



NEMOKAMOS PSICHOLOGINIŲ KRIZIŲ VALDYMO PASLAUGOS TRUMPUOJU TELEFONO NUMERIU 1815

Visuomenės psichikos sveikatos stiprinimas glaudžiai susijęs su patikimos ir profesionalios psichologinės pagalbos užtikrinimu ir prieinamumu psichologinės krizės metu. Tarptautiniai tyrimai rodo, jog vieni svarbiausių barjerų, trukdančių žmonėms kreiptis pagalbos, yra nepakankamas informuotumas apie galimas paslaugas ir visuomenėje išliekanti stigma bei abejonės dėl psichologinės pagalbos veiksmingumo (Clement ir kt., 2015; Gulliver ir kt., 2010). 2025 m. *The Lancet / eClinicalMedicine* sisteminėje apžvalgoje nurodyta, kad žmonės vengia skambinti į pagalbos linijas, nes baiminasi būti laikomi silpnais, ir kad net anonimiškos paslaugos nepašalina stigmos poveikio. Šie veiksniai lemia, kad dalis asmenų, net ir patirdami didelių emocinių ar psichologinių sunkumų, nesikreipia pagalbos, o tai gali turėti ilgalaikių neigiamų pasekmių jų sveikatai ir gyvenimo kokybei. Lietuvoje pastaraisiais metais dedamos nuoseklios pastangos mažinti šiuos barjerus – plečiamos naujos psichikos sveikatos paslaugos, stiprinamas jų prieinamumas ir viešinimas. Šios iniciatyvos prisideda prie visuomenės

informuotumo didinimo, stigmos mažinimo bei skatina pasitikėjimą pagalbos veiksmingumu. Tokie veiksmai yra palankios pagalbos, kurioje psichologinė pagalba būtų priimama kaip natūrali ir būtina psichikos sveikatos priežiūros dalis, kūrimo pagrindas. Siekiant užtikrinti, kad Lietuvos gyventojai laiku gautų skubią psichologinę pagalbą ištikus krizei, šalyje nuo 2021 m. veikia bendras nemokamas trumpasis telefono numeris 1815.

Psichologinių krizių pagalbos centras nemokamu trumpuoju telefono numeriu 1815 teikia psichologinių krizių valdymo paslaugas. Psichologinių krizių pagalbos centro ir mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos psichologų teikiamos paslaugos yra skirtos ūmiai psichologinei krizei suvaldyti. Psichologinių krizių pagalbos centro nemokamas trumpasis telefono numeris 1815 veikia pirmadieniais–penktadieniais nuo 9 iki 19 val. ir šeštadieniais nuo 9 iki 15 val., įskaitant šventines dienas. Paslaugas teikia psichologai ir psichoterapeutai, kurie specializuojasi krizių, traumų ir suicidologijos srityse. Trumpasis telefono numeris 1815 Lietuvoje veikia jau

penkerius metus ir per šį laikotarpį sulaukta daugiau nei 6 000 skambučių.

Pažymėtina, kad profesionalūs psichologai ir psichoterapeutai telefonu 1815 konsultuoja visus gyventojus savižudybės grėsmės atpažinimo, reagavimo, ryšio užmezgimo ir motyvavimo kreiptis pagalbos klausimais, o prireikus teikia skubią pirmąją psichologinę pagalbą. Asmeniui, kuris patiria savižudybės grėsmę arba savižudybės grėsmė kyla jo aplinkoje, teikiamos tik Psichologinių krizių pagalbos centro paslaugos (konsultavimas, informavimas ir (ar) nukreipimas vyksta telefoninio pokalbio metu). Atsižvelgiant į tai, kad paslauga diferencijuotai teikiama nuo 2024 m., tikslingų skambučių dėl savižudybės grėsmės dalis vis dar nedidelė. Tai siejama su paslaugos naujumu ir vis dar gaja stigma kreiptis pagalbos dėl savižudybės grėsmės. Dažnėjantys skambučiai konsultuojantis dėl artimųjų rodo, kad paslauga reikšminga ne tik individualiai pagalbai teikti, bet ir artimiesiems palaikyti. Tokia tendencija atspindi augantį visuomenės sąmoningumą – gebėjimą atpažinti rizikos ženklus ir supratimą apie laiku suteiktos pagalbos svarbą ne tik asmeniui, kuriam reikalinga pagalba, bet ir pačiam sau, norint tinkamai reaguoti ir imtis veiksmų susidūrus su savižudybės grėsme.

Psichologinių krizių valdymo paslaugos teikiamos asmenų grupėms įvykus kriziniam įvykiui, kai ūmiai pasireiškia psichologinė krizė. Trumpuoju numeriu 1815 gali skambinti į staigų (mokyklų, asmens sveikatos priežiūros įstaigų, įmonių, organizacijų ir pan.) nariai, šeimų nariai (*kai paveiktas daugiau nei vienas asmuo*), bendruomenės bei kitos organizuotos ar neorganizuotos susijusių asmenų grupės (pvz., namo bendrijos nariai, renginio dalyviai ir kt.) (toliau – bendruomenė), patyrusios krizinę situaciją.

