Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ЦЕНТР ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»

(ФКУ ЦЭПП МЧС России)

Методические рекомендации

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

**ВО ВРЕМЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ**

Москва 2012

Под общей редакцией к.п.н. Ю.С. Шойгу

Авторы: к.п.н. Л.Г. Пыжьянова, Е.И. Варфоломеева, О.Л. Стратий, М.С. Филипенкова

Методические рекомендации «Организация работы «Горячей линии» во время чрезвычайной ситуации» разработаны во исполнение решения сборов руководящего состава психологической службы МЧС России и на основании документов, регламентирующих деятельность психологической службы МЧС России.

Методические рекомендации включают краткое описание истории и развития «Горячих линий» как в мировой практике, так и в нашей стране; актуальные организационные и методические подходы к обеспечению работы «Горячих линий» во время чрезвычайных ситуаций и порядку работы специалистов, привлекаемых для работы на «Горячих линиях». Подробно раскрыта специфика работы специалистов с пострадавшими во время ЧС и их родственниками. Приведены примеры анализа работы «Горячих линий» при различных видах ЧС, подготовлен краткий список слов, фраз и выражений для работы с англоязычными абонентами.

Предназначено для сотрудников психологической службы МЧС России.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. КРАТКАЯ ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ.
* историческая справка;
* оказание экстренной психологической помощи и информационной поддержки с использованием дистанционных методов.
1. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ВО ВРЕМЯ ЧС.
* когда открывается «Горячая линия»?
* кто принимает решение об открытии «Горячей линии»?
* сколько «Горячих линий» следует открыть?
* кто работает на «Горячей линии»?
* чем оснащается «Горячая линия»?
* как долго должна работать «Горячая линия»?
* примеры организации «Горячей линии».
1. ПОРЯДОК РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТА НА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».
* порядок сбора и систематизации информации, необходимой для работы «Горячей линии»
* порядок оказания информационно-психологической помощи гражданам, обращающимся на «Горячую линию»
* алгоритм работы специалиста «Горячей линии» при конкретных запросах
* сбор статистики, составление отчётности и бланки отчетов о работе ГЛ.
1. СПЕЦИФИКА РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» С ПОСТРАДАВШИМИ ВО ВРЕМЯ ЧС И ИХ РОДСТВЕННИКАМИ.
* задачи психолога при проведении информационно-психологической работы
* задачи психолога при оказании психологической помощи
* частные случаи психологического консультирования в особых условиях.
1. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.
2. бИблиография.
3. ПРИЛОЖЕНИЕ.
* ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ВЫПИСКА ИЗ ПРИЛОЖЕНИЯ К ПРИКАЗУ МЧС РОССИИ ОТ 20.09.2011 №525
* ПРИЛОЖЕНИЕ 2 . ПРИМЕРЫ АНАЛИЗА РАБОТЫ «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ»
* ПРИЛОЖЕНИЕ 3. КРАТКИЙ СПИСОК СЛОВ, ФРАЗ И ВЫРАЖЕНИЙ ДЛЯ РАБОТЫ С АНГЛОГОВОРЯЩИМИ АБОНЕНТАМИ
* ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ХРОНИКА «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ» ФКУ ЦЭПП МЧС РОССИИ.

**КРАТКАЯ ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ**

**ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ**

В настоящее время уже невозможно назвать точную дату появления первой в мире «Горячей линии». Основная трудность заключается в том, что сам термин «Горячая линия» или, в международном варианте, «hot-line», «call-центр» очень размыт.

Существует своего рода легенда, согласно которой термин «Горячая линия» в 1963 году предложил один из редакторов американской газеты «Бостон Глоуб» Джесс Горкин, назвав так прямую телефонную линию между советским и американским политическими лидерами Н.С.Хрущевым и Дж.Кеннеди. По мнению Горкина, «Горячая линия», обеспечивая постоянный непосредственный контакт между лидерами двух стран, способствовала бы большему доверию и смогла бы предотвратить ядерную войну. Название было принято обществом, и с тех пор телефонные службы, отвечающие за немедленное реагирование в критической ситуации стали называть «Горячими линиями». «Центры профилактики самоубийств, клиники для лечения наркомании, службы социальной помощи избрали это название или закрепили его за своими телефонными службами, уже существовавшими к тому времени» (Моховиков А.Н., 2005, с.44).

Можно только предполагать, что первые неофициальные «Горячие линии» возникли в конце 60-х — начале 70-х годов прошлого века и были связаны с появлением первых агентов-операторов, работавших в компаниях. С тех пор в основные функции этих работников стало входить не только «живое» общение с клиентами и почтовая переписка, но и телефонные переговоры с ними.

25 апреля 1988 года телевизионная сеть NBC запустила программу под названием «Stressed to Kill», что можно перевести как «Замученный до смерти». В ней обсуждались проблемы, связанные со стрессом агента-оператора, работающего на «Горячей линии». Эта программа вызвала широкий резонанс и дебаты относительно того, какими должны быть стандарты и стоит ли считать, что операторы «Горячих линий» работают в тяжелых условиях и при этом получают небольшую зарплату.

В США «Горячие линии» или «сall-центры» возникли как специфическая область рынка и технологии в тот момент, когда средствами радио и особенно телевидения стало возможным проводить массовые рекламные кампании, которые вызывали очень большой объем обращений потенциальных потребителей, заинтересовавшихся этой рекламой. Таким образом, зародилась потребность в средствах эффективной обработки результатов рекламных кампаний. Это направление развивалось несколько десятков лет, и со словом «call-центр» неизбежно ассоциировался какой-нибудь зал, в котором сидят несколько десятков или сотен операторов с гарнитурами.

Первые «call-центры», которые появлялись в России, были примерно такого же типа, как и в США — большие залы, наполненные операторами. Рекламные компании, справочные службы, службы поддержки — сфера приложений была очевидна: они нужны везде, где важна эффективность и контролируемость телефонного общения. Однако есть масса примеров, когда при помощи технологий «Горячих линий» эффективно решается не только задача донесения заготовленной информации до людей, но и использование «Горячей линии» как инструмента активного получения обратной связи от населения, т.е. общение с внешним миром и сбор информации о нем.

С развитием компьютерных технологий появилась заманчивая идея: придать существующим телефонным системам некий интеллект, связав их с базами данных, с информационными системами.

В настоящее время полным ходом идет процесс трансформации индустриальных обществ в информационные. В развитых странах рабочий у станка, доменные печи и прочие атрибуты индустриальной развитости играют все меньшую роль, а на первый план выходят информационные потоки, знания, умения. В последние годы технологии «Горячих линий» и телефонов доверия все шире внедряются и играют важную роль в системе работы госструктур, в том числе МЧС, МВД, ФСБ, налоговых, медицинских служб и т.д. При этом очевидно, что цели организации и работы «Горячих линий» вышеперечисленных служб могут существенно различаться.

**Оказание экстренной психологической помощи и информационной поддержки с использованием дистанционных методов.**

На сегодняшний день в мире функционируют самые разные телефонные службы, которые оказывают помощь и консультируют граждан по тем или иным вопросам. Это кризисные, информационные, общие, специализированные и др. «горячие линии».

Психологическое консультирование по телефону – развивающееся направление психологической помощи, имеющее свои характерные особенности, отличающие его от других видов психологической помощи.

