

**УЧЕБНА ПРОГРАМА ЗА
ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ НА
СЛУЖИТЕЛИ НА
ИНФОРМАЦИОННИ ЛИНИИ
ЗА ПРОБЛЕМНА УПОТРЕБА
НА ВЕЩЕСТВА,
СЪПЪТСТВАНА ОТ
ПРОБЛЕМИ С ПСИХИЧНОТО
ЗДРАВЕ
(ДВОЙНА ДИАГНОЗА)**



Erasmus+

Създадена от Проект „Обмяна на умения и знания за Информационни линии за наркотиците и алкохола” (SKERDAN) по Ключова дейност 2 от програма Еразъм + на Европейския съюз

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.”

Проект „Обмяна на умения и знания за Информационни линии за наркотиците и алкохола” (SKEPDAN)

Проектът за обмяна на умения и знания за Информационните линии за наркотиците и алкохола е финансиран от Европейския съюз чрез програма Еразъм +, Ключова дейност 2. През 2016 г. беше проведено проучване на Информационните линии за наркотиците и алкохола в Европа, което идентифицира силните страни и експертизата, както и три ключови сфери с пропуски в знанията и уменията. Проектът беше създаден, за да запълни тези пропуски чрез Продължаващо професионално образование и обучение (C-VET) като формално и неформално учене. Бяха търсени партньори, както от сектора на обучаващите организации, така и от сектора на информационните линии. Всеки един от партньорите е избран въз основа на това, което би могъл да допринесе за този проект. Проектът включва 9 партньорски организации: 8 Информационни линии за наркотиците и алкохола и 1 организация за обучение в областта на наркотиците и алкохола.

Бяха определени учебните резултати за проекта и беше съставен план за срещи за обсъждане на трите теми и обмен на информация с цел разработването на учебна програма за всяка от тях.

Бяха планирани три международни срещи за обмен, всяка от които да адресира ключовите сфери на интерес. На първата среща се разгледаха уменията на Информационните линии със специфичен фокус върху превенцията на Синдрома на професионалното прегаряне. Темата на втората среща бяха новите психоактивни вещества и предизвикателствата, които представляват те за работата на Информационните линии. Третата среща беше фокусирана върху работата на Информационните линии и проблемната употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве.

По-долу е представена учебна програма с подробности за всеки отделен учебен резултат, някои учебни методи (какви методи или учебни подходи ще бъдат в помощ на служителите на Информационните линии за постигането на учебните резултати); някои полезни изследвания по темата; добри практики и споделени от партньорите ресурси в подкрепа на тази работа.

Учебните програми по Проекта SKEPDAN са на разположение за последваща и повторна употреба от Информационните линии за наркотиците и алкохола, както и от сходни услуги в световен мащаб, и

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.”

могат да се използват безплатно по силата на Отворен лиценз /Open License/, с подкрепата на Европейския съюз и Програмата Еразъм +.

Речник на термините, използвани в този документ

- **Граници:** Това са границите, стандартите и параметрите, в рамките на които работим като професионалисти. Границите съществуват, за да направят взаимодействието безопасно и да запазят фокуса върху нуждите на потребителите на услугата.
- **Обаждащ се:** Лице, което се свързва с Информационна линия по телефона, имейла, с текстово съобщение и така нататък.
- **Услуга:** Самата Информационна линия в качеството ѝ на служба, предоставяща определена услуга.
- **Интервизия:** В контекста на Информационните линии интервизията е структура за подкрепа, при която служител на Информационна линия може да сподели за едно или множество тежки по своя характер обаждания с равно по ранг лице или със старши служител в рамките на организацията, а понякога и извън организацията. Интервизията има за цел да намали негативните влияния на работата върху служителя.
- **Външна супервизия (буквално „надзор“):** Това е когато, външно за организацията лице с експертно знание, на което обаче често пъти се заплаща от организацията, предлага подкрепа чрез супервизия на служител. Супервизията има за цел да предложи на служителя свободно от осъждане пространство за работа по професионалното и личностното му развитие; добра практика е в работата и в предотвратяването на негативни влияния от работата.
- **Коморбидност:** Това означава наличието на двойна диагноза - по едно и също време настъпват епизод на психично разстройство и епизод на зависимост.
- **Учебна програма:** Списък на предметите, съставляващи един курс на обучение. В контекста на този проект учебна програма се отнася за списък от теми, които са най-важните в областта на Двойните диагнози. Тази учебна програма посочва в подробности по какъв начин биха могли да бъдат постигнати учебен резултат или компетенция по всяка една тема, със заглавия: Учебен метод; Изследвания на тази тема; Добра практика в тази сфера и Източници на информация за споделяне.
- **Двойна диагноза:** Съвместна проява на разстройство, свързано с употребата на психоактивно вещество, и на друго психиатрично

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

разстройство у един и същ индивид (СЗО, 2010 г.). За целта на този документ под двойна диагноза ще имаме предвид проблемна употреба на вещества, съпътствана от проблеми, свързани с психичното здраве.