Profesionalūs psichologai ir psichoterapeutai trumpuoju telefono numeriu 1815 teikia pirminę psichologinę konsultaciją ir, įvertinę krizinio įvykio pobūdį bei atvejo atitiktį Psichologinių krizių valdymo paslaugų organizavimo tvarkos aprašo nuostatoms, gali nukreipti asmenį mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos paslaugoms gauti. Paminėtina, kad mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos suderintu laiku atvyksta teikti paslaugų į krizės vietą, o, esant poreikiui, konsultuoja ir nuotolinio ryšio priemonėmis. Lietuvoje veikia 3 mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos (kiekvienoje komandoje yra po ne mažiau nei

2 psichologus). Dažniausiai mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos paslaugos teikiamos artimojo ar bendradarbio savižudybės, netikėtos (staigos) mirties atveju ar nutikus nelaimingam atsitikimui, kai buvo sužalotas ar žuvo kitas asmuo, kai asmuo dingo, buvo įvykdytas smurtinis nusikaltimas ir buvo tapta jo liudininku, ir pan. Per beveik penkerius metus mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos suteikė paslaugas apie 5 000 asmenų. Iki šiol dėl krizių valdymo paslaugų dažniausiai kreipėsi organizacijų atstovai, kurių kolektyvai patyrė netikėtą ir psichologiškai sukrečiančią kolegą netektį (savižudybę, staigią mirtį ar nelaimingą atsitikimą) ir neturėjo reikiamų žinių, išteklių ar krizių valdymo komandos tinkamai reaguoti bei padėti paveiktiems asmenims. Paminėtina, kad kartais pakanka krizių valdymo konsultacijos telefonu, pavyzdžiui, neretai klausama, kaip reikėtų bendradarbiams pranešti žinią apie kolegą savižudybę. Tokiais atvejais pateikiamos rekomendacijos padeda organizacijoms reaguoti atsakingai, užtikrinti darbuotojų emocinį saugumą ir išvengti papildomo psichologinio sukrėtimo.

Psichologinių krizių pagalbos centras neretai sulaukia skambučių dėl įvairių kitų krizinių situacijų, tokių kaip mobingas darbovietėje arba kai rengiamasi atleisti didelį skaičių darbuotojų ir pan., kurios nepatenka į mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų paslaugų teikimo imtį. Tai rodo, kad organizacijos nėra parengusios krizių valdymo plano ir komandų, kurios telktų ir organizuotų reikalingą pagalbą. Net ir tokiu atveju skambinantieji nepaliekami vieni krizinėje situacijoje – konsultantai suteikia pirminę krizių valdymo konsultaciją telefonu ir nukreipia į kitus galimus pagalbos šaltinius. Vertintina, kad kiekviena organizacija turėtų būti iš anksto pasirėngusi reaguoti į krizinę situaciją, t. y. būtų sudariusi krizių valdymo komandą, numačiusi koordinatorių ir aiškias kiekvieno komandos nario atsakomybes, siekiant sėkmingai suvaldyti krizę.

Apibendrinant darytina išvada, kad skubi ir laiku suteikta psichologinė pagalba gali padėti sumažinti krizės poveikį psichikos sveikatai, užkirsti kelią ilgalaikiams psichologiniams sunkumams, tokiems kaip depresija, nerimo sutrikimai, potrauminio streso sindromas ir pan., o savižudybės atveju sumažinti riziką atsirasti Verterio efektui, ypač tada, kai atvejais viešai aptarinėjamas viešojoje erdvėje ar tam tikrose bendruomenėse.

Psichologinių krizių pagalbos centro ir mobiliųjų psichologinių krizių įveikimo komandų 2025 m. veiklos duomenys

- Psichologinių krizių pagalbos centras trumpuoju telefono numeriu 1815 sulaukė 704 skambučių, susijusių su psichologinių krizių valdymo paslaugomis, iš jų 8 proc. suteikta konsultacijų savižudybės grėsmės reagavimo tema.
- Mobiliosios psichologinių krizių įveikimo komandos teikė paslaugas 36 kriziniais atvejais (paslaugos suteiktos 469 asmenims), iš kurių 39 proc. atvejų buvo susiję su artimojo, bendradarbio ar bendruomenės nario savižudybe (paslaugas gavusių asmenų skaičius – 275).

Psichologinių krizių valdymo paslaugos finansuojamas valstybės biudžeto lėšomis, todėl jos Lietuvos gyventojams yra nemokamos.



Plačiau susipažinti su Lietuvoje teikiamomis psichologinių krizių valdymo paslaugomis ir jų teikimo sąlygomis galima [čia](#).

Psichologinių krizių pagalbos centro interneto svetainė pasiekama adresu <https://pkpc.lt>.

*Toma Jonavičiūtė,
Higienos instituto Psichikos sveikatos centro
Savižudybių prevencijos skyrius*