus išsako nerimą dėl savo sveikatos / gyvybės arba dalinasi itin baisiomis mintimis / fanta-





zijomis („man atrodo, kad mane apsėdę demonai“, „man atrodo, kad tai niekada nesibaigs“, „aš turbūt sugadinau savo smegenis, išprotėjau“ „aš jau miręs“) galima nuraminti žmogų ir kreipti medicininės pagalbos: „**tokios mintys / potyriai gali kilti pavartojus narkotikų, tačiau jų poveikis laikinas. Vis dėlto svarbu būtų gauti medikų pagalbą – skambinkite 112.**“

– Jei apsvaigęs žmogus išsako norą sužaloti kitus – tariamasi, kad skambinantysis pasitrauks iš situacijos, kuri jam kelia tokias mintis. „**Girdžiu, kad esate labai piktas. Vis dėlto ir jums pačiam nebus geriau, jei ką nors imsite žaloti. Pasitraukite iš situacijos ir galėsime pasikalbėti.**“ Taip pat žr. gaires apie agresyvius skambinančiuosius.

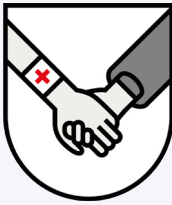
## APPSVAIGĘ IR KALBANTYS APIE SAVIŽUDYBĘ:

– Jei stipriai apsvaigęs žmogus užsimena apie savižudybę, tačiau sako, jog šiuo metu to neplanuoja nesižaloja, būkite empatiški, išklauskite, tačiau orientuokitės į neilgą pokalbį.

– Pokalbį galima nutraukti paskatinant kreiptis esant blaivam „**Girdžiu, kad kalbate apie savižudybę, tai yra svarbi tema ir suprantu, kad išgyvenate sunkumus. Ar šiuo metu esate saugus?**“

o **Jeį saugus** – „šiuo metu Jums svarbu išsiblaivyti, atsigauti, ir kreiptis pagalbos tuomet, kai būsite blaivus. Lauksime jūsų skambučio.“

o **Jeį ne** – „Kadangi galvojate apie savižudybę, ir šiuo metu nesate saugus / norite nusižudyti / žalotės, Jums reikalinga skubi pagalba.“



- Jei stipriai apsvaigęs žmogus kalba apie savižudybę sakydamas, kad nusižudys / eina nusižudyti, ar manome, kad rizika yra aukšta – reikia skatinti kviestis skubią pagalbą. „**Sakote, kad eisite nusižudyti, tačiau kreipiatės pagalbos į mane. Noriu Jums padėti, tačiau šiuo metu Jums reikalinga skubi pagalba – skambinkite 112.**“

