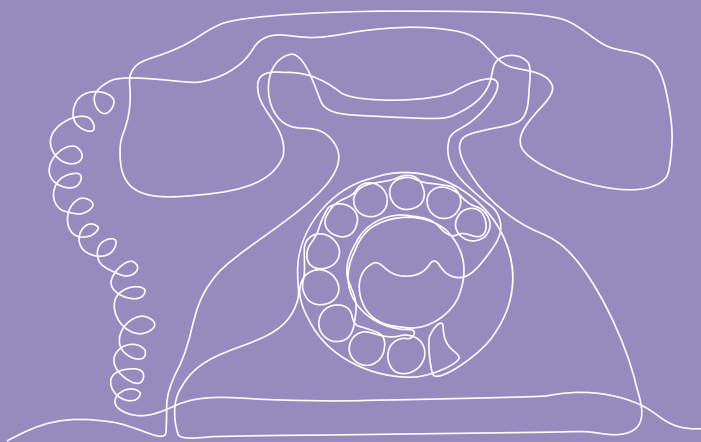


ПАМ'ЯТКА ПРО СКЛАДНІ ДЗВІНКИ





ЗМІСТ

Сценарій звичайної розмови/ початок..... 1

Додзвонювачі які часто дзвонять..... 4

Додзвонювачі в стані сп'яніння..... 6

Додзвонювачі з суїцидальними намірами
або з намірами завдати собі шкоди..... 9

Агресивні додзвонювачі..... 12

Криза психічного здоров'я..... 14



СЦЕНАРІЙ ЗВИЧАЙНОЇ РОЗМОВИ/ ПОЧАТОК



НАЗВІТЬСЯ

«Добрий день. З вами говорить (назвіть своє ім'я) з гуманітарної лінії Червоного Хреста 111».

Якщо це доречно: «Чи хотіли б Ви, щоб ми знайшли перекладача, який міг би допомогти під час нашої розмови?»

Повідомлення про конфіденційність: «Під час нашої розмови я зберу основну особисту інформацію про вас, щоб допомогти вам і поліпшити послуги, які надає наша гаряча лінія. Якщо ви не бажаєте, щоб ваша інформація була записана, будь ласка, повідомте мене про це. Ви можете ознайомитися з нашою політикою конфіденційності на сайті <https://redcross.lt/privatumo-politika/>».

«Ви згодні і ми можемо продовжувати?»

Якщо ні, і дзвінок необхідно завершити, слід дотримуватися положень організації.



НАДАЙТЕ
ПСИХОСОЦІАЛЬНУ
ПІДТРИМКУ

Початкові питання: “Чим я можу вам допомогти?” або “Чим я можу бути корисним (-ою)?”



Оцініть поточну ситуацію: з'ясуйте ситуацію щодо безпеки, нагальні базові потреби та ознаки дистресу (плач, тремтячий голос, швидка мова та інші звуки). **Наприклад:**

- «Чи є хтось поруч з вами в даний момент?»
- «У вас кровотеча чи вам потрібна медична допомога?»

Ставте відкриті запитання: що, коли, хто, як і розкажіть більше. **Наприклад:**

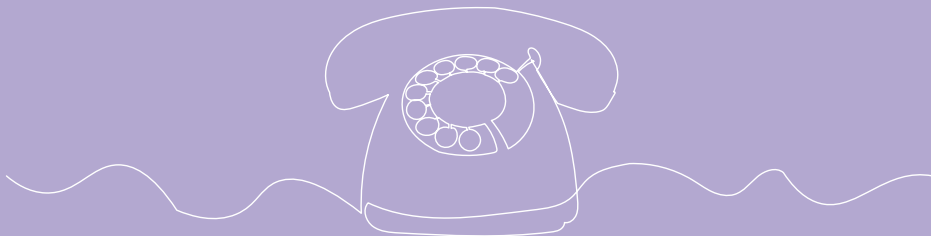
- «Як вдавалося впоратися з подібною ситуацією в минулому?»
- «Що для тебе найскладніше в цій ситуації?»
- «Чи можеш розповісти про це більше?»

З'ясуйте аспекти проблеми, щоб ви повністю її зрозуміли.

