1.Прежде всего, постарайтесь убедить человека, что вы слышите, что он говорит, и относитесь к этому серьезно. «Я так рад, что ты рассказываешь мне о том, как много всего произошло, и как ты себя чувствуешь. Спасибо, что поделился этим со мной!».

2. Убедитесь, что человек понимает, что вы с ним, и, что вам не все равно.
«Я с тобой!» «То, что ты переживаешь, не меняет того, как я к тебе отношусь»

3. Дайте понять, что вы хотите узнать больше о том, что человек чувствует. Слушайте активно, проявляя любопытство и интерес к деталям. «Ничего себе! Эта ситуация, действительно, кажется сложной»

4. Спросите о том, какие изменения происходят в жизни человека, и о том, как он с ними справляется. Узнайте, как давно человек переживает подобное, и какие изменения это вызвало в его жизни. «Когда начались эти чувства?» «Привели ли эти мысли к каким-то конкретным изменениям в твоей жизни, например, к проблемам со сном или к тому, как ты справляешься с работой?»

5. Если вы подозреваете, что кто-то думает о самоубийстве, доверяйте своей интуиции и спросите его напрямую. Исследования показывают, что это не заставит человека задуматься или действовать. Часто люди испытывают облегчение, если кто-то заботится о них настолько, чтобы слушать об их переживании и суицидальных мыслях. «Ты думаешь о самоубийстве?» «Бывает ли тебе настолько тяжело, что ты думаешь о том, чтобы покончить с собой?»
Постарайтесь, чтобы это не звучало как оценка. (НЕ говорите: «Ну, ты же не собираешься сделать что-то глупое, правда?»)
Старайтесь не вызвать чувство вины. (НЕ говорите: «Подумай, что это сделает с твоими родителями!»)
Вместо этого, заверьте, что вы понимаете их и заботитесь о них.
«Я, правда, переживаю за тебя, и хочу, чтобы ты знал, что можешь сказать мне всё, что угодно!»