- **Учебен резултат/компетенция:** Това, което служителят в Информационната линия трябва да знае, разбира и/или да бъде в състояние да прави в края на един учебен процес.

Цели на настоящия документ

Тази учебна програма има за цел да очертае ключовите елементи, които да бъдат включени в текущо обучение и развитие по темата за двойна диагноза или проблемна употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве, за работещите на Информационна линия, по-конкретно за работещите на Информационна линия за наркотиците и алкохола.

Учебната програма има за цел да предостави рамка с опорни ресурси и идеи за добра практика с оглед:

- Повишаване на осведомеността относно двойната диагноза.
- Развитие на увереността, знанията и уменията у служителите на Информационната линия да отговарят ефективно на въпроси, свързани с двойна диагноза.

Целева група

Целевата група на настоящия документ са координаторите/мениджърите на Информационните линии, които да бъдат насочени как да разработват ресурси за учене и развитие, предназначени за служители и доброволци на Информационната линия.

Все пак, счита се, че тази учебна програма би могла да има далеч по-всеобхватна употреба за Информационните линии и други социални услуги на международно ниво, поради което ви каним да предадете нататък настоящия документ към всички колеги, които считате, че биха могли да извлекат полза от неговото съдържание.

Разработване на план за учене и развитие

При разработването на план за учене и развитие ще трябва да вземете под внимание множество фактори, като например:

1. Защо е необходима учебната програма.
2. Вашата цел.
3. Учебните резултати и ползи от изпълнението на програмата.
4. Описание на съдържанието/дневния ред на програмата.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

5. Целеви групи.
6. Учебни методи. Какви методи или учебни подходи ще бъдат в подкрепа на служителите на Информационната линия с оглед постигането на учебните резултати/компетенции? Методите и подходите биха могли да включват:
 - I. Учене в група: презентации; обучителни дейности – изучаване на отделни случаи, сценарии на ролеви игри, викторини и така нататък, екипни срещи и така нататък.
 - II. Учене в „двойка“: супервизия, учене чрез наблюдаване, подкрепа/наставничество от равен по ранг служител и така нататък.
 - III. Независимо учене: четене, електронно учене.
7. Продължителността, контекста, мястото и часа на обучението.
8. Материали и оборудване, например флипчарт, проектор, материали за раздаване, формуляри за оценяване и така нататък.
9. Четене и източници на информация.
10. Оценяване на начина, по който присъстващите са преживели учебната дейност и какво е било научено. Това може да бъде измерено на фона на учебните резултати.
11. Предоставяне на сертификати, които изброяват учебните резултати.
12. Последваща оценка на въздействието, например 3-6 месеца след учебната дейност.

Учебни резултати/Компетенции за служителите на Информационна линия при отговор на обаждания и имейли от хора с проблемна употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза)

В тази учебна програма посочваме 4 учебни резултата/компетенции. Същите са били идентифицирани след запитване към служителите на Информационни линии относно пропуските в знанията и обучителните им нужди. Това проучване беше проведено преди и също по време на този проект. Учебните резултати/компетенциите са онова, което служителят на Информационна линия трябва да знае, разбира и/или да бъде в състояние да прави в края на един учебен процес:

Учебните резултати, идентифицирани в рамките на работата по проекта, са следните:

1. Да натрупате знания за проблемната употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза) в контекста на работата на Информационната линия.
2. Да откриете начини да определяте/оценявате проблемната употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза) у потребителите на нашата услуга без поставяне на медицинска диагноза.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

3. Да обсъдите границите и добрите практики при работа с проблемна употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза).
4. Да разберете как да се справяте с трудни обаждания, включително такива от тревожни обаждатели се; депресивни обаждатели се; обаждатели се, които може да са психотични или да звучат като психично болни; силно емоционални обаждатели се; суицидни обаждатели се; обаждатели се, които са под въздействието на вещества; агресивни обаждатели се; загрижени хора и често обаждатели се хора.