Прообраз психологической помощи по телефону возник в первой половине прошлого века в США как своеобразный аналог постоянного доступа к священнику в трудной ситуации. В 1906 году в Нью-Йорке пастор Уоррен основал лигу «Спасите жизнь», целью которой явилось оказание моральной и психологической поддержки по телефону.

В Европе служба психологической помощи по телефону появилась после Второй мировой войны, в 1948 году. Психиатры Х.Хофф и Э.Рингель организовали центр «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни», впервые объединив телефонную службу и очный прием.

В 1953 году в Лондоне англиканский священник Чад Вара объявил по радио и разместил в газетах номер телефона своей церкви для всех, кто нуждается в дружеской поддержке. Прежде всего, предполагалась помощь людям, решившим расстаться с жизнью. Обращение звучало так: «Перед тем как покончить с собой, позвони мне!» Любой человек мог позвонить туда в любое время суток так же, как звонят в пожарную службу, полицию или скорую помощь. Свою помощь Чад Вара называл «терапией выслушивания». 2 ноября 1953 года у Чада Вары раздался первый звонок. Этот день считается днем рождения телефонной психологической службы.

История создания «Телефонов доверия» в СССР была связана с развитием психиатрической системы превенции суицидов. «Телефоны доверия» создавались как отделения экстренной медико-психологической помощи. Одна из первых телефонных служб была организована в Ленинграде в 1981 году на базе городского наркологического диспансера. В Москве начало работы «Телефона доверия» датируется 1982 годом: здесь он был включен в качестве одного из звеньев в превентивно-суицидологическую службу. Инициатором создания телефонных служб в нашей стране выступила профессор А.Г. Амбрумова.

В 1991 году была создана Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП), которая объединила все существующие на тот момент телефоны доверия.

На сегодняшний день в России функционируют более 300 телефонов психологической помощи. По обобщенным статистическим данным, около 2,5 млн. человек ежегодно обращаются за помощью на «Телефоны доверия». «Телефон доверия» - служба экстренной психологической помощи по телефону. Помощь оказывается позвонившему неотложно, в момент обращения. По своей сути «Телефон доверия» - оперативная социально-психологическая служба общества, очень мобильная (в плане отклика на социальные потрясения), позволяющая в сжатые сроки оказать помощь большому количеству людей с одной стороны, и доступная в пользовании, приемлемая для тех слоев населения, которые не обращаются за очной психологической помощью, с другой стороны. «Телефон доверия» реализует право человека, независимо от расы, вероисповедания, состояния здоровья, материального положения, быть выслушанным и принятым, дает ему возможность поделиться проблемой, разобраться в ситуации, получить квалифицированную психологическую помощь и поддержку.

При этом «Телефоны доверия» имеют свою специфику и направленность, их деятельность осознанно или неосознанно строится в соответствии с определенной концепцией. Так, есть телефоны по оказанию психологической помощи тяжелобольным и инвалидам, людям подвергшимся насилию, по превенции суицидов, по оказанию эмоциональной поддержки престарелым и одиноким людям и т.д.

В 2010 году в рамках Общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, проводимой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с Минздравсоцразвития России и субъектами Российской Федерации был создан единый общероссийский номер «Детского телефона доверия».

Существует мнение, что основным отличием «Телефона доверия» от «Горячей линии» является то, что в работе последней меньше базовых принципов; как правило, не предоставляется психологическая поддержка, и основная задача заключается в сборе или передаче сведений.

Однако опыт работы сотрудников Центра экстренной психологической помощи МЧС России (ЦЭПП МЧС России) показывает, что, при правильной организации, телефон «Горячей линии» способен эффективно работать как в плане информационного обеспечения, так и в плане оказания экстренной психологической помощи и поддержки нуждающимся.

В ЦЭПП МЧС России телефон «Горячей линии» был открыт в 2006 году на базе отдела экстренного реагирования. Целью создания «Горячей линии» было обеспечение оперативного реагирования сотрудников ЦЭПП МЧС России на чрезвычайные ситуации и оказание экстренной психологической помощи по телефону различным категориям и группам населения.

В апреле 2010 года отделение «Горячая линия» отдела экстренного реагирования было преобразовано в отдел дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки (ОДМПКиИП). В настоящее время сотрудники отдела осуществляют работу по двум основным направлениям: режим повседневной деятельности и режим ЧС.

Выполнение задач при функционировании в повседневном режиме включает в себя:

* проведение по телефону в круглосуточном режиме бесплатных консультаций по всему спектру психологических запросов;
* психологическое консультирование на сайте www.psi.mchs.gov.ru (Интернет-служба экстренной психологической помощи МЧС России).

Выполнение задач в период ЧС предусматривает круглосуточное оперативное дежурство на телефоне «Горячей линии».

В этот период сотрудники:

* осуществляют информационную поддержку и оказывают экстренную психологическую помощь пострадавшим в ЧС, а также родственникам и близким пострадавших и погибших;
* обеспечивают связь с выездной группой психологов (координация работы, прием-передача-анализ информации и т.д.);
* осуществляют взаимодействие с различными службами, принимающими участие в проведении аварийно-спасательных и других неотложных работ (АСДНР) в целях консолидации и уточнения имеющейся информации.

В данном методическом пособии ввиду особой важности и актуальности нами будут подробно рассмотрены особенности работы «Горячей линии» в режиме ЧС.

Работа «Горячей линии» при возникновении ЧС и ликвидации ее последствий является своего рода уникальной технологией, в области которой сотрудниками отдела ДМПКиИП ЦЭПП МЧС России накоплен достаточно большой опыт. Так, в ЦЭПП МЧС России при возникновении чрезвычайных ситуаций федерального характера за период **с января 2006 по октябрь 2012 год «Горячая линия» открывалась 29 раз, на ГЛ поступило 16 870 обращений.**

Анализ, проведенный по итогам шестилетней работы «Горячей линии» ЦЭПП МЧС России позволил нам сформулировать основные принципы, порядок и этапы организации работы «Горячей линии» при возникновении ЧС, а также описать приемы и методы оказания информационно-психологической поддержки и экстренной психологической помощи пострадавшим в ЧС, их близким и родственникам.

Надеемся, что пособие будет полезно руководителям, ответственным за организацию работы «Горячей линии», а также сотрудникам психологической службы МЧС России и иных ведомств, привлекаемых для работы на «Горячей линии» в период чрезвычайных ситуаций.

**ОСОБЕННОСТИ организации работы**

**«Горячей линии» во время ЧС**

На сегодняшний день открытие «Горячей линии» при возникновении ЧС стало стандартной процедурой, процесс ее организации регламентирован документами и правилами. Принципиально изменился сам подход к «Горячей линии» - это уже не просто способ общения двух людей для передачи и получения информации, а современная сложная информационная технология, позволяющая в дистанционном режиме оказывать профессиональную психологическую помощь пострадавшим и получать принципиально важную информацию для проведения АСДНР. Но, как известно, чем сложнее деятельность, тем выше риск совершения ошибки. А ошибки при проведении информационно-психологической работы во время ЧС могут быть чреваты возникновением негативных массовых явлений и, как следствие, серьезно осложнить социально-психологическую обстановку в зоне ЧС. Поэтому является целесообразным подробно остановиться на каждом этапе работы «Горячей линии» последовательно рассмотреть особенности этой деятельности.

