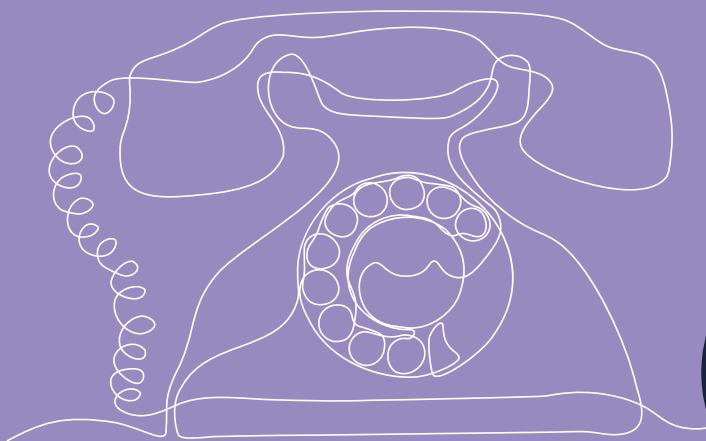


# ПАМЯТКА ПО СЛОЖНЫМ ЗВОНКАМ





# СОДЕРЖАНИЕ

Сценарий обычного разговора / начало..... 1

Частые звонки постоянно звонящих людей..... 4

Одурманенные звонящие..... 6

Суицидальные или причиняющие себе вред звонящие.. 9

Агрессивные звонящие..... 12

Кризис психического здоровья..... 14



# СЦЕНАРИЙ ОБЫЧНОГО РАЗГОВОРА / НАЧАЛО



ПРЕДСТАВЬТЕСЬ

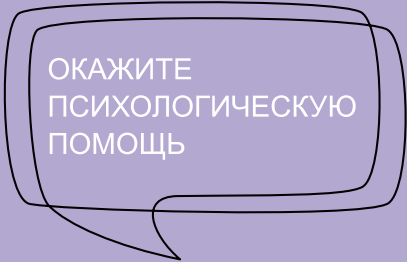
«Здравствуйте. С вами говорит (назовите свое имя) из гуманитарной линии Красного Креста 111».

**Если актуально** «Хотите, мы найдем переводчика, который мог бы помочь во время нашего разговора?»

Информация о конфиденциальности «Во время нашего разговора я буду собирать основную персональную информацию о вас, чтобы постараться вам помочь и улучшить услуги нашей линии. Если вы не хотите, чтобы информация записывалась, пожалуйста, сообщите. С нашей политикой конфиденциальности можете ознакомиться на сайте, на странице <https://redcross.lt/privatumo-politika/>.”

«Согласны ли вы и можем продолжить?»

**Если нет**, и звонок должен быть завершен, нужно руководствоваться организационными положениями.



ОКАЖИТЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ

**Начальные вопросы:** «Чем могу вам помочь?» или «Чем могу быть вам полезен(-а)?»



**Оцените имеющуюся ситуацию:** выясните о безопасности, срочных главных потребностях и сигналах дистресса (плач, дрожащий голос, быстрая речь и другие звуки). **Например:**

- «С вами сейчас кто-нибудь есть?»
- «Есть ли у вас кровотечение или вам нужна медицинская помощь?»

**Задавайте открытые вопросы:** что, когда, кто, как и расскажи мне побольше. **Например:**

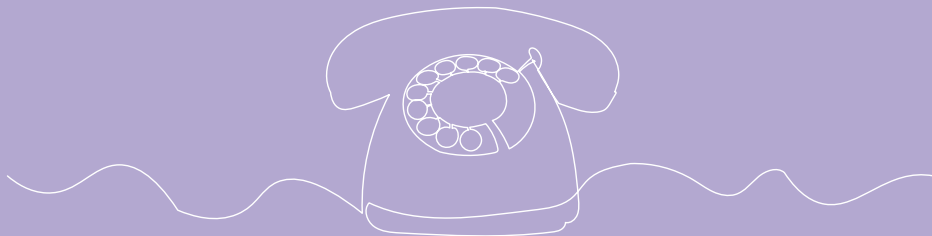
- «Как в прошлом удалось справиться с такой ситуацией?»
- «Что для тебя самое трудное в этой ситуации?»
- «Можешь рассказать об этом побольше?»