- «Паводкова вода потрапила у ваш будинок чи зупинилася на порозі?»
- «Вибачте, я не зовсім зрозумів, що ви мали на увазі, коли сказали, що відчуваєте повну ангедонію. Чи не могли б ви мені пояснити?»

Проявляйте активне слухання, беручи участь у розмові та розмірковуючи над тим, що було сказано. **Наприклад:**

- «Сховатися було ніде, тому ви сховалися за дверима, щоб бути в безпеці».
- Під час розмови використовуйте заохочувальні звуки і слова, такі як «mmm», «ага», «так».





Запитуйте про те, як людина справляється з труднощами, і заохочуйте прийнятні, корисні способи. Наприклад:

- «Що ти робив у минулому, що допомагало тобі почуватися краще?»
- «Що зараз заважає тобі спробувати (вказіть корисний, позитивний спосіб) ще раз?»
- «Можливо, ти міг би спробувати (вказіть корисний, позитивний спосіб) ще раз».

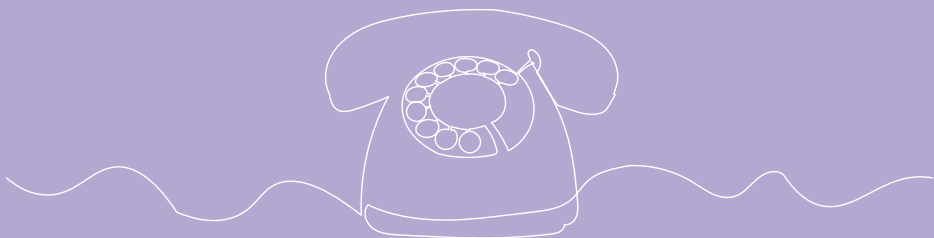
Заохочуйте зв'язок з близькими та соціальну підтримку. Наприклад:

- «До кого ти зазвичай звертаєшся за підтримкою в подібних ситуаціях?»
- «Можливо зміг би зателефонувати своєму другові, коли ми закінчимо нашу розмову?»

За потреби надайте інформацію куди людина може звернутися. Наприклад, до служб психічного здоров'я, веб-сайтів або психоосвітні матеріали.

Фіксуйте дані, необхідні для забезпечення безпеки. Наприклад, дії, вжиті під час розмови пов'язаної із суїцидом або невідкладною допомогою.

Записуйте дані необхідні для моніторингу та оцінки. Наприклад, причини дзвінка, тривалість дзвінка.





ДОДЗВОНЮВАЧІ ЯКІ ЧАСТО ДЗВОНЯТЬ



МОЖЛИВИЙ
ПЕРЕБІГ
РОЗМОВИ

- «Я бачу, що ви часто телефонуєте на лінію. Для нас важливо допомогти вам, але нагадую, що лінія призначена для [мета лінії]».

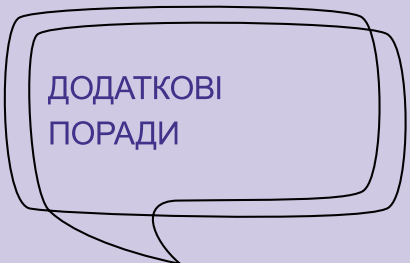
- Якщо додзвонювач має питання, не пов'язане з призначенням лінії, або він телефонує багато разів з одним і тим же питанням, коли допомога вже була надана, встановіть обмеження на тривалість дзвінка: **«У нас є 5 хвилин на розмову».**

- Після закінчення часу розмови - **«Наш час вичерпано, я мушу попрощатися з Вами, всього найкращого».**

- Якщо ви обмежуєте / блокуєте номер додзвонювача, повідомте йому: **«Оскільки ви телефонуєте часто (раз на день / щоденно / тощо), а ми не можемо забезпечити безперервну телефонну підтримку, ми (тимчасово) заблокуємо ваш номер».**

- Якщо здається, що на запит людини може відповісти інша служба, переадресуйте (центр психічного здоров'я, лінії емоційної підтримки). **«Якщо ви хочете поговорити з кимось про те, що ви переживаєте, я раджу вам зателефонувати на лінію емоційної підтримки». «Якщо вам потрібна психологічна консультація, ви можете отримати її у [психологів LRK (Червоний Хрест Литви) або центрів психічного здоров'я]».**





ДОДАТКОВІ ПОРАДИ

- Окреслюючи межі, будьте доброзичливими, ввічливими, але твердими.