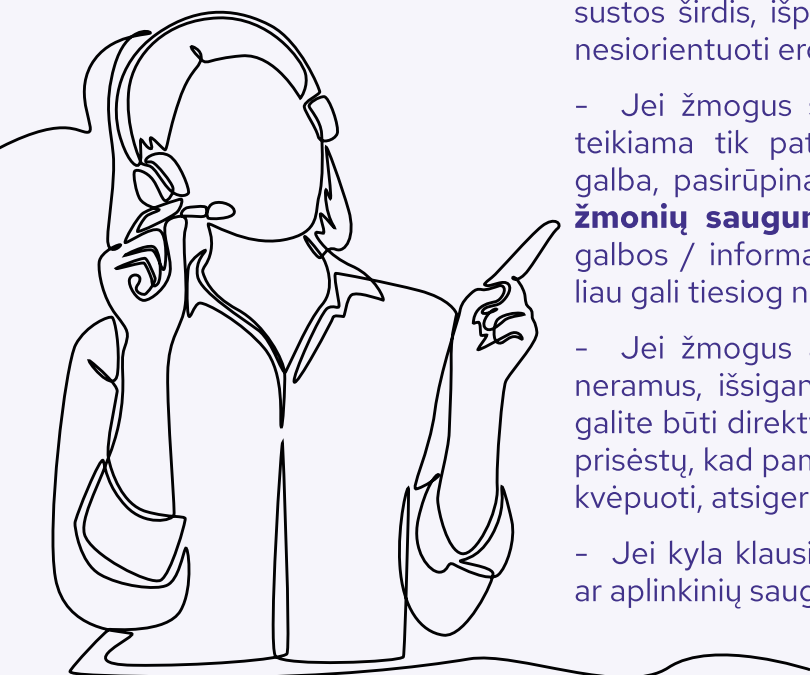
### PAPILDOMI PATARIMAI

- Požymiai, rodantys, kad žmogus yra stipriai paveiktas alkoholio ar kitų psichoaktyvių medžiagų: sunkiai apverčia liežuvį, švepluoja, kalba labai lėtai, prislopintai, arba labai greitai, padrikai, nerimastingai, kalbėdamas daro keistas sąsajas, kalba nelogiškai, kartojasi, labai greitai keičiasi emocijos (ramybė – baimė – agresija – vėl ramybė), gali dalintis dideliu nerimu, baime, kad sustos širdis, išprotės ar pan., gali nesiorientuoti erdvėje ar laike.

- Jei žmogus stipriai apsvaigęs, teikiama tik pati būtiniausia pagalba, pasirūpinant jo ir aplinkinių **žmonių saugumu**. Gilesnės pagalbos / informacijos žmogus vėliau gali tiesiog neprisiminti.

- Jei žmogus apsvaigęs ir labai neramus, išsigandęs, pasimetęs – galite būti direktyvūs, pasakyti kad prisėstų, kad pamėgintų ramiai pakvėpuoti, atsigertų vandens.

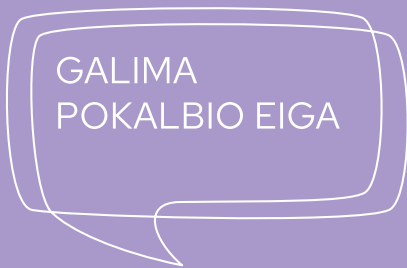
- Jei kyla klausimas dėl žmogaus ar aplinkinių saugumo – kreipti į 112.





# SUICIDIŠKI AR SAVE ŽALOJANTYS SKAMBINANTIEJI

Įvertinkite, ar žmogui čia ir dabar kyla grėsmė („Ar esate susižalojęs?“). Jei taip – kreipkite medikų pagalbos į 112. Jei ne – kiek išeina leiskite žmogui išsišnekti ir nukreipkite tolesnės pagalbos / emocinės paramos.



GALIMA  
POKALBIO EIGA

– Jeigu žmogus užsimena apie mintis ar ketinimus nusižudyti, svarbu klausti TIESIAI

„Ar Jūs galvojate apie savižudybę?“. Jei atsakymas teigiamas, svarbiausias minimalus darbas –

patikinti, kad tai yra svarbu, jūs norite padėti ir galite suteikti informacijos, kur kreiptis: „**Man svarbu, ką sakote, girdžiu, kad Jums tikrai labai sunku. Galiu jus suvesti su žmonėmis, kurie teikia pagalbą susidūrus su tokiomis mintimis.**“ Nukreipiama į emocinės paramos liniją, taip pat pasiūloma tęstinė pagalba (LRK psichologai).

## Nemokamos emocinės paramos linijos:

- Vilties linija **116 123** (suaugusiems, I-VII visą parą),
- Jaunimo linija **8 800 28888** (jaunimui, I-VII visą parą)
- Sidabrinė linija **8 800 80020** (senjorams, I-V 8-22 val. VI-VII 11-19 val.)
- Pagalbos moterims linija **8 800 66366** (I-VII visą parą)
- Vaikų linija **116 111** (I-VII 11-23 val.)
- Tėvų linija **8 800 90012** (I-V 9-13 val. ir 17-21 val.)