**Выясните аспекты проблемы, чтобы полностью понять.**

- «Вода попала внутрь вашего дома или остановилась у двери, у порога?»
- «Извините, не до конца понял (а), что вы имели в виду, когда сказали, что чувствуете полную ангедонию. Можете мне это объяснить?»

**Проявите активное слушание,** включившись в разговор и реагируя на то, что было сказано. **Например:**

- «Не было, куда спрятаться, поэтому вы спрятались за дверями для безопасности».
- Используйте подбадривающие звуки и слова во время разговора, такие как «mmm», «ага», «да».







**Спрашивайте о способах, как человек преодолевает трудности, и побуждайте к правильным, действенным способам, которые могут помочь. Например:**

- «Что делали в прошлом, что помогло чувствовать себя лучше?»
- «Что в этот раз остановило от попытки (включите помогающий, положительный способ) снова?»
- «Может быть, ты мог бы снова попробовать (включите помогающий, положительный способ)».

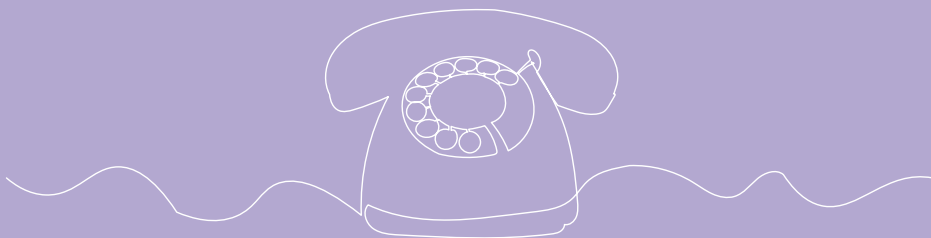
**Побуждайте связаться с близкими и обратиться за социальной помощью. Например:**

- «К кому, куда ты чаще всего обращаешься за помощью в подобных ситуациях?»
- «Может быть, можешь позвонить своему другу тогда, когда мы закончим наш разговор?»

**Если необходимо, предоставьте информацию, куда обратиться.** Например, к услугам специалистов по психическому здоровью, зайти на сайты или обратиться к психоэдукационному материалу.

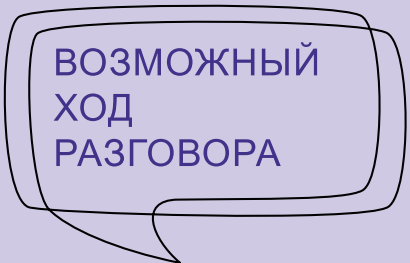
**Фиксируйте данные, необходимые для обеспечения безопасности.** Например, действия, выполненные во время разговора, связанного с самоубийством или срочной помощью.

**Фиксируйте данные, необходимые для наблюдения и оценки.** Например, причина звонка, длительность звонка.





# ЧАСТЫЕ ЗВОНКИ ПОСТОЯННО ВОНЯЩИХ ЛЮДЕЙ



ВОЗМОЖНЫЙ  
ХОД  
РАЗГОВОРА

- «Вижу, что на линию звоните довольно часто. Нам важно помочь вам, но напоминаю, что линия предназначена [цель линии]».

- Если у звонящего есть запрос, не связанный с целью линии, или он звонит много раз с одним и тем же вопросом и помощь уже оказана – установите границы продолжительности звонка: **«На разговор у нас есть 5 минут».**
- Когда время разговора закончится – **«Наше время закончилось, должен попрощаться с вами, всего самого доброго».**
- Если номер постоянно звонящего собираетесь ограничить/ заблокировать, информируйте звонящего: **«Поскольку вы звоните часто (через день / каждый день / др.), а мы не можем оказывать продолжительную помощь по телефону, ваш номер (времененно) заблокируем».**
- Если кажется, что запрос человека может рассмотреть другая служба – направьте (центр психического здоровья, линии эмоциональной поддержки). **«Если хотите с кем-нибудь поговорить о том, что переживаете, предлагаю позвонить на линию эмоциональной поддержки».** **«Если вам нужна психологическая консультация, ее можете получить [психологи ЛКК или центры психического здоровья]».**





## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

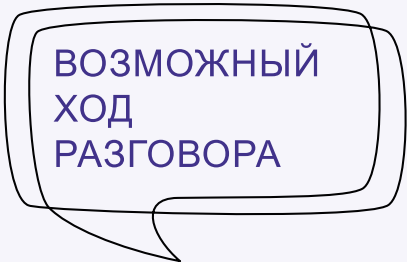
- Очерчивая границы, будьте дружелюбны, вежливы, но тверды.
- Если установили границу (напр., разговор будет продолжаться 5 минут) – важно эту границу соблюдать.
- Если говорите, чего не можете, постарайтесь напомнить, что можете или куда клиент может обратиться (**«Мы не можем продолжить разговор, но вы можете обратиться на линию эмоциональной помощи»; «Мы можем говорить 5 минут».**)
- Звонящие, услышав о границе или чувствуя, что она будет установлена, могут сердиться, перепираться, перебивать и не давать закончить предложение – постарайтесь всегда оставаться вежливым, дружелюбным, но разговор не продолжайте больше, чем установили.
- Иногда клиенты могут часто звонить, не понимая цели линии, иногда – в поисках иной помощи, чем вы можете оказать, иногда это может быть признак проблем с психическим здоровьем. Старайтесь сохранить эмпатию, общаться ясно, ясно сказать, что можете и чего не можете.

## СЛОЖНЫЕ ЗВОНКИ

Сложные звонки для всех вызывают сложные и тяжелые чувства – не оставайтесь одни, поговорите с другими операторами или руководителями и позаботьтесь о себе. Это нормально, если после сложного звонка вам нужен перерыв, если злитесь на звонящего, если сомневаетесь, правильно ли вели себя, – невозможно, чтобы был «идеальный» сложный звонок, поэтому поддержите себя и коллег.



# ОДУРМАНЕННЫЕ ЗВОНЯЩИЕ



ВОЗМОЖНЫЙ  
ХОД  
РАЗГОВОРА

- При подозрении в употреблении спросите дружелюбно, но прямо – «Вы сейчас что-то приняли? Если да, то что?» или «Вы перед звонком употребили спиртное, наркотики или лекарства?»

## НЕСИЛЬНО ОДУРМАНЕННЫЕ ЗВОНЯЩИЕ:

- Если речь человека связная, опьянение небольшое, не принимает ничего во время разговора – можно разговор продолжать как обычно.
- Если речь человека связная, но принимает что-то во время разговора – договориться, чтобы прием прекратить, иначе не сможете продолжить звонок. **«Если хотите разговаривать дальше, должны прекратить употреблять (алкоголь/ др.)».**
- Если звонящий и дальше принимает что-то, разговор прекращается: **«Слышу/понимаю, что и дальше употребляете (алкоголь/ др.) во время нашего разговора. Поэтому разговор прекращу, можете позвонить, когда будете трезвым».**

## СИЛЬНО ОДУРМАНЕННЫЕ ЗВОНЯЩИЕ:

- Если звонящий употребил столько, что не может разговаривать, разговор прекращается с приглашением обратиться в трезвом состоянии: **«Поскольку вы под воздействием принятого и нам не удастся сейчас договориться, разговор прекращу, можете позвонить, когда будете трезвым».**





- Если человек в сильном опьянении высказывает беспокойство по поводу своего здоровья / жизни или делится страшными мыслями / фантазиями («мне кажется, что в меня вселились бесы», «мне кажется, что это никогда не закончится», «я, наверное, тронулся умом, с ума сошел», «я уже умер»), можно успокоить человека и посоветовать обратиться за медицинской помощью: «такие мысли / переживания могут возникнуть после употребления наркотиков, но их действие временное, и все же важно получить помощь медиков – позвоните 112».
- Если одурманенный человек выражает желание причинить вред другим – предлагается, чтобы звонящий вышел из ситуации, которая вызывает у него такие мысли. «Слышу, что вы очень рассержены. И все-таки вам самому лучше не будет, если что-нибудь начнете ломать. Выйдите из ситуации и сможем поговорить». Также см. положения об агрессивных звонящих клиентах.

## ОДУРМАНЕННЫЕ И ГОВОРЯЩИЕ О САМОУБИЙСТВЕ:

- Если очень одурманенный человек намекает, упоминает самоубийство, но говорит, что сейчас не планирует нанести себе увечье, проявите эмпатию, выслушайте, но ориентируйтесь на недолгий разговор.
- Разговор можно прекратить, предлагая клиенту обратиться, когда он будет трезвым: «Слышу, что говорите о самоубийстве, это важная тема, и понимаю, что переживаете трудности. А сейчас вы в безопасности?»

