



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



# АЛГОРИТМ ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ АБОНЕНТА С СУИЦИДАЛЬНЫМИ МЫСЛЯМИ И НАМЕРЕНИЯМИ



Ермолаева Анна Валериевна,  
руководитель сектора дистанционного  
консультирования «Детский телефон  
доверия» ЦЭПП МГППУ



Представленные алгоритмы носят обобщенный характер, и скорее являются каркасом, опорой для самостоятельной реализации психологом необходимых техник, методов консультирования исходя из его оценки каждого конкретного обращения абонента. Так, например, в работе с обращением суицидального характера психолог телефона доверия самостоятельно выбирает способ консультирования. Использует психологические приемы и техники (в т.ч. исходя из состояния абонента, своего опыта консультирования, интуиции и много другого), но последовательность этапов консультирования (установление контакта, сбор информации, поиск ресурсов для совладания, заключение антисуицидального контракта и пр.), скорее всего, будут неизменны

1. Алгоритм консультирования абонента с суицидальными мыслями, намерениями
2. Алгоритм работы с абонентом, находящемся в текущем суициде
3. Алгоритм консультирования абонента после суицидальной попытки
4. Алгоритм консультирования третьих лиц (родители, близкие ребенка) по суицидальной тематике

Стадия суицидальных мыслей – это идеи о собственной смерти без конкретного плана действий. Переживания абонента о смерти аффективно не заряжены.

Стадия суицидальных намерений - суицидальная активность с продумыванием плана и деталей совершения суицида (например, выбрана дата и способ суицида). Переживания абонента о смерти аффективно заряжены.

**1**

Обращение от абонента по теме суицида. Проясните запрос, определите стадию развития суицидальных мыслей, намерений, действий

Суицидальные мысли

Суицидальные намерения

Текущий суицид

Рассматривается отдельным алгоритмом

2

Окажите эмоциональную поддержку, работайте с чувствами абонента. Используйте техники отражения, контейнирования эмоций

Проанализируйте факторы суицидального риска

Дать знать абоненту, как Вы его слышите, сообщив ему, что голос звучит расстроено, или зло, или депрессивно, или испугано. Сообщите, какие чувства слышны в голосе. Не отождествляйте абонента с испытываемыми им или Вашими чувствами.

*«Уже сам факт Вашего звонка по теме самоубийства ясно даёт понять, что Вам сейчас очень плохо и Вам требуется помощь. Это очень тяжело переживать, давайте обсудим, как я могу помочь Вам».*

Консультанту важно дифференцировать эмоциональное состояние абонента (тревога, растерянность, раздраженность, агрессия, подавленность, тоска и пр.)

Важно уточнить, хочет ли абонент покончить с собой в ближайшее время, сформирован ли у него план действия. *«Есть ли у Вас план? Какой?», «Как часто возникают эти мысли? Как долго они длятся?»*

Ответы абонента на эти вопросы помогут определить серьезность его намерений. Если абонент путается, не может сказать что-то определенное, то, несмотря на весь его настрой и запрос, который он обозначил – это, скорее всего, стадия суицидальных мыслей.

В состоянии абонента необходимо учитывать:

- переживание безысходности;
- восприятие абонентом неразрешимости ситуации;
- «тоннельное» восприятие ситуации абонентом.

3

Соберите информацию о ситуации

Важно дать абоненту высказаться, используя: обобщение, перефразирование, обратную связь, кларификацию, резюмирование и пр.

Рассмотрите предпосылки ситуации, причины кризиса, историю суицидальных попыток

Что переживал абонент в последнее время? Какие события произошли? Как он их переживал? Испытывает ли абонент одиночество, изоляцию? Были ли у абонента суицидальные попытки в прошлом? Как он сейчас оценивает свой поступок?

*«Почему ты решил позвонить именно сейчас?»*

*«Как часто посещали Вас мысли о суициде? Как долго они длились в последний раз?»*

*«Можно ли как-то выйти из Вашего положения?»*

*«Кто мог бы тебя поддержать?»*

*«Обращались ли Вы за помощью?».*

4

Проработайте ресурсы абонента

## ВИДЫ РЕСУРСОВ В РАБОТЕ С СУИЦИДАЛЬНЫМИ АБОНЕНТАМИ

По направлениям работы:

1. Ресурсы, помогающие жить (то, ради чего стоит жить).
2. Ресурсы как катализаторы изменений (то, что помогает справляться со своим эмоциональным состоянием, помогает обдумать проблему, использовать копинг-стратегии).