**Когда открывается «Горячая линия»?**

«Горячая линия» открывается при возникновении и ликвидации чрезвычайной ситуации, в которой погибли, получили физические травмы, пропали без вести, эвакуируются люди, либо ситуация имеет широкий общественный резонанс.

Часто возникает вопрос о том, при каком количестве пострадавших или погибших принимается решение об открытии «Горячей линии». Однозначного ответа здесь нет, так как следует учитывать такие дополнительные факторы, как степень завершенности и перспективы развития ситуации в зоне ЧС, наличие угрозы для жизни людей, количество пострадавших (погибших) детей; количество пропавших без вести, наличие среди пострадавших граждан, проживавших в других городах, регионах, государствах, степень привлеченности к ситуации широкого общественного интереса и т.д.

Исходя из этого, для принятия решения об открытии «Горячей линии» необходим анализ оперативной обстановки.

**Пример.**

*Федеральная «Горячая линия» была открыта при пожаре на предприятии в Ханты-Мансийском автономном округе, где погибло 8 и пострадало 8 человек. Решение об открытии федеральной «Горячей линии» было принято в связи с тем, что на предприятии работали граждане из разных регионов России и из Таджикистана. Поэтому было спрогнозировано достаточно большое количество обращений со стороны родственников и близких работников предприятия.*

*Однако, при аварии автобуса, произошедшей утром на границе Москвы и Московской области, в которой пострадало и было госпитализировано 24 человека, «Горячая линия» не открывалась. В ходе анализа оперативной обстановки было выяснено, что автобус принадлежал предприятию, перевозившему к месту работы своих сотрудников. Все сотрудники были местными жителями. Повреждения у пострадавших были легкой и средней степени тяжести, и они могли лично или через представителей предприятия связаться с близкими и сообщить о своей судьбе. При этом, объявление в СМИ об открытии «Горячей линии» в связи с аварией автобуса утром на границе Москвы, вызвало бы шквал звонков, с которым «Горячая линия» могла бы технически не справиться, а эффективность ее работы была бы крайне низкой, так как предполагалось, что подавляющее число обращений было бы от людей, не имеющих отношение к данной ЧС.*

*При аварии на АЭС Фукусима-1, произошедшей 11 марта 2011 года в результате землетрясения в Японии и последовавшего за ним цунами, непосредственной угрозы для жизни и здоровья российских граждан не было, эвакуация не требовалась. Тем не менее, было открыто 6 «Горячих линий» (по одной на Сахалине, Камчатке, во Владивостоке и три в Хабаровске). Это было связано широким общественным резонансом, вызванным аварией. Сотрудники «Горячей линии» проводили информационно-психологическую работу, направленную на стабилизацию ситуации в регионе, предотвращение слухов и предупреждение неблагоприятных массовых реакций (панических, фобических, истероидных).*

**Кто принимает решение об открытии «Горячей линии»?**

Решение об открытии «Горячей линии», её месторасположении и сроках работы принимают в ходе анализа оперативной обстановки:

* заместитель министра или начальник НЦУКС по предложению директора ЦЭПП МЧС России (при возникновении и ликвидации ЧС федерального или межрегионального характера);
* руководитель территориального органа (при возникновении и ликвидации ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера).

После того, как соответствующее решение принято на уровне субъекта, ответственный за организацию «Горячей линии» сообщает об открытии «Горячей линии» специалисту по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС и, при необходимости, обращается за методической помощью в отдел дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки ЦЭПП МЧС России.

Сообщение об открытии «Горячей линии» с указанием номера телефона через СМИ доводит до населения Управление информации МЧС России (пресс-служба). Прежде чем номер «Горячей линии» будет передан СМИ, необходимо убедится, что он записан правильно, сотрудники «Горячей линии» приступили к работе и качество связи является удовлетворительным. В течение всей работы «Горячей линии» по конкретной ЧС, ее номер изменяться не должен.

Очень важным моментом является своевременность открытия «Горячей линии». С одной стороны, «Горячая линия» должна быть открыта в максимально короткие сроки после получения информации о ЧС, с другой – у сотрудников «Горячей линии» должна быть начальная информация для работы с населением (первичные списки пострадавших и погибших, минимальная информация о ситуации в зоне ЧС, степень завершенности ситуации и т.п.).

При этом надо понимать, что только та «Горячая линия» будет работать эффективно, сотрудники которой в каждый момент времени располагают достоверной, максимально полной актуальной информацией, сбор и анализ которой они проводят непрерывно. Особенно это важно в первые часы и сутки, когда условия в зоне ЧС меняются очень быстро, а потребность населения в объективной официальной информации огромна.

Далее мы подробно рассмотрим все особенности, связанные с работой специалистов «Горячей линии», в том числе то, каким образом должен работать специалист, если «Горячая линия» открыта, но никакой информацией для работы с населением пока нет.

**Сколько «Горячих линий» следует открыть?**

Наиболее целесообразным является открытие в субъекте РФ единой «Горячей линии» по одной чрезвычайной ситуации. Это связано с тем, что «Горячие линии», открытые по одной и той же ЧС в соседних субъектах РФ или открытые в одном субъекте разными ведомствами и организациями, зачастую никак между собой не взаимодействуют, и степень информированности у сотрудников «Горячей линии» бывает различной. Здесь необходимо учитывать, что родственники и близкие пострадавших в поисках необходимой информации будут обращаться на все открытые «Горячие линии» и получать различную, а иногда и противоречивую информацию. Это вызовет с их стороны непонимание и агрессию, усложнит их психологическое состояние и, в целом, может затруднить работу всех специалистов, принимающих участие в ликвидации последствий ЧС.

При этом, совместная «Горячая линия», созданная в целях консолидации поступающей информации совместно с иными силовыми ведомствами, принимающими участие в ликвидации последствий ЧС, при необходимости – с администрацией, социальными и иными службами субъекта РФ , может работать весьма эффективно.

**Пример.**

 *По факту* *крушения пассажирских вагонов скоростного поезда № 166 «Невский экспресс», следовавшего по маршруту «Москва-Санкт-Петербург, в ЦЭПП МЧС России была открыта «Горячая линия», на которой совместно работали психологи ЦЭПП и представители МВД России (не психологи). Целью организации совместной «Горячей линии» было максимально быстрое и «из первых рук» получение информации от свидетелей и иных граждан, располагающих информацией о возможных причинах крушения поезда. В свою очередь, представители МВД помогли в кратчайшие сроки собрать сведения о пострадавших, необходимые для эффективной работы «Горячей линии».*

При возникновении и ликвидации ЧС федерального или межрегионального характера по решению начальника НЦУКС «Горячая линия» открывается в ЦЭПП МЧС России или филиалах ЦЭПП МЧС России. При возникновении и ликвидации ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера по решению руководителя территориального органа «Горячая линия» открывается, как правило, на базе телефона доверия территориального органа того субъекта РФ, где произошла ЧС.

Однако, в ряде случаев, при возникновении ЧС может быть одновременно открыто несколько «Горячих линий», а именно:

* в субъекте РФ, где возникла ЧС;
* в субъекте РФ, где проживает или куда направляется большинство пострадавших;
* в ЦЭПП МЧС России или филиалах ЦЭПП МЧС России (по согласованию с директором ФКУ ЦЭПП МЧС России).