о **Если в безопасности** – «сейчас вам важно протрезветь, прийти в себя и обратиться за помощью тогда, когда будете трезвым. Ждем вашего звонка».

о **Если нет** – «Поскольку думаете о самоубийстве и сейчас в небезопасности / хотите покончить с собой/ калечите себя, вам требуется срочная помощь».



- Если сильно одурманенный человек говорит о самоубийстве, говоря, что сейчас покончит с собой / идет покончить с собой, или полагаем, что риск высокий, – нужно побуждать вызвать скорую помощь. «Говорите, что пойдете покончить с собой, но обращаетесь за помощью ко мне, хочу вам помочь, но сейчас вам нужна скорая помощь – звоните 112».

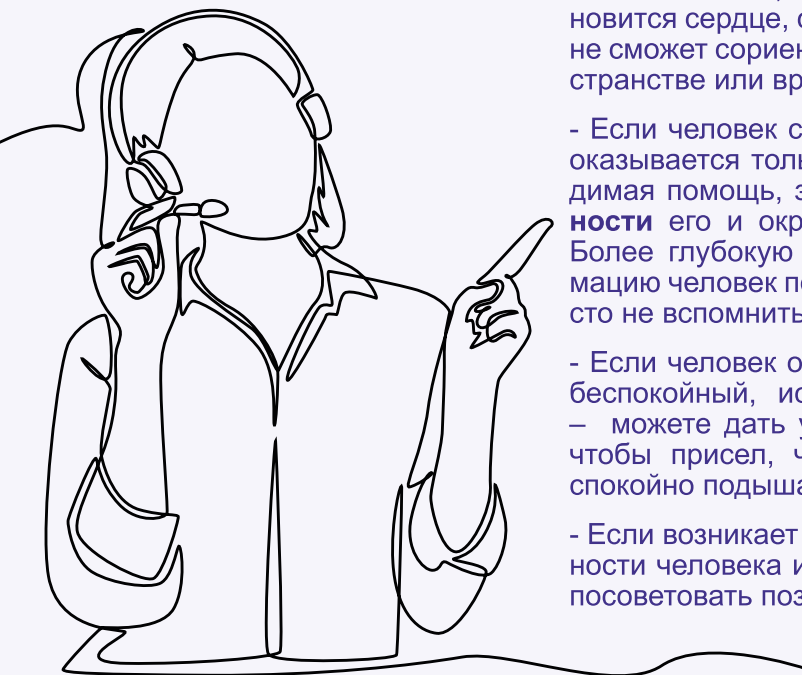
### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

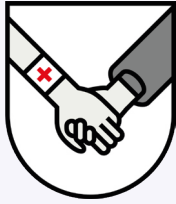
- Признаки, говорящие, что человек находится под сильным воздействием алкоголя или других психотропных веществ: с трудом ворочает языком, шепелявит, говорит очень медленно, приглушенно, или очень быстро, бессвязно, путанно, беспокойно, разговаривая, проводит странные связи, говорит нелогично, повторяется, очень быстро меняются эмоции (спокойствие – страх – агрессия – снова спокойствие), может делиться большим беспокойством, страхом, что остановится сердце, сойдет с ума и т.п., не сможет сориентироваться в пространстве или времени.

- Если человек сильно одурманен, оказывается только самая необходимая помощь, забота о **безопасности** его и окружающих **людей**. Более глубокую помощь / информацию человек позднее может просто не вспомнить.

- Если человек одурманен и очень беспокойный, испуган, потерялся – можете дать указания, сказать, чтобы присел, чтобы постарался спокойно подышать, выпил воды.

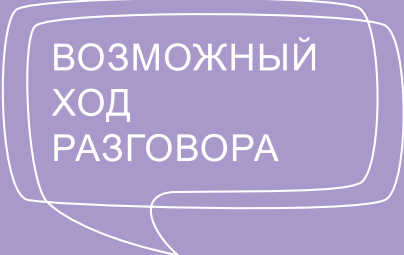
- Если возникает вопрос о безопасности человека или окружающих – посоветовать позвонить 112.





# СУИЦИДАЛЬНЫЕ ИЛИ ПРИЧИНЯЮЩИЕ СЕБЕ ВРЕД ЗВОНЯЩИЕ

Оцените, возникает ли для человека угроза здесь и сейчас («Вы покалечили себя?»). Если да – направьте обратиться за помощью медиков по тел. 112. Если нет – насколько выходит, позвольте человеку выговориться и направьте за дальнейшей помощью / эмоциональной поддержкой.