По-надолу следва учебната програма, определяща в подробности всеки учебен резултат/компетенция, някои проучвания по темата, идеи за добра практика и споделени източници на информация в подкрепа на тази работа:

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

1. **Учебен резултат/компетенция: Да натрупате знания за проблемната употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза) в контекста на работата на Информационната линия.**

Учебен метод

- 1.1.1 Четене.
- 1.1.2 Работни ателиета и семинари.
- 1.1.3 Обучение, предоставено от професионалисти със знания за двойната диагноза.
- 1.1.4 Учене от работния опит.

Изследвания по тази тема

- 1.2.1 Basu, Debasish & Ghosh, Abhishek. (2015). Profile of Patients with Dual Diagnosis: Experience from an Integrated Dual Diagnosis Clinic in North India. *Journal of alcohol and drug dependence* (3. 2.). Получено от: <https://www.omicsonline.org/open-access/profile-of-patients-with-dual-diagnosis-experience-from-an-integrated-dualdiagnosis-clinic-in-north-india-2329-6488-1000207.pdf>
- 1.2.2 Wijngaarden-Cremers, P. J. M., Brink, W. V., Gaag, R. J. (2014). Addiction and Autism: A Remarkable Comorbidity? *Journal of Alcohol Drug Dependency* (2:170). Получено от: <https://www.omicsonline.org/open-access/addiction-and-autism-a-remarkable-comorbidity-2329-6488.1000170.pdf>
- 1.2.3 Hamilton, I. (2017). Cannabis, psychosis and schizophrenia: unravelling a complex interaction *Addiction*. doi:10.1111/add.13826 Получено от: https://www.researchgate.net/publication/316170113_Cannabis_psychosis_and_schizophrenia_Unravelling_a_complex_interaction

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 1.3.1 Всички служители на Информационната линия да имат знания за психичното здраве и основни знания по психиатрични заболявания (не е необходимо да знаете точния медицински статус/диагноза).
- 1.3.2 Да познавате лекарствените взаимодействия, доколкото това е възможно (всички лекарства – по лекарско предписание, алкохол, лекарства без рецепта и незаконни наркотици).
- 1.3.3 Да знаете, че в допълнение към употребата на наркотици психичното здраве също ще окаже влияние върху настроението на човека, на паметта му и на начина му на комуникация.
- 1.3.4 Да разбирате, че съществуват специфични групи, които са по-уязвими към развитието на съпътстващи проблеми, например бездомни хора; млади хора; хора, преживели травма; хора с криминално минало.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

- 1.3.5 Да знаете къде да намерите информация; да поддържате информацията актуална.
- 1.3.6 Да споделяте информацията в рамките на целия екип.
- 1.3.7 Да познавате митовете и погрешната информация.

Източници на информация, споделени в рамките на този проект, които са в подкрепа на резултата от това учене

- 1.4.1 Ed Preston, C. L., (2016) *Stockleys Drug Interactions: A Source Book of Interactions, Their Mechanisms, Clinical Importance and Management*. 11th Edition. Pharmaceutical Press, London.
- 1.4.2 Институт „Тримбос“ /Trimbos instituut/, индекс на рисковете (наличен само на холандски език): www.drugsinfo.nl
- 1.4.3 American Psychiatric Association, *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5)* – По-скоро за справка, отколкото за диагноза.
- 1.4.4 Medscape: Drug interaction checker and Pill identifier: <https://reference.medscape.com/> (на английски, немски, испански, френски и португалски език).
- 1.4.5 EMCDDA (2015). Comorbidity of substance use and mental disorders in Europe. Получено от: http://www.emcdda.europa.eu/publications/insights/comorbidity-substance-use-mental-disorders-europe_en
- 1.4.6 Marel, C. et al. (2016). Guidelines on the management of co-occurring alcohol and other drug and mental health conditions in alcohol and other drug treatment settings NHMRC Centre of Research Excellence in Mental Health and Substance Use. Получено от: <https://ndarc.med.unsw.edu.au/resource/guidelines-management-co-occurring-alcohol-and-other-drug-and-mental-health-conditions>
- 1.4.7 Davies, T. (1997). ABC of mental health. Mental health assessment. *BMJ: British Medical Journal*, 314(7093), 1536–1539. Получено от: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2126757/pdf/9183204.pdf>
- 1.4.8 Crunelle, C. L. and Matthys, F. (2016). *Good Clinical Practice in the Recognition and Treatment of ADHD in (Young) Adults with Addiction Problems*, VAD: Association for Alcohol and Other Drug Problems - Forum for Addiction Medicine, Brussels. Получено от: http://psychiaterfriedamatthys.be/onewebmedia/ENG_GuidelineADH_DSUD.pdf
- 1.4.9 Petrakis, Robinson, Myers, Kroes, & O'Connor. (2018). Dual diagnosis competencies: A systematic review of staff training literature. *Addictive Behaviors Reports*, 7, 53-57. Получено от: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352853217301116>
- 1.4.10 National Dual Diagnosis E-Learning Resource (2010), Coventry University: http://www.dualdiagnosis.co.uk/National_e-learningHub.ink