- Якщо ви встановили межу (наприклад, розмова триватиме 5 хвилин), важливо її дотримуватися.

- Якщо ви сказали, чого ви не можете зробити, спробуйте нагадати що ви можете зробити, або куди клієнт може звернутися (**«Ми не можемо продовжувати розмову, але ви можете звернутися на лінію емоційної підтримки»**; **«Ми можемо поговорити 5 хвилин»**).

- Додзвонювачі, почувши про ліміт або відчуваючи, що його може бути встановлено, можуть розсердитися, сперечатися, перебивати і не давати вам закінчити речення - завжди намагайтеся залишатися ввічливими і дружніми, але не продовжуйте розмову довше ліміту, що ви його встановили.

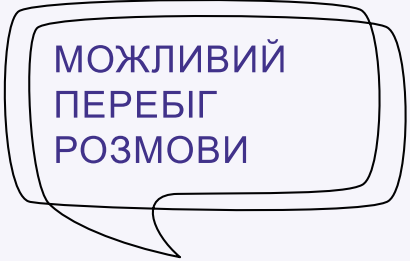
- Іноді клієнти можуть телефонувати часто, не розуміючи мети лінії, іноді шукаючи іншої допомоги, ніж тої, яку ви не можете їм надати, іноді це може бути ознакою проблем з психічним здоров'ям. Намагайтеся залишатися емпатичними, спілкуйтеся чітко, дайте чітко зрозуміти, що ви можете і чого не можете зробити.

СКЛАДНІ ДЗВІНКИ

Складні дзвінки у всіх викликають труднощі і важкі почуття - не залишайтеся наодинці, поговоріть з іншими операторами або менеджерами і подбайте про себе. Це нормально, якщо після складного дзвінка Вам необхідна перерва, якщо Ви злитесь на додзвонювача, сумніваєтеся, чи правильно ви поведилися - «ідеального» складного дзвінка не буває, тож підтримуйте себе і своїх колег.



ДОДЗВОНЮВАЧІ В СТАНІ СП'ЯНІННЯ



МОЖЛИВИЙ ПЕРЕБІГ РОЗМОВИ

- Якщо ви підозрюєте вживання, запитайте в дружній, але прямій формі: «Ви щось вживали тепер? Якщо так, то що?» або «Чи вживали ви алкоголь, наркотики або ліки перед дзвінком?».

ДОДЗВОНЮВАЧІ У СТАНІ ЛЕГКОГО СП'ЯНІННЯ:

- Якщо людина говорить зв'язно, злегка сп'яніла і не вживає під час дзвінка, розмову можна продовжувати у звичайному режимі.

- Якщо людина говорить зв'язно, але вживає під час розмови, вам слід попросити її припинити, інакше ви не зможете продовжити розмову. **«Якщо ви хочете продовжити розмову, вам слід припинити вживати (алкоголь тощо)».**

- Припинення розмови якщо додзвонювач продовжує вживати: **«Я чую/розумію, що ви продовжуєте вживати (алкоголь / тощо), поки ми розмовляємо. Тому я припиняю розмову, ви можете передзвонити, коли будете тверезим».**

ДОДЗВОНЮВАЧІ У СТАНІ СИЛЬНОГО СП'ЯНІННЯ:

- Якщо додзвонювач вживав до такої міри, що не може спілкуватися, дзвінок треба завершити із заохоченням передзвонити в тверезому стані: **«Оскільки ви вживали і в нас не виходить зараз поспілкуватися, я завершую розмову, ви можете передзвонити, коли будете тверезим».**
-Якщо людина в стані сильного сп'яніння висловлює зане-



покоєння щодо свого здоров'я / життя або ділиться вкрай страшними думками / фантазіями («Мені здається, що в мене вселилися демони», «Мені здається, що це ніколи не закінчиться», «Я, мабуть, пошкодив мозок, я, мабуть, з'їхав з глузду», «Я вже мертвий»), можна заспокоїти людину і переконати її звернутися за медичною допомогою: «Ці думки / переживання можуть виникати, коли ви вжили наркотики, але їхня дія є тимчасовою. Однак важливо звернутися за медичною допомогою - зателефонувати за номером 112».