ВОЗМОЖНЫЙ  
ХОД  
РАЗГОВОРА

- Если человек высказывает мысли или упоминает о намерениях покончить с собой, важно спросить ПРЯМО

«Вы думаете о самоубийстве?».

Если ответ положительный, самая важная минимальная работа – заверить, что это важно, вы хотите помочь и можете предоставить информацию, куда обратиться: «Для меня важно, что вы говорите, я слышу, что вам действительно очень трудно. Могу вас свести с людьми, которые оказывают помощь, когда сталкиваетесь с такими мыслями». Направляют на линию эмоциональной поддержки, а также предлагают продолжительную помощь (психологи ЛКК).

## Бесплатные линии эмоциональной поддержки:

- Серебряная линия **8 800 80020** (для сеньоров, I-V 8-22 ч. VI-VII 11-19 ч.)
- Линия эмоциональной поддержки Международной организации по миграции (IOM) **+370 800 00 474** (для украинцев, находящихся в Литве, I-VII 9-20 ч.)
- Линия доверия **8 800 77277** (для молодежи, на русском языке, II-VI 16-20 ч.)
- Линия помощи женщинам **8 800 66366** (I-VII круглосуточно)
- Центры психического здоровья при поликлиниках
- Центр преодоления кризисов **+370 640 51555** (I-V 16-20 ч. VI 12-16 ч.)
- Мобильная команда по преодолению кризисов **1815**
- Частные психологи, психотерапевты и психиатры



- **Если возникает подозрение, что человек причиняет себе вред** во время разговора или причинил себе вред, спросить прямо: «Вы сейчас с собой что-то сделали, покалечили себя?». Если ответ положительный, направьте в 112: «Вам нужна скорая помощь, звоните 112». Если человек сомневается, боится, отказывается, попытайтесь поощрить: «Слышу, что вам очень тяжело. Но вы звоните и ищете помощи, и я хочу вам помочь – сейчас вам нужна скорая помощь, звоните 112». Если человек отказывается, но при наличии контактов (адрес, номер телефона, имя/фамилия) о таком звонке можете информировать 112 – посоветуйтесь с коллегой или руководителем.

- **Если сказавший о самоубийстве человек говорит, высказывается** – постарайтесь выслушать. **Полезные вопросы / утверждения:** «У вас есть план по самоубийству?»; «У вас есть средства?»; «Расскажите, что случилось, что вы думаете о самоубийстве?»; «Как часто вас посещают такие мысли?»; «Кто вас поддерживает/помогает?»; «Что вас останавливает?»; «Вы упоминали об этом своим близким?»; «Какую помощь хотели бы получить?»; «У вас есть какая-то поддержка со стороны близких или кого-нибудь, с кем вы могли бы связаться? Если да, с кем и когда?».

- **Можно использовать отражения и перефразирования** – прочитайте, что услышали, своими словами: «Труднее всего вам было тогда, когда развелись»; «Самая большая тяжесть – остаться одному»; «Вам стыдно / одиноко / страшно / вы злитесь».



### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- После такого звонка обязательно позаботьтесь о себе (сделайте перерыв, поговорите с коллегами или близким человеком, сделайте что-нибудь успокаивающее / поддерживающее), особенно, если знаете, что тема самоубийства для вас тяжелая.

- Нормально после такого звонка чувствовать злость, гнев, страх, вину и пр. Это не означает, что вы сделали что-то плохо – такие звонки тяжелые для всех.





- Разговор о самоубийстве не поощрит человека лишить себя жизни.

- Даже если человек отказывается от помощи, то, что он обратился к вам, показывает его желание жить, даже если оно и небольшое. Однако принять решение – искать помощь – может только сам человек.

- Говорить о самоубийстве часто страшнее слушающему, чем человеку, обдумывающему самоубийство, – он с этой темой живет все время.

- Не бойтесь молчания. Можно поощрить человека рассказать о себе с помощью открытых вопросов и побуждений («Что случилось?»; «Что произошло?» «Как себя чувствуете?»; «Расскажи... хм. Звучит тяжело».) и дать человеку высказаться.