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

1.4.11 Обучение по първа помощ в психичното здраве (Mental Health First Aid training):

<https://mhfa.com.au/> , <http://www.mhfainternational.org/>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

- 2. Учебен резултат/компетенция: Да откриете начини да определяте/оценявате проблемната употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза) у потребителите на нашата услуга без поставяне на медицинска диагноза.**

Учебен метод

- 2.1.1 Четене.
- 2.1.2 Работни ателиета и семинари.
- 2.1.3 Екипни обсъждания и преглед на политиката на услугата.
- 2.1.4 Обучение, предоставено от професионалисти със знания за двойната диагноза.

Изследвания по тази тема

- 2.2.1 Basu, Debasish & Ghosh, Abhishek. (2015). Profile of Patients with Dual Diagnosis: Experience from an Integrated Dual Diagnosis Clinic in North India. Journal of alcohol and drug dependence (3. 2.) Получено от: <https://www.omicsonline.org/open-access/profile-of-patients-with-dual-diagnosis-experience-from-an-integrated-dualdiagnosis-clinic-in-north-india-2329-6488-1000207.pdf>
- 2.2.2 Wijngaarden-Cremers, P. J. M., Brink, W. V., Gaag, R. J. (2014). Addiction and Autism: A Remarkable Comorbidity? Journal of Alcohol Drug Dependency (2:170). Получено от: <https://www.omicsonline.org/open-access/addiction-and-autism-a-remarkable-comorbidity-2329-6488.1000170.pdf>
- 2.2.3 Hamilton, I. (2017). Cannabis, psychosis and schizophrenia: unravelling a complex interaction Addiction. doi:10.1111/add.13826
Получено от: https://www.researchgate.net/publication/316170113_Cannabis_psychosis_and_schizophrenia_Unravelling_a_complex_interaction

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 2.3.1 Не поставяйте диагноза. Може да останете с впечатление от обаждания се, че той има множество психични проблеми, но не можете да диагностицирате човек въз основа на подобна информация. Имайте това предвид и когато споделяте информация за обажданията в рамките на екипа ви.
- 2.3.2 Изслушвайте и се фокусирайте върху обаждания се и върху това, което той съобщава и иска от вашата услуга.
- 2.3.3 Говорете на езика на обаждания се, вместо да използвате медицински термини, например: „Казвате, че се чувствате много разтревожен от това“ (вместо да говорите за тревожност).
- 2.3.4 Да знаете къде да намерите информация; да поддържате информацията актуална.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

- 2.3.5 Да споделяте информацията в рамките на целия екип.
- 2.3.6 Да познавате митовете и погрешната информация.
- 2.3.7 Имайте предвид политиката на вашата услуга по отношение на това кой е най-добрият начин да отговорите на обаждани се с проблеми, свързани с двойна диагноза, например добра идея ли е да се дава съвет за управление на тревожността или за допълващи терапии.

Източници на информация, споделени в рамките на този проект, които са в подкрепа на резултата от това учене

- 2.4.1 Zammit, S., Lingford-Hughes, A. R., Barnes, T., Jones, P., Lewis, G., Moore, T. H. M., & Burke, M. A. (2007). Cannabis use and risk of psychotic or affective mental health outcomes: a systematic review. *Lancet*, 370 (9584), 319 - 328. Резюме получено от: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(07\)61162-3/abstract](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(07)61162-3/abstract)
- 2.4.2 Alcohol Concern (2015). Alcohol and Depression factsheet. Получено от: <https://www.alcoholconcern.org.uk/factsheets>
- 2.4.3 EMCDDA, (2017). *Treatment options for dual diagnosis patients*. EMCDDA, Best Practice Portal. Получено от: www.emcdda.europa.eu/best-practice/evidence/treatment/dual-diagnosis
- 2.4.4 EMCDDA. (2016) Drug use problems and mental health: comorbidity explained. Получено от: <http://www.emcdda.europa.eu/topics/pods/comorbidity-substance-use-mental-disorders-europe>
<https://www.youtube.com/watch?v=5RbEotf0jql&feature=youtu.be>
- 2.4.5 Turning Point (2007). *Dual Diagnosis: Good Practice Guide Helping practitioners to plan, organise and deliver services for people with co-existing mental health and substance use needs*. London UK. Получено от: <http://www.turning-point.co.uk/media/170796/dualdiagnosisgoodpracticehandbook.pdf>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

3. Учебен резултат/компетенция: Да обсъдите границите и добрите практики при работа с проблемна употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве (двойна диагноза).