- Якщо людина в стані сп'яніння висловлює бажання завдати шкоди іншим, очікується, що додзвонювач вийде з ситуації, яка породжує ці думки. «Я чую, що ви дуже злий. Однак вам не стане легше, якщо ви почнете кривдити когось іншого. Вийдіть з ситуації, і ми зможемо поговорити». Див. також вказівки щодо агресивних додзвонювачів.

СП'ЯНІЛІ ДОДЗВОНЮВАЧІ ЯКІ РОЗМОВЛЯЮТЬ ПРО САМОГУБСТВО:

- Якщо людина в стані сильного сп'яніння згадує про самогубство, але каже, що наразі не планує цього робити, проявіть співчуття, вислухайте, але розмова має бути короткою.

- Розмову можна перервати, заохочуючи передзвонити в тверезому стані: «Я чую, що ви говорите про самогубство, це важлива тема, і я розумію, що ви переживаєте труднощі. Чи відчуваєтеся ви зараз у безпеці?»

о Якщо в безпеці - «зараз вам важливо протверезіти, відновитися і звернутися за допомогою, коли будете тверезим. Ми чекаємо на ваш дзвінок».

о Якщо ні - «Оскільки ви думаєте про самогубство і наразі перебуваєте в небезпеці / хочете накласти на себе руки / завдати собі шкоди, вам потрібна термінова допомога».



-Якщо людина в стані сильного сп'яніння говорить про самогубство, кажучи, що збирається покінчити життя самогубством, або якщо вважаєте, що ризик високий, потрібно заохотити звернутися за невідкладною допомогою. **«Ви кажете, що хочете покінчити життя самогубством, але звернулися по допомогу до мене. Я хочу вам допомогти, але наразі вам потрібна термінова допомога - зателефонуйте 112».**

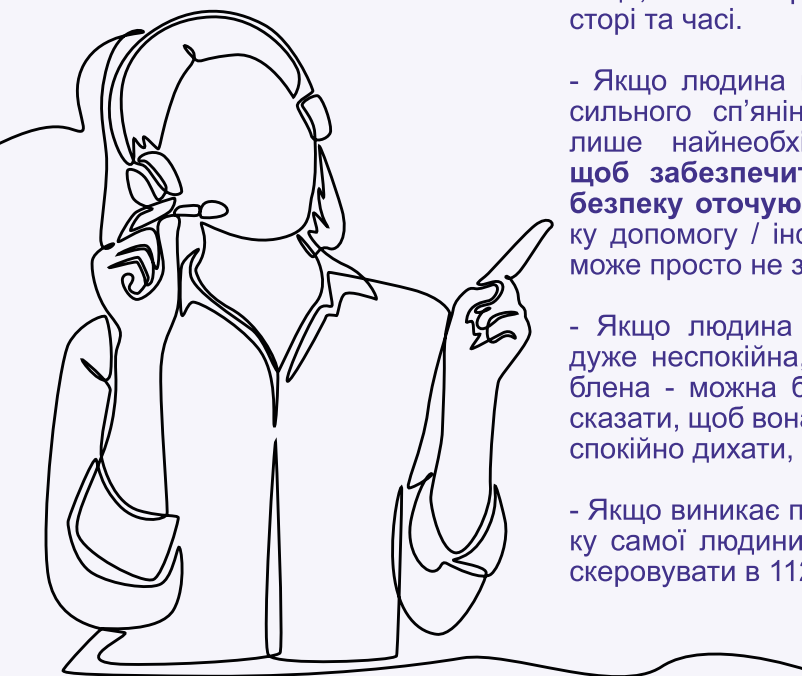
ДОДАТКОВІ ПОРАДИ

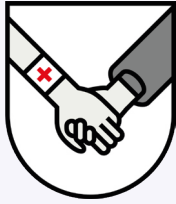
- Ознаки того, що людина перебуває під сильним впливом алкоголю або інших психоактивних речовин: важко повертає язиком, сопе, говорить дуже повільно, приглушено або дуже швидко, нерозбірливо, тривожно, робить дивні асоціації під час розмови, говорить нелогічно, повторюється, дуже швидко змінюються емоції (спокій-страх-агресія-знову спокій), може висловлювати сильну тривогу, страх що зупиниться серце, збожеволіє тощо, може не орієнтуватися в просторі та часі.

