|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шаг | Содержание | Пример |
| 1 | **Установление контакта** | *«П: Здравствуйте, Ольга Георгиевна. Меня зовут Александра. Я психолог \_\_\_. Ваша сестра Ирина передала Ваш номер телефона….*  *Р: Здравствуйте, я Вас слушаю, почему Ирина сама не позвонит?»* |
| 2 | **Передача информации или сбор информации необходимой для дальнейшей работы** | *«П: …На работе у Ирины был пожар. Ирина находится в сознании, у нее небольшой ожог на руке и легкое отравление продуктами горения. На данный момент она доставлена в больницу и проходит обследование у врача перед госпитализацией. Вы сейчас находись дома? Есть ли рядом с Вами Ваши родственники или друзья?*  *Р: Да, я с мужем дома. Какая больница? Куда ехать? Час назад с ней разговаривали по телефону, это точно она? Плеханова Ирина?*  *П: Да. Плеханова Ирина Георгиевна. Вы с мужем можете приехать к Ирине сегодня. Пожалуйста, возьмите листок и ручку и приготовьтесь записать адрес больницы.* |
| 3 | **Оценка актуального психического состояния абонента (**если после оценки состояния, мы понимаем, что абонент не нуждается в оказании ЭПП, то переходим к шагу № 6, если психологическая помощь требуется – то работает далее по предложенному алгоритму**).** | *Р: «… Девочка моя, Витя (муж), психологи звонят, говорят Ирина в больнице. Да как же так, а если ей хуже станет (плачет)?*  *П: Ольга Георгиевна, я слышу, что Вы плачете. Должно быть Вы очень близки с сестрой. На данный момент состояние Ирины стабильное. В больнице за ней будут наблюдать врачи. Скоро Вы сами сможете её увидеть, побыть рядом. Сейчас Ирине нужна Ваша помощь и поддержка. Вы готовы записать адрес больницы?*  *Р: Да, я готова записать адрес.*  *П: Ирина на данный момент находится в ГКБ №40 по адресу ул. Волгоградская, 189. В ожоговом отделении. Приемные часы с 15.00 - 17.00. Телефон зав. отделения (343) 266-95-51. Давайте проверим, правильно ли Вы все записали.*  *Р: ГКБ №40 по адресу ул. Волгоградская, 189. Ожоговое отделение. Приемные часы с 15.00 - 17.00. Телефон зав. отделения (343) 266-95-51****.***  *П: Все верно.*  *Р: Она нас ждет да? Сейчас собираемся с мужем. Что ей нужно в больнице? Я всё привезу.*  *П: Конечно она Вас ждет и рада будет видеть. Она сразу передала Ваш номер, чтобы Вы знали где она. Вы можете привезти Ирине посуду, сменную одежду. Если захотите привезти еды, то во время посещения Ирины сможете проконсультироваться с её лечащим врачом. В какое время Вы сможете приехать?*  *Р: Конечно, все привезем. К 15.00 будем. Спасибо Вам!* |
| 4 | **Поиск внутренних ресурсов абонента и ресурсов в его ближайшем окружении.** |
| 5 | **Планирование конструктивных действий, выстраивание временной перспективы на ближайшее будущее, формирование сети социальной поддержки.** |
| 6 | **Завершение разговора** | *П: И Вам Спасибо. До свидания».* |

**Примечание:** П – психолог, Р – родственник пострадавшего.