Учебен метод

- 3.1.1 Работни ателиета и обсъждания на политиката на услугата.
- 3.1.2 Наблюдение/учене чрез наблюдение за новите служители.
- 3.1.3 Програма за въвеждане на новите служители.
- 3.1.4 Постоянно обучение по политиката на услугата, границите и така нататък.
- 3.1.5 Постоянни супервизия и подкрепа.

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 3.2.1 Да имате ясна политика като Информационна линия: каква е вашата мисия, какви са вашите цели? Това ще определи вашите насоки за добра практика.
- 3.2.2 Разгледайте вашата политика за всички сценарии на обаждания, включително трудни по характера си обаждания.
- 3.2.3 Съобщавайте за своите политики ясно чрез всички платформи, включително уебсайт, телефон, чат, публикации, имейли, Фейсбук страници и така нататък.
- 3.2.4 Вземете под внимание законодателството на Европейския съюз/ националното законодателство и всички професионални етични кодекси за конфиденциалност и неприкосновеност на личния живот. Вземете пред вид разликата между анонимност и конфиденциалност.
- 3.2.5 Вземете под внимание съответното национално законодателство при изготвяне на политиката за обажданията, например как да прилагате политиката си за намаляване на вредите, без да подпомагате употребата на наркотици.
- 3.2.6 Разгледайте политиката на вашата услуга по отношение на прилагането на мерки за блокиране или докладване на хора, които често се обаждат, за да злоупотребяват с Информационната линия.
- 3.2.7 Разгледайте политиката и стратегията на вашата услуга по отношение на етичните дилеми (Нарушавате ли поверителността в спешни ситуации? С кого обсъждате етичните въпроси на практика?).
- 3.2.8 Създайте връзки с Информационни линии за психичното здраве и научете за техните добри практики и протоколи.
- 3.2.9 Обмислете възможностите за базисно обучение по психично здраве и психиатрични заболявания (да сте в състояние да предоставяте основни препоръки и информация на обажданията се).

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

Източници на информация, споделени в рамките на този проект, които са в подкрепа на резултата от това учене

- 3.3.1 Best practice guidelines for drug helplines: www.fesat.org
- 3.3.2 Standard for email counselling: www.fesat.org
- 3.3.3 Политики и насоки за работа на услугата.
- 3.3.4 Standards on working in social media:
http://www.fesat.org/uploads/files/DHOI_Social_Media_Guidelines_2015.pdf
- 3.3.5 Експертиза от специалисти, работещи в областта на лечението на зависимости, с опит в двойните диагнози.
- 3.3.6 База данни със законодателството в Европейския съюз и във вашата страна: www.emcdda.europa.eu

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

- 4 Учебен резултат/компетенция:** Да разберете как да се справяте с трудни обаждания, включително такива от тревожни обаждани се; депресивни обаждани се; обаждани се, които може да са психотични или да звучат като психично болни; обаждани се под въздействието на силен афект; суицидни обаждани се; обаждани се, които са под въздействието на вещества; агресивни обаждани се; загрижени хора и често обаждани се хора.

Учебен метод

- 4.1.1 Обсъждане и рефлексия в групи.
- 4.1.2 Ролеви игри.
- 4.1.3 Да имате на разположение материали с основни факти.
- 4.1.4 Интервизия с колеги/супервизия от равен по ранг колега.
- 4.1.5 Редовни срещи, на които се обсъждат случаите.
- 4.1.6 Основна учебна програма за нов служител.
- 3.1.6 Наблюдение/учене чрез наблюдение за новите служители.
- 4.1.7 Редовни обучения за опресняване на знанията.
- 4.1.8 Редовни супервизия и подкрепа.