Psichikos sveikatos centrai prie poliklinikų

Krizių įveikimo centras **8 640 51555** (I-V 16-20 val. VI 12-16 val.)



- **Jei kyla įtarimas, kad žmogus žalojasi pokalbio metu ar yra susižalojęs**, klausti tiesiai: „Ar šiuo metu esate sau kažką pasidaręs, susižalojęs?“. Jei atsakymas teigiamas, kreipti į 112: „Jums reikia skubios pagalbos, skambinkite 112.“ Jei žmogus abejoja, bijo, atsisako, pamėginkite paskatinti: „Girdžiu, kad Jums labai sunku. Tačiau skambinate ir ieškote pagalbos, ir aš noriu Jums padėti – šiuo metu jums reikalinga skubi pagalba, skambinkite 112“. Žmogui atsisakius, tačiau turint kontaktus (adresą, telefono numerį, vardą/pavardę), apie tokį skambutį gali būti informuojamas 112 – pasitarkite su kolega ar vadovu.

- **Jeį pasakę apie savižudybę žmogus kalba, pasakojasi** – pasistenkite išklaudyti. **Naudingi klausimai / teiginiai:** „Ar turite savižudybės planą?“, „Ar turite priemones?“, „Papasakokite, kas nutiko, kad galvojate apie savižudybę.“, „Kaip dažnai lanko tokios mintys?“, „Kas jus palaiko/padedą?“, „Kas jus stabdo?“, „Ar esate tai minėjęs savo artimiesiems?“, „Kokios pagalbos norėtumėte?“, „Ar turite kažkokį palaikymą iš artimųjų ar ką nors su kuo galėtumėte susisiekti? Jeigu taip, su kuo ir kada?“.

- **Galima naudoti atspindėjimus ir perfrazavimus** – persakyti ką išgirstame savo žodžiais: „Jums sunkiausia buvo tuo metu, kai išsiskyrėte.“; „Didžiausia kančia būna likus vienam.“; „Jums gėda / vieniša / baisu / pikta.“



### PAPILDOMI PATARIMAI

- Po tokio skambučio būtinai pasirūpinkite savimi (pasidarykite pertrauką, pasikalbėkite su kolegomis ar artimu žmogumi, nuveikite kažką raminančio / palaikančio), ypač, jei žinote, kad savižudybės tema Jums sunki.

- Normalu po tokio skambučio jausti pyktį, baime, kaltę ir kt. Tai nereiškia, kad padarėte kažką blogai – šie skambučiai sunkūs visiems.





- Kalbėjimasis apie savižudybę nepaskatins žmogaus atimti sau gyvybę.

- Net jei žmogus atsisako pagalbos, tai, kad jis kreipiasi į Jus, rodo jo norą gyventi, net jei jis ir nedidelis. Tačiau priimti sprendimą ieškoti pagalbos gali tik pats žmogus.

- Kalbėti apie savižudybę dažnai baisiau klausančiajam nei žmogui, svarstančiam savižudybę – jis su šia tema gyvena visą laiką.

- Nebijokite tylos. Galima paskatinti žmogų pasipasakoti atvirais klausimais ir paskatinimais („Kas nutiko?“; „Kas buvo?“; „Kaip jautiesi?“; „Papasakok... mhm. Skamba sunkiai.“) ir duoti erdvės žmogui pasipasakoti.

- Svarbu klausyti žmogaus su empatija ir be vertinimo, nepulti dalyti patarimų ar tikėtis išspręsti bėdas vienu telefono pokalbiu. Svarbiausia – palaikymas, išklausymas, pagarba, nukreipimas.

- Jei jaučiate, kad negalite išklausyti (per stiprios pačių emocijos, pasimetate), svarbiausia paskatinti žmogų kreiptis pagalbos ir duoti konkretų kontaktą, kur gali kreiptis.