**Пример.**

*27 ноября 2009 г. в Бологовском районе Тверской области случилось железнодорожное происшествие: сход с рельс 3 последних пассажирских вагонов скоростного поезда № 166 «Невский экспресс» следовавшего по маршруту «Москва-Санкт-Петербург». «Горячие линии» были открыты в ФКУ ЦЭПП МЧС России (Москва), в филиале ЦЭПП МЧС России в г. Санкт-Петербурге и в Тверской области - на месте крушения. В данном случае открытие «Горячих линий» в Москве и Санкт-Петербурге было обосновано тем, что большинство пострадавших и их родственников должны были проживать именно в этих городах (учитывая маршрут движения поезда), что впоследствии подтвердилось: на «Горячую линию» в Москве поступило 2031 обращение, на «Горячую линию» в Санкт-Петербурге – 909. Организация «Горячей линии» на месте крушения была нецелесообразна, так как пострадавшие не проживали в Тверской области, обращений практически не было, эксклюзивной информацией о происшествии «Горячая линия» также не располагала. Задействованные на этой «Горячей линии» специалисты могли быть более полезны на других участках работы.*

**Пример.**

*18 декабря 2011 в Охотском море затонула буровая платформа «Кольская». Были открыты три «Горячие линии»: в ЦЭПП МЧС России (Москва), на базе телефона доверия ГУ МЧС России по Мурманской области и в ГУ МЧС России по Сахалинской области. В данной ситуации это было целесообразно в связи с тем, что порт приписки «Кольской» - Мурманск, ЧС произошла в Охотском море, а родственники погибших и пропавших без вести проживали в Мурманске, в Южно-Сахалинске, в Москве и Болгарии. Более недели шли поиски пропавших без вести, одновременно принималось решение о том, где будет проходить процедура опознания погибших и решение о целесообразности перелета родственников из Мурманска в Южно-Сахалинск. Соответственно, самая оперативная информация о поиске пропавших без вести была на «Горячей линии» в Южно-Сахалинске, а об организации процедуры опознания – на «Горячей линии» ФКУ ЦЭПП МЧС России. Между сотрудниками, работающими на «Горячих линиях», шел постоянный обмен информацией, в результате чего родственники в Мурманске, в Южно-Сахалинске, в Москве и Болгарии получали достоверную информацию максимально быстро.*

**Кто работает на «Горячей линии»?**

После принятия решения об открытии «Горячей линии», руководитель территориального органа назначает лицо, ответственное за организацию работы «Горячей линии». Как правило, им становится руководитель психологической службы или ответственный за психологическое обеспечение на территории данного субъекта.

Психолог, ответственный за организацию работы «Горячей линии» согласует с руководителем территориального органа место организации «Горячей линии», привлекаемые силы и средства, контролирует и координирует работу специалистов «Горячей линии», осуществляет взаимодействие с руководством, оперативным штабом, ЦУКС, оперативной группой психологов, работающей в зоне ЧС, другими «Горячими линиями» (если они открыты в МЧС России), специалистом по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС (с целью обмена оперативной информацией), со специалистами ЦЭПП МЧС России для получения методической помощи (при необходимости), контролирует учет обращений, составляет промежуточные и итоговый отчеты.

Специалисты, привлеченные для работы на «Горячей линии» подчиняются непосредственно руководителю ответственному за организацию работы «Горячей линии» и действуют строго в рамках поставленных задач, а именно: осуществляют информационно–психологическую поддержку и оказывают психологическую помощь пострадавшим, их родственникам и близким.

Следует обратить особое внимание на то, что при работе на «Горячей линии» во время ЧС психологическая помощь во многом встроена в контекст информационной. Работа с каждым обратившимся должна вестись с учетом его психологического состояния. В этом во многом и состоит уникальность данного направления деятельности, требующая специальной профессиональной подготовки сотрудников.

Поэтому основные специалисты, работающие на «Горячей линии» - это штатные психологи МЧС России. Могут привлекаться и иные специалисты, из числа наиболее подготовленных для работы с населением в условиях ЧС. Это, прежде всего, личный состав, занимающийся кадровой и воспитательной работой в системе МЧС России; специалисты ЦУКС; специалисты оперативной группы, в задачи которых входит информационное обеспечение в ЧС, а также психологи иных ведомств, привлекаемые по РСЧС. Однако, для обеспечения эффективной работы данных специалистов на «Горячей линии», необходимо предварительно, в плановом режиме, провести их обучение.

Дежурство на «Горячей линии» организуется в круглосуточном режиме. На каждом телефонном аппарате должно дежурить одновременно не менее двух специалистов, один из которых в обязательном порядке должен быть психологом. Как уже отмечалось выше, это связано с тем, что наряду с информационными запросами обязательно будут запросы, связанные с оказанием психологической помощи (работа с острым горем, утратой, страхом, паникой и т.д.). Одновременно с подачей информации дежурные специалисты, имеющие психологическую подготовку и владеющие методами дистанционного консультирования, осуществляют работу с острыми реакциями пострадавших на стресс, помогают актуализировать ресурсы, помогают пострадавшим простроить ближайшую перспективу их действий. Подробно этот вопрос будет рассмотрен в следующих разделах.

Для обеспечения эффективной работы «Горячей линии», специалисты должны периодически сменять друг друга на телефоне.

Во-первых, при интенсивной работе в течение нескольких часов (в первые часы и даже сутки на «Горячую линию» может поступать до 30-40 звонков на одну трубку в час) у специалиста значительно падает концентрация и устойчивость внимания, страдает оперативная память, замедляются процессы мышления, связанные с обработкой информации, что неизбежно ведет к ошибкам в работе.

**Пример**

*На «Горячую линию» обратилась женщина с просьбой проверить, есть ли в списках пострадавших ее дочь. Психолог, просмотрев списки погибших и пострадавших, ответила, что девушки с такими паспортными данными в списках нет. Женщина попросила проверить еще раз, и опять получила ответ, что такой фамилии в списках нет. Более того, психолог добавила: «У Вас все хорошо!» После паузы женщина сказала: «В интернете вывесили списки. Там моя дочь в списках погибших. Посмотрите еще раз».*

*В списках «Горячей линии» девушка с такими данными так же была, но специалист, работавшая к тому моменту без смены более 12 часов, проверяя списки, эту фамилию не увидела.*

Во-вторых, может быть длительная и сложная психологическая консультация с клиентом, переживающим острое горе, после которой специалисту необходим хотя бы кратковременный отдых.

Любое взаимодействие со СМИ сотрудники ГЛ осуществляют только по прямому указанию, полученному от руководства ЦЭПП МЧС России или уполномоченного должностного лица Управления информации МЧС России (при работе федеральной «Горячей линии»); руководителя территориального органа или должностного лица информационного подразделения территориального органа МЧС России (при работе ГЛ на уровне региона).

**Чем оснащается «Горячая линия»?**

По возможности «Горячая линия» открывается на базе ЦУКС или в непосредственной близости от оперативного штаба, что обеспечивает максимально быстрое и точное получение и передачу информации.

Если такой возможности нет, «Горячая линия» может быть открыта в пункте временного размещения (ПВР), администрации, школе и т.п., при этом необходимым условием является наличие отдельного изолированного помещения. «Горячая линия» обеспечивается прямым телефоном со специально выделенной линией. Помимо оборудованных рабочих мест с телефонными аппаратами, помещение должно быть оснащено факсом, компьютером (желательно, имеющим доступ в Интернет), принтером, канцелярскими товарами.