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 4.2.1 Запазете спокойствие и дишайте – говорете бавно и спокойно.
 - 4.2.2 Помогнете на обаждания се да удържи своите чувства.
 - 4.2.3 Не се страхувайте от емоционални или суицидни обаждани се.
 - 4.2.4 Дръжте разговора под ваш контрол.
 - 4.2.5 Използвайте мълчанието по подходящ за целта начин.
 - 4.2.6 Бъдете наясно с вашите собствени граници и възможните ефекти, които трудните обаждания може да имат върху самите вас. Използвайте структурите за супервизия и интервизия.
 - 4.2.7 Бъдете наясно със своите стимули, провокиращи емоции у вас и, ако ги познавате, бъдете наясно и с тези на обаждания се.
 - 4.2.8 Опитайте се да използвате думи, които съответстват на нивото на страдание на обаждания се, така че да не го минимизирате или предизвиквате.
 - 4.2.9 Перифразирайте, за да обобщавате разговора.
 - 4.2.10 Бъдете ясни относно границите на услугата. Съобщавайте с какво можете да помогнете и с какво не – както на трудни обаждани се, така и на често обаждани се.
 - 4.2.11 На обаждани се, които са под въздействието на вещества, говорете ясно и уважително и се придържайте към политиката, като ги поканите да се обадят отново, когато са трезви, тъй като в противен случай може да кажат неща, които не биха искали непременно да разкриват.
 - 4.2.12 Не предоставяйте бързи и лесни решения, а се опитайте да помогнете на обаждания се да реши проблемите си по свой
- „Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“*

собствен начин, например като използвате Мотивационно интервюиране.

- 4.2.13 При суицидни обаждани се придържайте се към протокола на вашата услуга и, когато е възможно, преминете специално обучение за справяне с такива случаи – например Обучение по приложни умения за намеса при суицидни случаи (Applied Suicide Intervention Skills Training, ASIST): <https://www.livingworks.net/programs/asist/>
- 4.2.14 Предоставяйте на обаждани се информация относно други услуги за подкрепа, когато това е възможно.
- 4.2.15 Помислете за въвеждането на политика за ограничаване на разговорите по време за често обаждани се хора, но бъдете внимателни с тях, когато я прилагате.
- 4.2.16 Бъдете наясно, че тази група хора може да се нуждае от повече време и разбиране. Преди да дадете информация или съвет за намаляване на вредите, хората трябва да почувстват, че вие ги слушате. (Неосъдителен подход).
- 4.2.17 Бъдете наясно, че спирането на употребата на вещества (въздържанието) може да бъде по-трудно за тази група хора.
- 4.2.18 Препоръчвайте на хората да потърсят професионална помощ (общопрактикуващ лекар, лекар-специалист, лечение и рехабилитация на зависимости или психично-здравна помощ, специфични информационни линии със специалисти по психично здраве и така нататък).
- 4.2.19 Разпознавайте лекарствените взаимодействия, доколкото това е възможно (всички лекарства – по лекарско предписание, алкохол, лекарства без рецепта и незаконни наркотици).
- 4.2.20 Споделяйте документи за обучения и политики с мрежите от Информационни линии и сходни услуги.

Източници на информация, споделени в рамките на този проект, които са в подкрепа на резултата от това учене

- 4.3.1 Насоки за добри практики чрез www.fesat.org
- 4.3.2 Обучение по приложни умения за намеса при суицидни случаи (Applied Suicide Intervention Skills Training, ASIST) или сходно: <https://www.livingworks.net/programs/asist/>
- 4.3.3 Priebe, A., Wiklund Gustin, L., & Fredriksson, L. (2018). *A sanctuary of safety: A study of how patients with dual diagnosis experience caring conversations*. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(2), 856-865. Резюме получено от: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/inm.12374>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

За повече информация относно
„Проект за обмен на умения и знания за Информационни
линии за наркотиците и алкохола“ (SKEPDAH) посетете:

www.fesat.org,

а за повече информация относно
програма Еразъм+

посетете:

www.ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus

Този труд е лицензиран по силата на [Международен лиценз Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) при следните условия:

- **Авторство** — Вие задължително трябва да посочите автора, да дадете [линк към лиценза](#) и да посочите, ако са направени някакви промени. Можете да направите това по всеки един разумен начин, но не и по начин, който предполага, че авторът е одобрил вас или начина, по който използвате неговия труд.
- **Забрана за търговско използване** — Не можете да използвате този труд за търговски цели.
- **При същите лицензионни условия** — Ако промените този материал или го използвате като база за създаването на друг, вие трябва да разпространявате всички ваши производни на материала при [същите лицензионни условия](#).

За да видите копие на този лиценз, посетете:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> или изпратете писмо до:
Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“