- Якщо людина перебуває у стані сильного сп'яніння, їй надається лише найнеобхідніша допомога, **щоб забезпечити її безпеку та безпеку оточуючих.** Більш глибоку допомогу / інформацію людина може просто не запам'ятати.

- Якщо людина в стані сп'яніння дуже неспокійна, налякана, розгублена - можна бути директивним, сказати, щоб вона сіла, спробувала спокійно дихати, випила води.

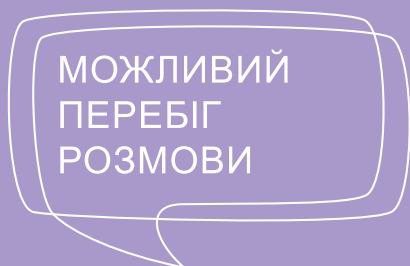
- Якщо виникає питання про безпеку самої людини або оточуючих – скеровувати в 112.





ДОДЗВОНЮВАЧІ З СУЇЦИДАЛЬНИМИ НАМІРАМИ АБО З НАМІРАМИ ЗАВДАТИ СОБІ ШКОДИ

Оцініть, чи людина перебуває в небезпеці тут і зараз («Ви поранені?»). Якщо так, скеруйте в 112 для отримання медичної допомоги. Якщо ні, дозвольте людині виговоритися якомога більше і направте її за подальшою допомогою / емоційною підтримкою.



- Якщо людина згадує про суїцидальні думки або наміри, важливо запитати ПРЯМО

«Ви думаєте про самогубство?».

Якщо відповідь позитивна, як мінімум, потрібно запевнити людину, що це важливо, що ви хочете допомогти і можете надати їй інформацію про те, куди звернутися: «Для мене важливо те, що ви сказали, я чую, що вам дійсно дуже важко. Я можу звести вас з людьми, які можуть допомогти впоратися з цими думками». Треба перенаправити на лінію емоційної підтримки, також запропонувати подальшу підтримку (психологи LRK).

Безкоштовні лінії емоційної підтримки:

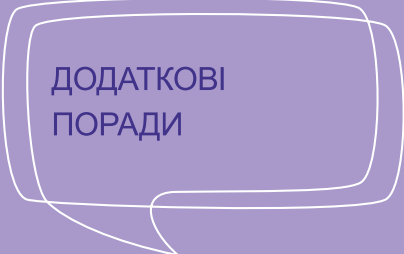
- Лінія емоційної підтримки Міжнародної організації з міграції (ІОМ) **+370 800 00 474** (для українців, які перебувають в Литві, Пн-Нд 9-20 год.)
- Психологи Литовського Червоного Хреста **+370 602 94 496**
- Приватні психологи, психотерапевти та психіатри



- Якщо виникає підозра, що людина завдає собі шкоди під час розмови або отримала травму, запитайте прямо: “Чи в даний момент ви щось собі заподіяли, поранилися?”. Якщо відповідь позитивна, направляйте в 112: “Вам потрібна термінова допомога, телефонуйте 112”. Якщо людина вагається, боїться, відмовляється, спробуйте заохотити її: “Я чую, що вам дуже важко. Але ви дзвоните і шукаєте допомоги, і я хочу вам допомогти - саме зараз вам потрібна термінова допомога, телефонуйте 112”. Якщо людина відмовляється, але ви маєте контакт (адресу, номер телефону, ім'я / прізвище), про такий дзвінок можна повідомити 112 - порадьтеся з колегою або керівником.