**Как долго должна работать «Горячая линия»?**

Как правило, «Горячая линия» работает до завершения АСДНР. При необходимости, работа «Горячей линии» может быть продлена, если со стороны пострадавших и родственников пострадавших и погибших продолжают поступать запросы на оказание психологической помощи (острое горе, утрата, фобические реакции и т.п.), а также с целью приема так называемых постзвонков (запрос информации о социальных выплатах, компенсациях, о ходе восстановительных работ, о возможности оказания гуманитарной помощи пострадавшим и т.п.). В этом случае критериями для принятия решения о закрытии «Горячей линии» может быть существенное снижение интенсивности поступающих обращений – не более пяти обращений за последние двое суток.

 Решение о закрытии «Горячей линии» принимают в ходе анализа оперативной обстановки начальник НЦУКС по согласованию с директором ЦЭПП МЧС России (если «Горячая линия» была открыта в связи с ликвидацией ЧС федерального или межрегионального характера) или руководитель территориального органа (если «Горячая линия» была открыта в связи с ликвидацией ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера).

**Пример**

*В ЦЭПП МЧС России самой продолжительной была «Горячая линия», открытая в связи с наводнением в Краснодарском крае. Она работала с 07.07.12. по 03.08.12. Такая продолжительность работы «Горячей линии» была связана с огромным масштабом бедствия, вызвавшим гибель людей, разрушение инфраструктуры и длительный сбой в системе обеспечения жизнедеятельности в зоне ЧС, в результате чего сотни людей долгое время нуждались в психологической помощи и информационной поддержке. На «Горячую линию» поступило 2409 обращений.*

**Пример**

*«Горячая линия» в связи с аварией автобуса с российскими туристами в Республике Турция работала с 05.10.12. по 08.10.12. За первые сутки на ГЛ поступило 446 обращений, во вторые – 169, в третьи – 15, в четвертые - 5. В связи с тем, что в конце третьих суток интенсивность обращений на «Горячую линию» существенно снизилась, а родственникам всех пострадавших и погибших была оказана необходимая информационно-психологическая помощь, было принято решение о закрытии «Горячей линии» на четвертые сутки работы.*

**Примеры организации «Горячей линии».**

**Пример 1.**

*Произошла авария на крупном градообразующем предприятии. Погибли и пропали без вести десятки людей. До прибытия на место ЧС специалистов ЦЭПП МЧС России там уже была открыта «Горячая линия». Телефон «Горячей линии» установили в актовом зале. На телефоне работали женщины-служащие этого предприятия, не имеющие психологического образования и опыта работы на «Горячей линии», но лично знакомые с погибшими и пропавшими без вести, а также с членами их семей.*

*Ошибки организации:*

*1. В актовом зале в последующие дни проходили траурные мероприятия (прощание с погибшими), что логично было бы предположить сразу, исходя из размеров и расположения помещения. «Горячая линия» продолжала работать там же. Во время прощания с погибшими работа на ГЛ становилась практически невозможной. Учитывая количество траурных мероприятий, можно сказать, что в дневное время работа линии была практически парализована.*

*2. Работающие на «Горячей линии» специалисты предприятия ввиду многолетнего близкого знакомства с пострадавшими и их близкими, а также отсутствия психологического образования и опыта подобной работы оказались глубоко личностно вовлечены в ситуацию. Они очень эмоционально реагировали на каждый запрос, могли заплакать вместе с родственниками, убеждали их не верить в то, что близкие погибли, верить в лучшее и т.п.*

*Вывод. Таким образом, неправильное размещение телефона «Горячей линии» (не в изолированном помещении) и принципиально неверный подбор сотрудников (в данном случае сотрудников «Горячей линии» можно отнести к группе пострадавших, не способных в силу этого обстоятельства оказывать необходимую помощь и поддержку обращающимся на «Горячую линию») привели к сбою данного направления работы.*

**Пример 2.**

*Во время ЧС, связанной со взрывом на складе боеприпасов, одномоментно были эвакуированы тысячи людей из близлежащих населенных пунктов. ЧС произошла в ночное время, среди жителей началась паника, многие уезжали на личном транспорте или убегали от места ЧС. Эвакуированные люди размещались в частных домах, санаториях, школах, детских садах и т.п. Многие не знали о судьбе близких, родственников, друзей. Несколько семей разыскивали своих несовершеннолетних детей. Людей волновала судьба брошенного имущества, домашнего хозяйства. Неясны были перспективы развития ситуации и то, когда люди могут вернуться в свои дома.*

*«Горячая линия» была организована на базе Главного управления. Было выделено два номера (один из них - номер «телефона доверия») и два изолированных помещения (под каждый номер). Помещения располагались в непосредственной близости друг от друга, что обеспечивало своевременный и бесперебойный обмен информацией. В первые часы работы были подключены параллельные телефоны на каждый из номеров. Всего работало шесть телефонов. Для работы на «Горячей линии» были привлечены психологи МЧС, специалисты ЦУКС, а в дальнейшем – психологи городских образовательных учреждений. На каждой трубке работало по два специалиста в суточном режиме. Помимо этого, каждые сутки на «Горячей линии» дежурил координатор (в т.ч. из числа специалистов ЦЭПП МЧС), который находился в постоянной связи с оперативным штабом (получал и передавал на «Горячую линию» новую информацию о ходе АСДНР и перспективах развития ситуации), сверял и обновлял сведения, поступающие на разные телефоны, и контролировал передачу информации между сменами.*

*Вывод. Описанная ситуация является примером одной из наиболее оптимально организованных «Горячих линий». «Горячая линия» работала и на сбор, и на передачу информации. Все поступающие запросы отрабатывались быстро, работа специалистов была скоординирована, информация поступала из официальных источников (оперативный штаб), до пострадавших доводилась своевременно и в полном объеме.*

**ПОРЯДОК РАБОТЫ специалиста**

**на «Горячей линии»**

Работа специалиста на «Горячей линии» включает в себя не только оказание информационно-психологической поддержки обращающимся за помощью гражданам, но также сбор и систематизацию всей информации, необходимой для качественного и успешного оказания этой поддержки.

1. **Порядок сбора и систематизации информации, необходимой для работы «Горячей линии»**

1.1. На момент открытия «Горячей линии» (объявления об открытии «Горячей линии» в СМИ) сотрудникам «Горячей линии» необходимо владеть необходимым минимумом информации для осуществления качественной работы. В первую очередь это:

* информация о происшедшем ЧС (время, место, характер, наличие пострадавших/погибших, завершенность, прогноз и пр.) Эту информацию предоставляет специалист по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС или оперативный дежурный ЦУКС (далее – ОД);
* имеющийся на момент открытия «Горячей линии» предварительный список пострадавших/погибших/эвакуируемых, который в ходе работы должен регулярно корректироваться. Эту информацию могут предоставить ОД, а также психологи МЧС России, работающие непосредственно на месте ЧС;
* информация о месте нахождения пострадавших/ погибших/ эвакуируемых (лечебные учреждения, морги, гостиницы, пункты временного размещения и пр.), адреса, контактные телефоны, время и порядок работы этих мест и проч. Эту информацию могут предоставить ОД, психологи МЧС России, работающие непосредственно на месте ЧС, другие достоверные источники информации.

В случае, если на момент открытия «Горячей линии» предварительных списков пострадавших/ погибших/ эвакуируемых нет, сотруднику «Горячей линии» нужно начать собирать контакты родственников, предполагающих, что их близкие могли быть в зоне ЧС (см. п. 1.5).