- Jei žmogus susižalojęs su intencija nusižudyti (pvz. susi-pjaustęs), net jei sužeidimai paviršiniai / nepavojingi, skubi pagalba gali būti svarbi dėl noro mėginti vėl, ne tik sužalojimams gydyti.

- Labai svarbu bendradarbiavimas su klientu, priverstinis gydymas turėtų būti paskutinė priemonė ir yra taikomas tik esant realiai grėsmei žmogaus gyvybei čia ir dabar.

- Jei žmogus kalba apie savižudybę, pokalbio pabaigoje visada nukreipkite tolesnės pagalbos.



# AGRESYVŪS SKAMBINANTIEJI



GALIMA  
POKALBIO EIGA

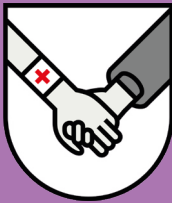
- Jei klientas piktas, bet pagarbus darbuotojui, pokalbis vyksta įprasta tvarka. Pvz. klientas keikiasi, tačiau keiksmažodžiai nenukreipti į darbuotoją.

- Jei klientas yra agresyvus ar nepagarbus (grasina, įžeidinėja, tyčiojasi) – perspėjame, kad jeigu toks elgesys tęsis, pokalbis bus nutrauktas. **„Jūs mane įžeidinėjate, ir taip mūsų pokalbis tęstis negali. Jei nenustosite, pokalbį turėsiu nutraukti.“**

- Elgesiui nepakitus, pokalbis mandagiai nutraukiamas: **„Kadangi ir toliau mane įžeidinėjate, pokalbį nutraukiu, viso gero.“**

- Informuojame apie galimybę kreiptis kitą kartą, kada klientas elgiasi mandagiai ir pagarbiai: **„Galite skambinti, kai norėsite kalbėtis pagarbiai ir bendradarbiauti.“**

- Jei agresyvus skambinantysis grasina, kad kažką sužalos, suniokos turtą ar pan., klientą informuojame kad tai yra nusikaltimas: **„Tai yra nusikaltimas, apie vykdomus nusikaltimus informuojama policija.“** Mėginame klientą nuraminti ir derėtis motyvuojant jo pačio interesais: **„Jums pačiam bus tik sunkiau, jei pulsite žaloti ką nors. Gal galėtumėte pasitraukti iš situacijos / gal galime apie tai pasikalbėti ir rasti Jums pagalbą.“** Po pokalbio ar, jei įmanoma, pokalbio metu – kreipkitės pagalbos į kitus kolegas ar vadovą ir pasitarkite dėl realios grėsmės, kurią kelia klientas.



## PAPILDOMI PATARIMAI

- Pyktis ir susijaudinimas – neretos reakcijos sudėtingose situacijose.

- Jei agresyvus skambinantysis yra pavartojęs psichoaktyvių medžiagų – vadovautis gairėmis apie psichoaktyvių medžiagų pavartojusius skambinančiuosius.

- Jei klientas nesiklauso, įžeidinėja, pertraukinėja ir pan. – kartais gali tekti nutraukti pokalbį informavus klientą, nelaukiant kol jis / ji nutils ir išklausys mus (nes to galime ir nesulaukti). Svarbu išlikti mandagiams, bet ir apsaugoti save nuo (žodinio) smurto.





# PSIČIKOS SVEIKATOS KRIZĖ

GALIMA  
POKALBIO EIGA

- Domėkitės kokios pagalbos nori skambinantysis: **„Girdžiu, kad jus kamuoja [didelė baimė / balsai / panikos atakos / kt.]. Kokios pagalbos norėtumėte?“**

- Jei žmogus sugeba su jumis susikalbėti, nekelia sau pavojaus, net jei dalinasi keistomis mintimis (pvz. mano, kad į jo galvą įmontuota kamera / radijo siųstuvas ir pan.) – galima aptarti, kokios pagalbos žmogus tikisi ir nukreipti į psichikos sveikatos centrą.