- Якщо людина, повідомивши про наміри про самогубство, продовжує говорити, розповідає - намагайтеся слухати. Корисні запитання/фрази: “Чи ви плануєте самогубство?”; “Чи є у вас засоби?”; “Розкажіть, що сталося, що змусило вас думати про самогубство?”; “Як часто у вас виникають такі думки?”; “Хто вас підтримує / допомагає?”; “Що вас зупиняє?”; “Чи говорили ви про це своїм близьким?”; “Якої допомоги ви хочете?”; “Чи є у вас підтримка з боку близьких, або хтось, до кого ви можете звернутися? Якщо так, то до кого і коли?”.

- Ви можете використовувати роздуми та перефразування - переказати почуте своїми словами: “Найважче вам було, коли ви розлучилися”; “Найстрашніше страждання - коли ви залишаєтеся на самоті”; “Вам соромно / самотньо / страшно / гнівно”.



ДОДАТКОВІ ПОРАДИ

- Обов'язково подбайте про себе після такого дзвінка (зробіть перерву, поговоріть з колегами або близькою людиною, зробіть щось заспокійливе / підтримуюче), особливо якщо ви знаєте, що тема самогубства для вас важка.

- Відчувати гнів, страх, провину тощо після такого дзвінка - це нормально. Це не означає, що ви зробили щось погано - такі дзвінки важкі для всіх.



- Розмова про самогубство не заохотить людину накласти на себе руки.

- Навіть якщо людина відмовилася від допомоги, той факт, що вона звернулася до вас, свідчить про те, що у неї є бажання жити, нехай навіть і маленьке. Однак рішення звернутися за допомогою людина приймає самостійно.

- Говорити про самогубство часто страшніше для слухача, ніж для людини, яка думає про самогубство - вона живе з цією темою весь час.

- Не бійтеся мовчання. Можна заохотити людину до розмови за допомогою відкритих запитань і заохочення («Що сталося?»; «Що було?»; «Як ви себе почуваєте?»; «Розкажіть... м-м-м... Звучить важко.») і дати їй можливість висловитися.

- Важливо слухати людину зі співчуттям і без осуду, не намагатися давати поради чи сподіватися вирішити проблеми за допомогою одного телефонного дзвінка. Найважливіше - підтримувати, слухати, поважати, скерувати.

- Якщо ви відчуваєте, що не можете вислухати (через власні занадто сильні емоції, розгубилися), найголовніше - заохотити людину звернутися за допомогою і надати їй конкретний контакт, куди вона може звернутися.

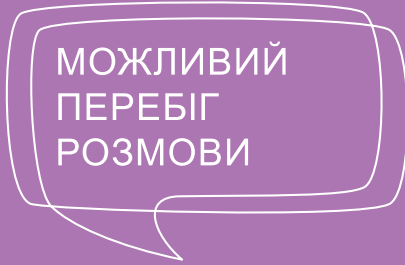
- Якщо людина поранилася з намірами накласти на себе руки (наприклад, порізалася), навіть якщо травми поверхневі / небезпечні, негайна допомога може бути важливою через бажання спробувати ще раз, а не тільки для лікування травм.

- Співпраця з клієнтом дуже важлива, примусове лікування повинно бути крайнім заходом і застосовується тільки тоді, коли існує реальна загроза життю людини тут і зараз.

- Якщо людина говорить про самогубство, в кінці розмови завжди рекомендуйте звернутися за подальшою допомогою.



АГРЕСИВНІ ДОДЗВОНЮВАЧІ



- Якщо клієнт розлючений, але з повагою ставиться до працівника, розмова відбувається у звичайному режимі. Наприклад, клієнт лається, але лайка не спрямована на працівника.