1.2. Сотрудник «Горячей линии» следит за своевременным получением и обновлением информации, необходимой для эффективной работы «Горячей линии» Для этого необходимо наладить регулярное взаимодействие и обмен информацией с ОД НЦУКС (ЦУКС), группой психологов, работающих на месте ЧС, другими «Горячими линиями», открытыми в связи с данной ЧС и другими организациями и лицами, задействованными в работах по ликвидации последствий ЧС. В том числе, сотрудник «Горячей линии», по возможности, самостоятельно связывается с этими организациями (лечебными учреждениями, моргами, вокзалами-аэропортами, посольствами-консульствами, туристическими компаниями, гостиницами, социальными службами и пр.) и уточняет их контакты и порядок работы до того, как предоставить эту информацию гражданам, обращающимся на «Горячую линию».

1.3. Сотруднику «Горячей линии» необходимо уметь пользоваться (своевременно вносить и корректировать информацию) базой данных «Горячих линий» в АИС - «Психолог», разработанной для оптимизации работы и взаимодействия «Горячих линий», открытых на базе МЧС.

1.4. Сотруднику «Горячей линии» необходимо грамотно и в полной мере передать всю имеющуюся информацию по ЧС (списки, телефоны, контакты сотрудников, работающих на месте ЧС, количество обращений на «Горячую линию», сложные вопросы и пр.) сменяющим его сотрудникам для обеспечения бесперебойной работы «Горячей линии».

1.5. Сотрудник «Горячей линии» собирает контакты родственников, чьи близкие оказались в списках погибших/ пострадавших/ эвакуируемых, чтобы иметь возможность информировать их о дальнейших действиях и обновлении информации. Также нужны контакты родственников, предполагающих, что их родные могли оказаться в зоне ЧС, чтобы в последующем, при получении списков пострадавших/ погибших/ эвакуируемых, перезвонить родственникам и сообщить о судьбе их близких. Для сбора контактов родственников сотрудник ведет таблицу (см. п. 4.2.).

1.6. В случае возникновения в ходе работы вопросов, для ответа на которые сотрудник на момент обращения не владеет необходимой информацией (компетенцией), сотрудник «Горячей линии» своевременно предпринимает все необходимые меры для получения этой информации или докладывает старшему по «Горячей линии», чтобы он оказал содействие в решении возникающих вопросов.

**2. Порядок оказания информационно-психологической помощи гражданам, обращающимся на «Горячую линию»**

2.1. Сотрудник «Горячей линии» предоставляет населению только достоверную и грамотно сформулированную информацию, исключая слухи, домыслы и интерпретацию, поэтому в его обязанности входит уточнение и проверка сведений, вызывающей сомнение. При проверке информации приоритет отдается той структуре, в сфере компетенции которой находится данный вопрос.

2.2. Сотруднику «Горячей линии» важно быть максимально терпеливым, корректным, проявлять эмпатию, учитывая психологическое состояние абонентов, быть готовым повторить и подробно разъяснить информацию. Всю информацию, содержащую конкретные данные (время, место, перечень документов и т.п.) важно давать только под запись с последующим уточнением того, что было записано.

2.3. Если на момент обращения, у сотрудника «Горячей линии» не имеется достоверной информации, абоненту предлагается обратиться на «Горячую линию» позже. При этом надо объяснить причину и указать примерное время для повторного обращения, либо записать телефон абонента и перезвонить после получения конкретной информации. Сотруднику «Горячей линии» необходимо исключить из речи фразы типа : «Мы этого не знаем…», «Мы не владеем такой информацией…» Желательно использовать фразы типа: «На данный момент информация уточняется, через (указать время) мы сможем Вам сообщить…».

2.4. Информацию о персональных данных пострадавших/ погибших/ эвакуированных сотрудник «Горячей линии» предоставляет только родным и близким разыскиваемого (за исключением случаев, когда у разыскиваемого близких нет, или они не могут обратиться на «Горячую линию»). При этом необходимо уточнить и записать Ф.И.О. и контакты звонящего родственника - для дальнейшей связи с ним в случае необходимости (см. п. 1.5).

2.5. Если запрашиваемой абонентом фамилии в списке нет, необходимо уточнить, на основании чего родственник решил, что разыскиваемый им человек находился в зоне ЧС, каким образом он самостоятельно может связаться с разыскиваемым. Если у абонента есть веские основания предполагать, что его близкий мог находиться в зоне ЧС, но информации о человеке с такой фамилией в имеющихся списках нет, необходимо записать контактный телефон абонента и степень родства, чтобы проинформировать абонента в случае появления новой информации об интересующем его человеке (см. п. 1.5).

2.6. Информация о больницах (адрес, схема проезда, время посещения), куда в которые направляются пострадавшие, предоставляется родственникам и близким только после того, как с администрацией каждой конкретной больницы будет уточнена возможность и время посещения пострадавших их родственниками, а также необходимость психологического сопровождения родственников. В случае, если связь с администрацией больницы по каким-либо причинам невозможно установить, родственникам предоставляются телефоны справочной и (или) приемного покоя больницы (см. п. 1.2).

2.7. Сообщая родственникам о смерти их близких, необходимо использовать индивидуальный подход, учитывая степень родства и психологическое состояние абонента.

2.8. В ходе оказания информационно-психологической поддержки абонентам «Горячей линии» желательно употреблять фразы типа: «По имеющейся на данный момент информации …», «Исходя из имеющихся у нас на данный момент списков…». Важно исключить из речи фразы типа: «У вас все хорошо», «Уже все точно известно» и проч., т.к. информация о пострадавших, особенно в первые часы после ЧС, может меняться и корректироваться.

2.9. При обращении на «Горячую линию» представителей СМИ необходимо переадресовать их к представителю пресс-службы, проявив при этом максимальную корректность, и, объяснив границы своей компетенции, сообщить, что «Горячая линия» организована для работы только с пострадавшими в ЧС и родственниками пострадавших и погибших в ЧС.

В случае необходимости, сотрудник «Горячей линии» всегда может обратиться за методической поддержкой и помощью в отдел дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки.