- Важно спрашивать человека с эмпатией и без оценки, не начинать давать советы или надеяться решить беды за один телефонный разговор. Самое важное – поддержка, выслушивание, уважение, предотвращение, направление.

- Если чувствуете, что не можете выслушать (слишком сильные эмоции, теряетесь), самое важное – поощрить человека обратиться за помощью и дать конкретный контакт, куда может обратиться.

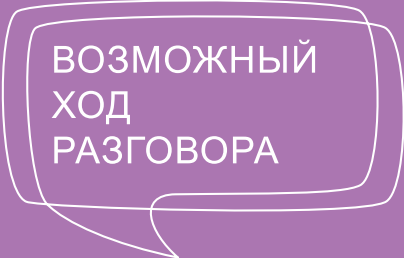
- Если человек покалечил себя с намерением покончить с собой (напр., порезал себя), даже если раны поверхностные / неопасные, срочная помощь может быть важной из-за желания попробовать снова, не только для лечения увечий.

- Очень важно сотрудничество с клиентом, принудительное лечение должно быть последним средством и применяется только при наличии реальной угрозы для жизни человека здесь и сейчас.

- Если человек говорит о самоубийстве, в конце разговора всегда направьте за дальнейшей помощью.



# АГРЕССИВНЫЕ ЗВОНЯЩИЕ



## ВОЗМОЖНЫЙ ХОД РАЗГОВОРА

- Если клиент злой, но уважительно разговаривает с работником, разговор идет в обычном порядке. Напр., клиент ругается, но ругательства направлены не на работника.

- Если клиент агрессивный или гру-

бый (угрожает, оскорбляет, насмехается) – предупреждаем, что если такое поведение будет продолжаться, разговор будет прекращен. **«Вы меня оскорбляете, и в таком тоне наш разговор продолжаться не может. Если не перестанете, разговор должен будет прекратить».**

- Если поведение не изменилось, разговор вежливо прекращается: **«Поскольку и дальше меня оскорбляете, разговор прекращаю, всего хорошего».**

- Информлируете о возможности обратиться в следующий раз, когда клиент будет вести себя вежливо и уважительно: **«Можете позвонить, когда захотите разговаривать с уважением и сотрудничать».**

- Если агрессивный звонящий угрожает, что что-нибудь повредит, испортит имущество или т.п., клиента информируем, что это является преступлением: **«Это является преступлением, о совершаемых преступлениях информируется полиция».** Пытаемся клиента успокоить и договориться, мотивируя его в его собственных интересах: **«Вам самому будет только тяжелее, если начнете ломать что-нибудь. Может, могли бы выйти из ситуации / может, можем об этом поговорить и найти способ вам помочь».** После разговора или, если возможно, во время разговора – обратитесь за помощью к другим коллегам или руководителю и посоветуйтесь относительно реальной угрозы, которую представляет клиент.