- Net jei skambinančiojo potyriai keisti / neįprasti, emocijos yra tokios pačios kaip ir kitų, tad galima žmogų palaikyti per tai: **„Ką kalbate tikrai skamba baisiai.“; „Turbūt sunku, kai tie balsai gąsdina / neleidžia miegoti.“** ir pan.

- Jei žmogus pokalbio metu yra nerišlus, labai išsigandęs, panikuojantis, kalba nelogiškai ar turi paranojinių minčių, kurios kelia didelę baimę, paniką – kreipti skubios pagalbos: **„Girdžiu, kad Jus labai gąsdina tai, ką dabar patiriate. Panašu, kad nepavyksta nusiraminti pačiam ir Jums reikia skubios pagalbos – skambinkite 112. Gydytojai gali Jums padėti nurimti / ligoninėje būsite saugus.“**





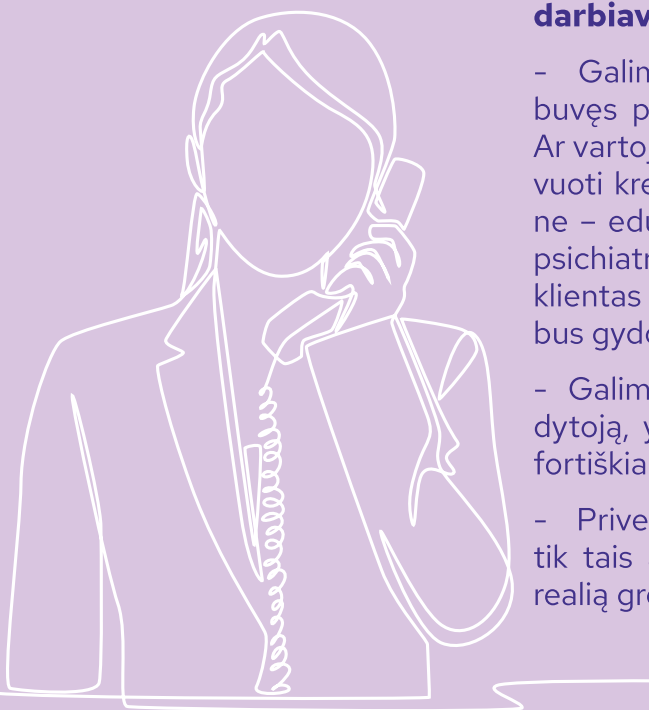
## PAPILDOMI PATARIMAI

- Svarbu įvertinti skubumą – jei žmogus kelia grėsmę sau ar kitiems, yra itin išsigandęs, besiblašantis, panikuojančias – pagalba turėtų būti skubi. Kitais atvejais, net jei dalinasi apie keistas idėjas / balsus / haliucinacijas – galima aptarti, kaip ir kada klientas gali kreiptis pagalbos, motyvuoti kreiptis, tačiau ne visada būtina skubi pagalba. **Svarbiausia – bendradarbiavimas su klientu.**

- Galima klausti, ar klientas yra buvęs pas psichologą, psichiatrą. Ar vartoja vaistus. Jei taip – motyvuoti kreiptis vėl, pakartotinai. Jei ne – edukuoti, kad psichologinė / psichiatrinė pagalba gali padėti, klientas gali pasikonsultuoti, nebūtinai per prievartą.

- Galima nukreipti ir į šeimos gydytoją, ypač, jei tai klientui komfortiškiau.

- Priverstinis gydymas taikomas tik tais atvejais, kai klientas kelia realią grėsmę sau ar aplinkiniams.



Ši informacija parengta gavus Europos Sąjungos paramą. Už jos turinį atsako Lietuvos Raudonasis Kryžius ir jis nebūtinai atspindi Europos Sąjungos požiūrį.

Parengta remiantis: „Supportive Voices. A guide to establish and run mental health and psychosocial support helplines“, IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2023.

Dėkojame psichologei Mildai Baronaitei už įžvalgas ir patarimus rengiant atmintinę.