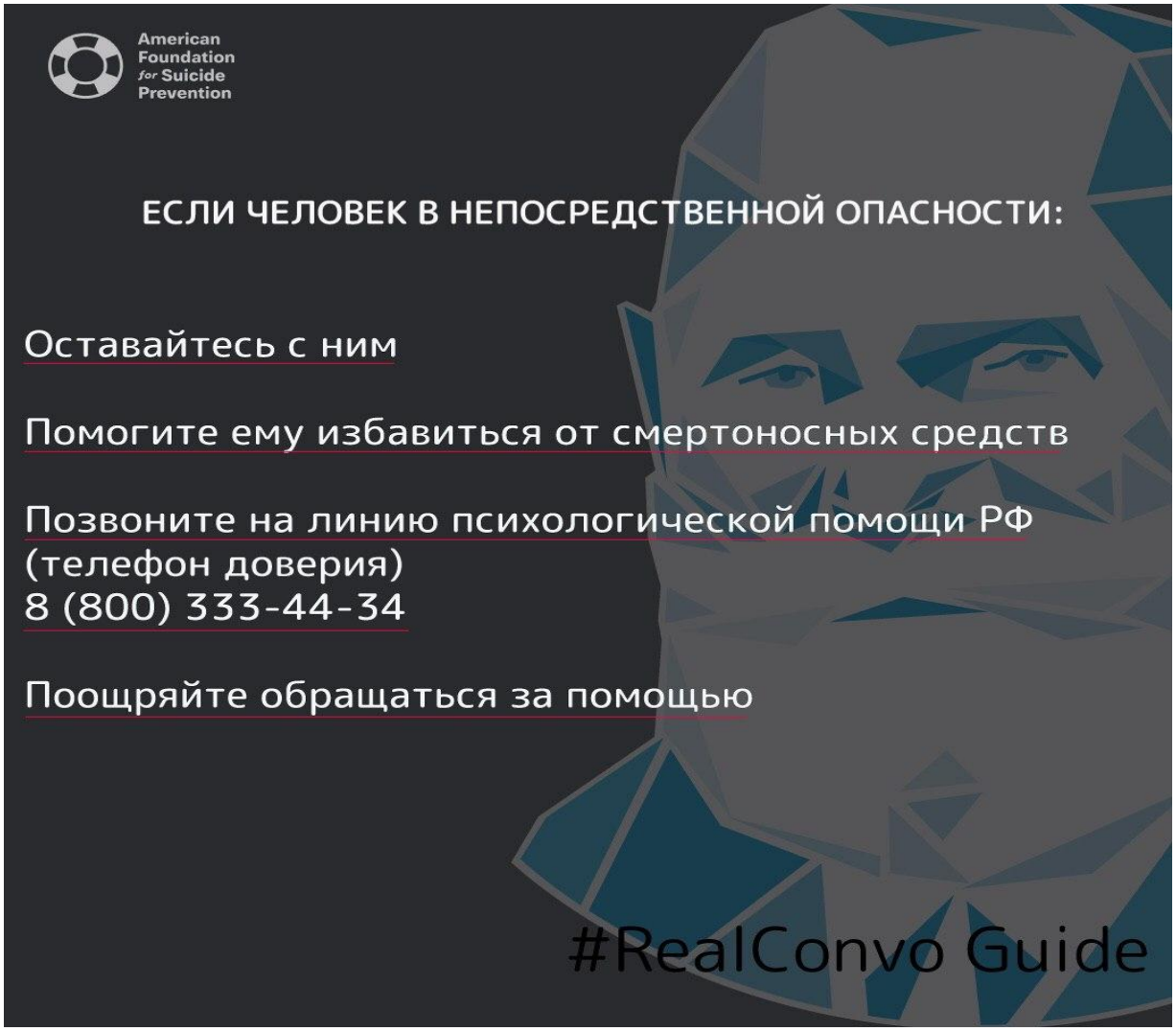
6. Выделите время, чтобы спокойно выслушать, что он говорит, и задать несколько дополнительных вопросов. Заверьте человека, что помощь доступна, и что эти чувства являются сигналом того, что пора поговорить со специалистом. «Тот факт, что у тебя возникают эти мысли, говорит мне, что сейчас с тобой происходит что-то важное. Я хочу помочь тебе обратиться к ресурсам, которые могут помочь».

7. Убедитесь, что другой человек знает, что может остановиться, если ему говорить об этом сейчас слишком сложно. «Я хочу поддержать тебя, я всегда на связи, если ты захочешь поговорить позже».

8.Если человек сказал, что думает о самоубийстве, это предупреждающий знак, что ему следует поговорить со специалистом. Как можно поднять эту тему: «Знаешь, терапия предназначена не только для серьезных, „клинических“ проблем. Она может помочь любому из нас справиться с любыми проблемами, с которыми мы сталкиваемся — а все мы иногда сталкиваемся с серьезными проблемами»

9.Предложите помочь им установить контакт любым удобным для вас способом. «Я мог бы найти в Интернете специалиста по психическому здоровью или программу наркозависимости. Или я мог бы побыть с тобой, пока ты это делаешь. Мы можем сделать это вместе».

10. Если человек беспокоится о том, что другие узнают о том, что он лечится, дайте понять, что его опасения необоснованны. «Лечение психического здоровья на самом деле имеет даже более строгие гарантии конфиденциальности, чем лечение физического здоровья». Если человек просит вас никому не рассказывать, скажите, что хотите помочь ему получить поддержку, в которой он нуждаются — и это может включать в себя помощь других.

11. Если кто-то из ваших знакомых отказывается от вашего предложения о проф. помощи (и если он не находится в непосредственной опасности), проявите терпение и не давите слишком сильно.

12. Завершите разговор, повторив, что у всех нас временами бывают проблемы, и что вы всегда будете рядом.