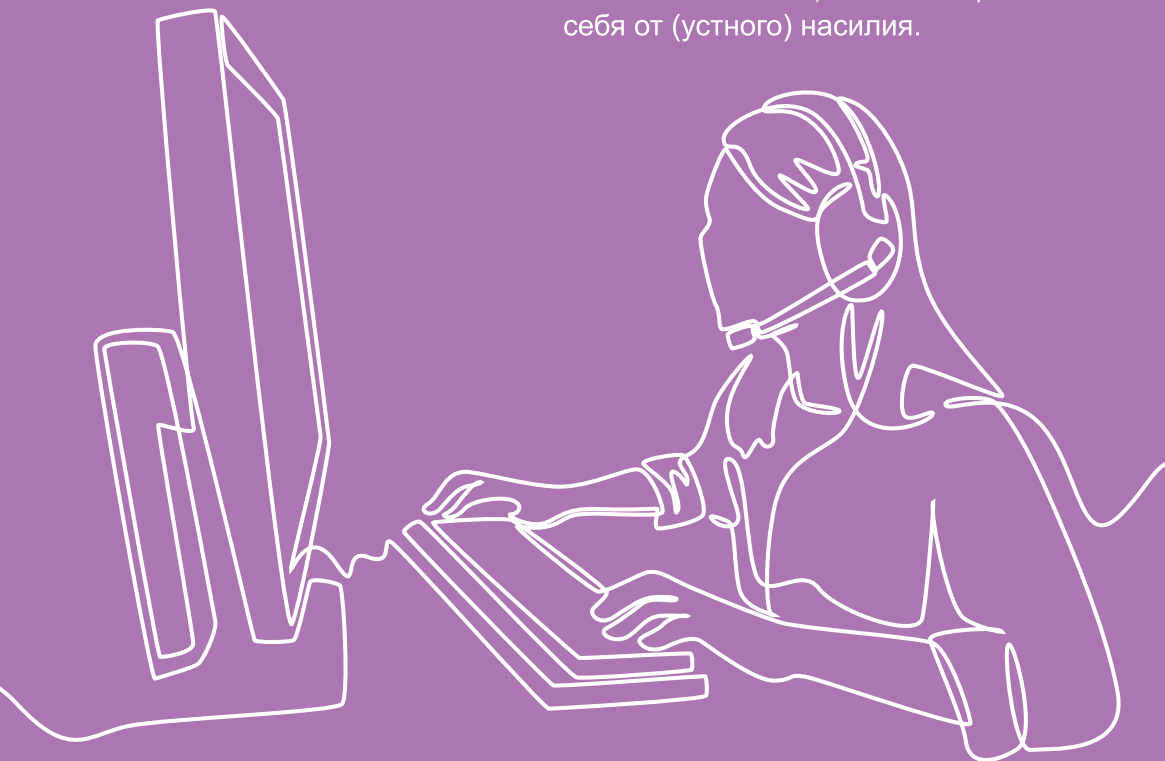


## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- Злость и волнение – нередкие реакции в сложных ситуациях.

- Если агрессивный звонящий клиент принял психотропные вещества – руководствоваться положениями о звонящих клиентах, принявших психотропные вещества.

- Если клиент не слушает, оскорбляет, перебивает и т.п. – иногда, возможно, придется прервать разговор, информировав клиента, не дожидаясь, пока он /она умолкнут и выслушают нас (потому что можем этого и не дожидаться). Важно оставаться вежливым, но и защитить себя от (устного) насилия.





# КРИЗИС СИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

## ВОЗМОЖНЫЙ ХОД РАЗГОВОРА

- Поинтересуйтесь, какую помощь хочет получить звонящий: **«Слышу, что вас беспокоит [большой страх / голоса / панические атаки / др.]. Какую помощь хотели бы получить?»**

- Если человек способен с вами поговорить, договориться, не представляет сам для себя опасности, даже если делится странными мыслями (напр., считает, что у него в голове установлена камера / радиопередатчик или т.п.) – можно обсудить, какую помощь человек ожидает, и направить в центр психического здоровья.

- Даже если переживания звонящего странные/ необычные, то эмоции такие же, как и у других, поэтому можно поддержать человека так: **«То, что вы говорите, действительно звучит ужасно»; «Наверное, тяжело, когда те голоса пугают / не дают спать»** и т.п.

- Если человек во время разговора говорит бессвязно, очень напуган, паникует, речь нелогичная или высказывает параноидальные мысли, которые вызывают большой страх, панику – направьте за срочной помощью: **«Слышу, что вас очень пугает то, что сейчас испытываете. Похоже, что не получается успокоиться самому и вам нужна срочная помощь – позвоните 112. Врачи могут вам помочь успокоиться / в больнице будете в безопасности».**





## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- Важно оценить срочность – если человек представляет угрозу для самого себя или для других, очень напуган, мечется, паникует – помощь должна быть срочной. В других случаях, даже если делится странными идеями, говорит о голосах, галлюцинациях – можно обсудить, как и когда клиент может обратиться за помощью, мотивировать его обратиться, однако не всегда необходима срочная помощь. **Самое важное – сотрудничество с клиентом.**

- Можно спросить, был ли клиент у психолога, психиатра. Принимает ли лекарства. Если да – мотивировать обратиться снова, повторно. Если нет – объяснить, что психологическая / психиатрическая помощь могут помочь, клиент может проконсультироваться, лечение не будет по принуждению.

- Можно направить и к семейному врачу, особенно, если для клиента это более комфортно.

- Принудительное лечение применяется только в тех случаях, когда клиент реально представляет опасность для самого себя или окружающих.

Данная публикация была выпущена при финансовой поддержке Европейского Союза. Его содержание является исключительной ответственностью Литовского Красного Креста и не обязательно отражает точку зрения Европейского Союза.

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

Благодарим психолога Милду Баронайте за ее идеи и советы при подготовке этого руководства.