1. **Алгоритм работы специалиста «Горячей линии»**

**при конкретных запросах**

|  |  |
| --- | --- |
| Запрос абонента | Действия специалиста «Горячей линии» |
| 1. О судьбе конкретного человека | - находящегося в списке погибших | Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (см. п. 1.5).Сообщить, что в списке погибших есть человек с такой фамилией и сверить иные персональные данные при наличии их на ГЛ (имя, отчество, год и место рождения, адрес проживания и др.).Предоставить информацию (под запись) о месте и времени проведения опознания и документах, которые необходимо иметь при себе: - личный паспорт; - свидетельство о браке (в случае гибели одного из супругов);- свидетельство о рождении ребенка (в случае гибели ребенка);- справку Ф-1(форма №1) из паспортного стола или домовую книгу (выписку из домовой книги);- одежду для погибшего (к моменту выдачи тела);- при возможности : паспорт (ксерокопию 3-х страниц паспорта) погибшего, портретное фото погибшего, медкарту, стоматологическую карту.Если на момент обращения информация о порядке проведения опознания отсутствует - предложить родственнику перезвонить на ГЛ позже (указать примерное время) или ждать звонка специалиста ГЛ на контактный телефон. |
| -находящегося в списке пострадавших | Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (см.п. 1.5).Сообщить, что в списке пострадавших есть человек с такой фамилией и сверить иные персональные данные при наличии их на ГЛ (имя, отчество, год и место рождения, адрес проживания и др.).Дать информацию о состоянии пострадавшего (при ее наличии), больнице, где находится пострадавший (см. п. 2.6), времени посещения.Если на момент обращения информация о состоянии пострадавшего отсутствует, предложить родственнику перезвонить на ГЛ позже (указать примерное время) или самостоятельно узнать подробности в лечебном учреждении (при наличии такой возможности). |
| -находящегося в списке эвакуируемых | Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи.Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) см. п. 1.5 |
| запрашиваемой фамилии нет в списках | - см. п. 2.5 |
| 2. Эвакуация | - тел погибших | Предоставить информацию о порядке вывоза и встречи тел погибших (если этим занимается МЧС России) или предоставить контактные телефоны организации, которая занимается этим вопросом (например, страховая компания или туроператор).Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) см. п. 1.5 |
| - эвакуация раненых | Предоставить информацию о сроках эвакуации раненых и координатах лечебных учреждений, в которых они размещены (см. п.2.6).ВАЖНО НЕ предоставлять родственникам пострадавших информацию о рейсе и аэропорте, т.к. пострадавших сразу из аэропорта увозят в больницы (максимально корректно разъяснить это родственникам).Если родственники (из др. городов) планируют прибыть к месту лечения пострадавшего, дать им информацию о гостиницах, где они могут остановиться, и возможной встрече в аэропортах и на вокзалах (если таковая организуется сотрудниками МЧС России).Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) см. п. 1.5 |
| - эвакуация беженцев | Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи. |
| 3. Материальная помощь, компенсации, страховки. | Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (соц. службы, страховые компании и пр.). |
| 4. Поиск документов и вещей погибших и пострадавших. | Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (прокуратура, следственные органы, туроператор). |
| 5. Звонки от СМИ и Посольств и Консульств | В случае обращений СМИ, посольств и консульств и пр. интересующихся общей статистикой ЧС и гражданской принадлежностью пострадавших переадресовать их к представителю пресс-службы МЧС (см. п. 2.9). |
| 6. Психологические запросы, связанные с текущей ЧС (утраты, страхи, острые стрессовые реакции и пр.) | Если на ГЛ работают профессиональные психологи, в их обязанность входит оказание психологической помощи по этим вопросам (см. гл. «Специфика работы специалистов ГЛ с пострадавшими во время ЧС и их родственниками»)Если нет возможности (квалификации), позволяющей оказать психологическую помощь, необходимо предоставить абоненту телефон отдела ДМПК и ИП ФКУ ЦЭПП МЧС России (8-495-626-37-07) или координаты центров психологической помощи на местах. |
| 7. Запрос о психологической помощи, не связанный с текущей ЧС (если ГЛ организована на базе телефона психологической помощи или телефона доверия) | На весь период работы «Горячей линии» с целью максимального освобождения линии для обращений по ЧС временно прекращаются консультации граждан по иным вопросам (если ГЛ открыта на базе «Телефона доверия») с объяснением причины отказа и предоставлением информации о других возможностях получения психологической помощи. Исключение составляют острые кризисные запросы (суицидальные намерения, угроза суицида у близких, только что пережитое насилие и т.п.) |

1. **Сбор статистики, составление отчётности**

**и бланки отчетов о работе «Горячей линии»**

4.1. Сотрудник «Горячей линии» фиксирует все обращения на «Горячую линию» и подсчитывает их количество.

4.2. В ходе работы «Горячей линии» необходимо собирать контакты родственников погибших/ пострадавших/ эвакуируемых/ разыскиваемых, заносить их в соответствующую таблицу.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИОпострадавшего, (погибшего, эвакуируемого, разыскиваемого) | год рождения и гражданство пострадавшего, (погибшего, эвакуируемого, разыскиваемого) | ФИО родственника, обратившегося на ГЛ | кем приходится пострадавшему, погибшему, эвакуируемому, разыскиваемому | контактный тел. родственника | примечания |
|  |  |  |  |  |  |

4.3. К 9.00 и к 21.00 местного времени сотрудник «Горячей линии» предоставляет отчет о работе «Горячей линии» специалисту по психологическому обеспечению в ЧС в НЦУКС, заполнив «Отчет о работе «Горячей линии»».

Отчет по работе «Горячей линии»

|  |  |
| --- | --- |
| ЧС, в связи с которым работает ГЛ |  |
| Место открытия ГЛ и тел. номер, по которому работает ГЛ  |  |
| Дата и время открытия ГЛ |  |
| Количество обращений на ГЛ:- в период с 9.00 дд/мм/гггг до 21.00 дд/мм/гггг или с 21.00 дд/мм/гггг до 9.00 дд/мм/гггг (за время дежурства сотрудника ГЛ)- всего с открытия ГЛ на 9.00 (21.00) дд/мм/гггг: (нарастающим итогом) |  |
| ФИО, должность и личный контактный тел. сотрудников, работающих на ГЛ  |  |
| Основной характер обращений на ГЛ:- о судьбе конкретного человека- об обстановке в зоне ЧС, ходе работ по ликвидации последствий ЧС- о выплате материальной помощи, компенсаций, страховок- по вопросам поиска документов и вещей пострадавших/погибших-обращения от представителей СМИ и посольств/консульств (с перечислением организаций)- запросы о психологической помощи- звонки от сочувствующих и агрессивных граждан- другое (перечислить) |  |
| Сложные вопросы, обращения, особые случаи и пр. |  |

Подробный и точный отчет дает возможность накапливать и систематизировать информацию о работе «Горячих линий». Анализ такой информации помогает с максимальной эффективностью планировать и совершенствовать работу по оказанию экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших.

**СПЕЦИФИКА работы специалистов «гОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

**с пострадавшими во время ЧС**

**и их родственниками**

При организации информационно-психологической поддержки и психологической помощи пострадавшим, их близким и родственникам по телефону «Горячей линии» специалисты-психологи работают только с актуальным эмоциональным состоянием обратившегося.

Целью работы является улучшение состояния клиента на данный момент, при необходимости – проработка ближайшей перспективы.

Еще одним важным моментом является проверка эмоционального состояния каждого обратившегося, так как в период ЧС за любым обращением следует подразумевать психологическую составляющую, даже если первоначально запрос звучит как чисто информационный.

**Пример.**

*На «Горячую линию», открытую в связи с авиакатастрофой обратился мужчина, представившийся мужем одной из бортпроводниц. Первый его запрос был о том, есть ли выжившие среди женщин. Затем он назвал паспортные данные своей жены и, узнав, что женщина с такими данными находится в списках погибших, сразу положил трубку. В дальнейшем он перезванивал много раз, уточняя, не изменились ли списки, действительно ли жена в списках погибших, как это установили, называл ее особые приметы, просил узнать, есть ли женщина с такими приметами среди погибших, куда ему надо выехать для опознания, время проведения процедуры опознания, адрес морга, что с собой надо взять и т.п.*

*Специалист, работавший на «Горячей линии», квалифицировал все обращения, как информационные. В связи с этим давал информацию конкретно по запросу, и разговор обрывался. Фактически же, после того, как мужчина узнал о гибели жены, все его остальные запросы были запросами о психологической помощи и поддержке. Консультанту необходимо было работать с острым горем, а информационная составляющая была вторична. Здесь мы видим ошибки и в подаче информации. Консультанту следовало сразу дать полную, исчерпывающую информацию о процедуре опознания (место, время, адрес, необходимые документы). Если на момент запроса у консультанта этой информации не было, ему необходимо было взять у абонента контактные данные и перезвонить в кратчайшие сроки, собрав всю информацию.*

**Задачи психолога**

**при проведении информационно-психологической работы.**

При работе с населением во время ЧС информация является основным инструментом. Грамотно используя имеющуюся информацию (достоверную, официальную), психологи могут существенно влиять на развитие социально-психологической обстановки в зоне ЧС, так как обладают профессиональными знаниями о специфике психологического состояния пострадавших.