- Якщо клієнт поводиться агресивно або нешанобливо (погрожує, ображає, насміхається) - попереджаємо, що якщо така поведінка триватиме, розмова буде припинена. **«Ви мене ображаєте, і наша розмова не може продовжуватися таким чином. Якщо ви не припините, я буду змушений закінчити розмову».**

- Якщо поведінка не змінюється, розмову треба ввічливо припинити: **«Оскільки ви продовжуєте мене ображати, я припиняю розмову, на все добре.»**

- Повідомляємо, що можна звернутися наступного разу, коли клієнт поводитиметься ввічливо і шанобливо: **«Ви можете зателефонувати, коли захочете розмовляти шанобливо і співпрацювати».**

- Якщо агресивний додзвонювач погрожує нанести комусь тілесні ушкодження, пошкодити майно тощо, інформуємо клієнта про те, що це є злочином: **«Це злочин, і про злочини що відбуваються ми інформуємо поліцію».** Намагаємося заспокоїти клієнта і вести розмову мотивуючи його власними інтересами: **«Вам самому буде тільки гірше від того, що ви нападете на когось іншого. Можливо, ви могли би вийти з цієї ситуації / можливо, ми можемо поговорити про це і знайти для вас допомогу».** Після розмови або, якщо можливо, під час розмови, зверніться за допомогою до інших колег або керівника, щоб обговорити реальну загрозу, яку становить клієнт.



ДОДАТКОВІ ПОРАДИ

- Гнів і хвилювання - звичайні реакції у складних ситуаціях.

- Якщо агресивний додзвонювач вжив психоактивні речовини, дотримуйтесь рекомендацій щодо додзвонювачів, які вжили психоактивні речовини.

- Якщо клієнт не слухає, ображає, перебиває і т.д., іноді може виникнути необхідність завершити розмову, повідомивши про це клієнта і не чекаючи, поки він замовкне і вислухає нас (чого може і не статися). Важливо залишатися ввічливим, але також захищати себе від (вербального) насильства.





КРИЗА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я

МОЖЛИВИЙ ПЕРЕБІГ РОЗМОВИ

- Поцікавтеся, якої допомоги хоче додзвонювач: **«Я чую, що ви відчуваєте [сильний страх / голоси / панічну атаку / тощо]. Якої допомоги ви б хотіли?»**

- Якщо людина здатна говорити з вами, не наражає себе на небезпеку, навіть якщо вона ділиться дивними думками (наприклад, думає, що у неї в голові вмонтована камера / радіо тощо), можна обговорити, яку допомогу вона шукає, і направити її до центру психічного здоров'я.

- Навіть якщо відчуття додзвонювача є дивними / незвичайними, емоції такі ж, як в інших, можна підтримати людину через це: **«Те, що ви кажете, дійсно звучить дуже страшно»; «Це, мабуть, важко, коли ті голоси лякають / не дають спати.»** тощо.

- Якщо людина під час розмови говорить незв'язно, дуже налякана, панікує, говорить нелогічно або має параноїдальні думки, які викликають сильний страх і паніку, направте за невідкладною допомогою: **«Я чую, що ви дуже налякані тим, що зараз переживаєте. Здається, ви не можете заспокоїтися самостійно і потребуєте термінової допомоги - зателефонуйте 112. Лікарі допоможуть вам заспокоїтися / в лікарні ви будете в безпеці «.**



ДОДАТКОВІ ПОРАДИ

- Важливо оцінити нагальність
- якщо людина становить загрозу для себе або інших, дуже налякана, безз'язна або панікує, допомога має бути невідкладною. В інших випадках, навіть якщо людина ділиться дивними ідеями / голосами / галюцинаціями - можна обговорити, як і коли клієнт може звернутися за допомогою, мотивувати людину звернутися за допомогою, але невідкладна допомога не завжди є необхідною. **Найголовніше - це співпраця з клієнтом.**

- Можна запитати, чи звертався клієнт до психолога або психіатра. Чи приймає ліки. Якщо так, мотивуйте його звернутися знову, повторно. Якщо ні, поясніть, що психологічна / психіатрична допомога може допомогти, що клієнт може звернутися за консультацією і що він/вона не буде піддаватися примусовому лікуванню.

- Також можна направити до сімейного лікаря, особливо якщо це комфортніше для клієнта.

- Примусове лікування застосовується лише у випадках, коли клієнт становить реальну загрозу для себе або оточуючих.

Ця публікація була підготовлена за фінансової підтримки Європейського Союзу. Відповідальність за її наповнення несе Литовський Червоний Хрест і вона не обов'язково відображає погляди Європейського Союзу.

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

Особлива подяка психологу Мілді Баронайте за її інсайти та поради у підготовці цього посібника.