По содержанию:

- **Ресурсы отношений:** возможности отношений с другими людьми - семья, отношения, друзья, общение, контакты, сообщества, поддержка коллег, социальные связи, социальный статус.
- **Личностные ресурсы:** личные качества, интересы, увлечения, жизненные ценности, смыслы, предназначение, вера, знания, опыт, навыки. Как абонент уже решал сложные проблемы или эту проблему в прошлом? .
- **Телесные ресурсы:** области благополучия, источники жизни (психическое и физическое здоровье, секс, спорт, танцы, бег, плавание, тактильные, обонятельные ощущения и пр.).
- **Ресурсы окружающей среды:** путешествия, новые места, люди, прогулки: движение, контакт с собой и с природой, а также контакты со стихиями: с водой, смотреть на огонь, ощущать дуновение ветра, лежать на земле, на песке, идти босиком по траве, лепить из снега, играть в снежки.
- **Культуральные ресурсы:** искусство, поэзия, музыка как катализаторы изменений, библиотерапия (рекомендовать к прочтению то, что может касаться проблемы абонента), творчество и хобби абонента., занятия, которые доставляют удовольствие.
- **Исторические ресурсы:** восстановление вытесненных воспоминаний позитивного опыта. Использовать ресурсы биографии других людей (элементы преодоления, переживания проблем).
- **Образные ресурсы:** фантазии, представления, образы будущего, визуализация.
- **Ресурсы будущего:** позитивные ожидания абонента от будущего, ожидание конкретного события, надежды.

Переформулируйте запрос консультации

5 Обсудите реестр возможных способов решения ситуации

Совместно с абонентом выберите оптимальное решение

Обсудите планы и действия, которые будут совершены в ближайшие дни

Резюмируйте полученные выводы и обсужденные решения. Закрепите мотивацию на реализацию решений

Мотивируйте на получение очной психологической (или иной) помощи. Проинформируйте абонента о вариантах получения помощи в кризисных ситуациях при суицидальном риске

Пример переформулировки запроса консультирования по теме одиночества:

Абонент: *«Я никому не нужен...»*

Консультант: *«А есть люди, которые нужны тебе?»*

У абонента должно сложиться понимание и ощущение, что решений в его ситуации много. Это также работает на расширение «тоннельного видения», создавая у абонента понимание, что задачу консультирования можно решить разными способами.

Обсуждение включает составление планов на ближайшее будущее абонента (в том числе планов на организацию его жизнедеятельности). Также нужно обсудить, что абонент будет делать при ухудшении своего состояния (куда обратится за помощью).

На этом этапе у абонента могут возникать плач, агрессия, усталость, эйфория. Работать с ними нужно, как и с любой другой эмоцией кризисного состояния. Наметьте конкретный план на ближайшее будущее: *«Вы обдумаете всё, что мы обсудили и перезвоните завтра»*

*«Ты можешь рассказать о случившемся своему другу (родителям)»*

*«Вы можете сходить к психологу»*

## ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ

**ЗАПРОС АБОНЕНТА:** Абонентка (16 лет) звонит в истерике, плачет. Начала с того, что **собирается покончить с собой, думает принять таблетки**. По ее словам, **мать требует** от нее только отличных оценок, а если их нет – ругает, унижает, может ударить. При этом мать требует от абонентки благодарности, потому что, по ее словам, абонентка очень хорошо живет. Абонентка **занимается самоповреждением**, а мама ей часто угрожает «сдать в дурку», из-за чего абонентке становится только тяжелее. Абонентка чувствует себя очень виноватой, так как она **не соответствует ожиданиям мамы**, а если папа пытается за нее вступиться, то «из-за нее» ссорятся родители. **Переформулирован запрос на помощь в поиске ресурсов** – как дожить до совершеннолетия, чтобы освободиться от давления родителей

**СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ ПСИХОЛОГА:** С абоненткой было обсуждено, **что дает ей силы** – основным ресурсом оказалось общение с молодым человеком из другого города, который ее очень поддерживает и ждет их встречи летом. С абоненткой была начата работа по **конкретизации результатов**, которых она хотела бы достичь за установленное время – насколько сократить количество ссор и как это можно было бы сделать. Было обсуждено, как она могла бы иначе реагировать на те фразы матери, которые сейчас ее задевают. Также было обсуждено, что родители часто возводят невыполнимые мечты о своих детях, и им просто невозможно соответствовать. **Проработка ожиданий** самой абонентки. Обсуждены ресурсы общения и собственной личности. Проработали **эмоции, связанные с самоповреждением** и механизмы переключения при возникновении этих эмоций повторно. Обсудили возможность диалога с мамой, проработали беседу. На момент окончания разговора состояние абонентки было стабильным.



## ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ

**ЗАПРОС АБОНЕНТА:** Абонент (16 лет) отвечает не сразу, спрашивает, куда звонить тем, кто решил покончить жизнь суицидом. На осторожное прояснение абонента прорывает, он сообщает, что **должен большую сумму родственникам**, что занимал эти деньги на лечение, что его год назад сбила машина и он сломал челюсть, долго лечился, подробно рассказывает о своих физических страданиях, как ему лечили все без обезболивания, как провели две операции, что он страдал и плакал. А сейчас он немного подрабатывает и хочет отдать долги, но родственники не верят ему, порвали с ним отношения.

**СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ ПСИХОЛОГА:** После **проговаривания намерения**, почему он хочет покончить жизнь самоубийством, впадает в ступор, потому что это звучит примерно так - "пусть родственники, которые мне верят, что я болел и лечился, что мне было очень больно, пусть поймут, кого они потеряли". Потом у абонента начинается истерика, что его никто не понимает, что психолог тоже не прав раз не верит в его страдания. Дальнейшая поддержка, стабилизация эмоций и прояснение, какую помощь ждет от психолога. Для абонента важна вера других в его страдания и суицидальные намерения. Работа над **деструктивными убеждениями**. Поиск ресурсов для самоподдержки, работа над поддержкой личности абонента.

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 1. / Ермолаева А.В., под ред. Вихристюк О.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2019. – 45 с.

Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия:

основные алгоритмы работы

Информационно-методический сборник

Часть 1

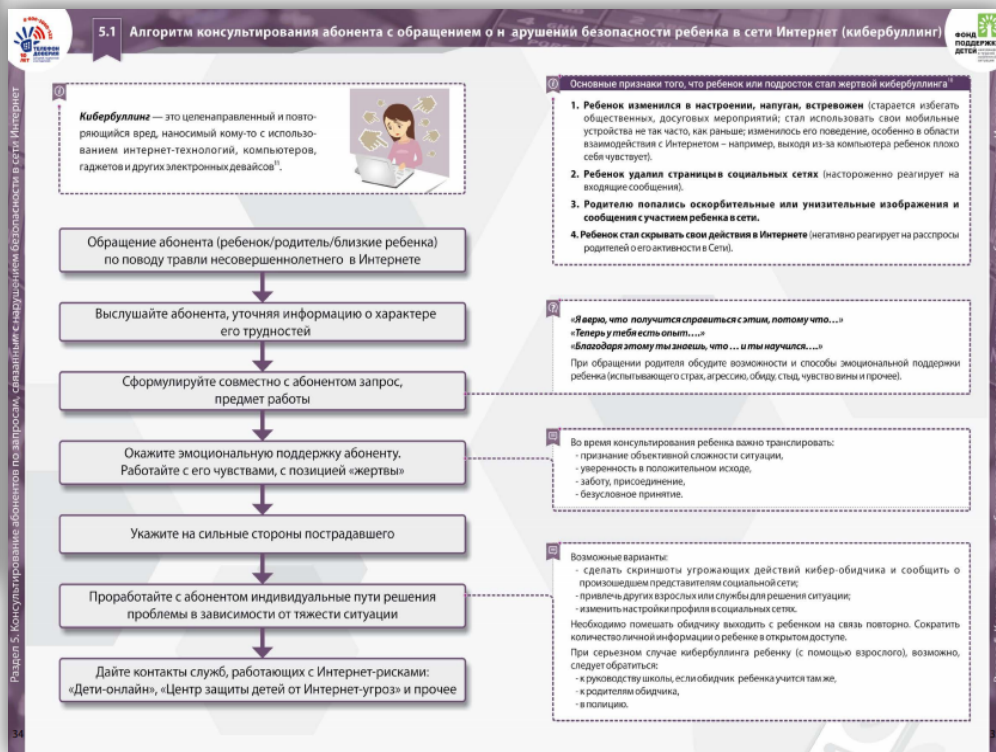


Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия:

основные алгоритмы работы

Информационно-методический сборник

Часть 2





МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



**МГППУ –  
УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ  
НЕРАВНОДУШНЫХ  
ЛЮДЕЙ**



ermolaevaav@mgppu.ru  
8 (499) 795-15-03

<http://childhelpline.ru>