Одной из наиболее эффективных форм информационной работы является правильно организованная деятельность «Горячей линии».

Система информирования населения посредством «Горячей линии» должна быть направлена на систематическое, своевременное, достоверное, грамотное предоставление информации, актуальной в сложившейся обстановке. Одной из важнейших характеристик системы информирования является регулярность, так как ситуация неизвестности может существенно влиять на рост социального напряжения, провоцировать возникновение и распространение слухов. Поэтому даже тогда, когда в течение длительного промежутка времени не поступает новой информации, информирование населения не должно прекращаться. Отсутствие информации – это тоже информация, которая может быть грамотно переформулирована и предоставлена людям. Таким образом, будет осуществляться профилактика возникновения слухов и домыслов о текущей ситуации.

Информация, предоставляемая в чрезвычайной ситуации, всегда должна отвечать следующим требованиям:

* официальность – информация получена из официальных источников или от официальных лиц;
* достоверность - информация соответствует действительности;
* дозированность - информация отвечает на все актуальные вопросы, но не превышает уровень потребности в ней;
* однозначность - информация подается в такой формулировке, в которой ее смысл не может быть искажен, либо иметь другую трактовку.

Как показывает опыт, основными темами информационных обращений, поступающих на «Горячую линию» во время ЧС, являются:

* получение информации о наличии родственников, близких, друзей и т.п. в списках эвакуируемых, пострадавших или погибших;
* получение информации о состоянии и местонахождении эвакуируемых или пострадавших родственников;
* получение информации о дальнейших действиях, при наличии близких в списках эвакуируемых, пострадавших, погибших;
* получение информации о социальных выплатах и компенсациях;
* запросы о текущем положении дел и действиях направленных на ликвидацию ЧС;
* звонки от СМИ;
* звонки из региональных служб и посольств.

Задача специалиста, работающего на «Горячей линии» – в максимально короткие сроки из надежных источников получить достоверную информацию, необходимую для обеспечения эффективной работы с населением.Здесь важно заранее спрогнозировать, какая информация будет востребована в ближайшее время (например: текущее положение дел; сведения о родственниках пострадавших в ЧС, тел. больниц, моргов, время опознания, списки эвакуированных, сроки и место их прибытия и т.п.) и получить ее из компетентных источников, уполномоченных предоставлять информацию о ЧС (оперативный штаб, оперативный дежурный НЦУКС/ЦУКС, справочные больниц, моргов, аэропортов, вокзалов и т.п.).

**Пример.**

*Необходимо понимать, что во время ЧС специалисты всех служб, задействованных в ликвидации ее последствий, работают в особом режиме, в том числе. в режиме жесткого дефицита времени. Поэтому, обращаясь с запросом, необходимо представиться, а затем максимально кратко и четко сформулировать свой запрос. Следует быть готовым к тому, что вас могут неоднократно переадресовывать, выяснять, зачем вам эта информация или вовсе отказывать в ее предоставлении. В частности, это может происходить во время обращения в справочные больниц. Поэтому необходимо уметь правильно обосновать свой запрос. Для справочной больницы весомым аргументом является то, что если она не предоставит на «Горячую линию» списки направленных к ним пострадавших, специалисты «Горячей линии» вынуждены буду давать телефоны справочной и сообщать адрес больницы всем, кто разыскивает своих близких и друзей, а это значительно усложнит работу данной больницы. Одновременно с получением списков, в справочной больницы надо узнать, какое время будет наиболее удобно для посещения пострадавших родственниками, возможны ли такие посещения, к кому в больнице родственники могут обратиться для уточнения состояния пострадавших и получения другой необходимой информации.*

Необходимо иметь список телефонов других востребованных служб: социальных, юридических, медицинских и др. Специалисту необходимо точно знать, что служба, в которую он направляет, надежна и соответствует запросу абонента.

При проведении информационно-психологической работы с пострадавшими и родственниками пострадавших и погибших необходимо учитывать специфику их психологического состояния, а именно особенности эмоционального реагирования и нарушения когнитивных функций. Специалист должен подавать информацию максимально корректно, исключив из речи такие слова, как «труп», «допрос» и другие подобные фразы, а также не использовать аббревиатуры.

Вся информация, содержащая указание точных дат, времени, места, перечень необходимых документов (например, при проведении процедуры опознания, при организации выезда/вылета родственников к месту ЧС, встречи эвакуируемых и т.д.) дается строго под запись. При этом специалисту необходимо проверить правильность записи, попросив абонента прочитать, что он записал.

Обязательным условием эффективной информационно-психологической работы является грамотная «подстройка» под абонента, учитывающая не только его эмоциональное состояние, но и социально-интеллектуальный уровень и позволяющая с каждым абонентом говорить «на его языке».

**Задачи психолога при оказании психологической помощи.**

При организации психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших при чрезвычайных ситуациях необходимо четко понимать, с какими реакциями и острыми состояниями пострадавших может столкнуться специалист, и какие методы работы будут наиболее эффективны.

***Реакции на травматический стресс.***

Пребывание в экстремальной ситуации не проходит бесследно. В момент катастрофы или сразу после нее у человека возникает острая стрессовая реакция. В дальнейшем возможны несколько вариантов изменения его состояния:

* нормализация;
* хронизация (психосоматические расстройства, психические нарушения, социальная дезадаптация);
* посттравматическое стрессовое расстройство.

Иногда исходом острой стрессовой реакции является суицид.

Наиболее частыми последствиями травматического стресса, которому человек подвергается во время ЧС, являются ***приступы тревоги, различные страхи, панические атаки****.*

Между тревогой и страхом имеется ряд принципиальных отличий. Источник страха, как правило, осознается человеком и носит конкретный характер, в то время как источник тревоги часто не осознается и не поддается логическому объяснению. Тревога чаще вызывает общее возбуждение организма (в частности – симпатической системы), а страх активирует парасимпатическую систему и, как правило, парализует деятельность. Тревога проецирована в будущее, а источником страха является прошлый психотравмирующий опыт. И, наконец, тревога носит социально обусловленный характер, а в основе страха лежат биологические механизмы.

***Тревога* –** как предчувствие опасности, неопределенное чувство беспокойства. Наиболее часто она проявляется в ожидании какого-либо события, которое трудно прогнозировать и которое может угрожать своими неприятными последствиями.

Тревога, несмотря на обилие различных смысловых формулировок, представляет собой единое явление и служит облигаторным механизмом эмоционального стресса. Возникая при любом нарушении сбалансированности в системе “человек-среда”, она активизирует адаптационные механизмы и вместе с тем при значительной интенсивности лежит в основе развития адаптационных нарушений. Повышение уровня тревоги обуславливает включение или усиление действия механизмов интрапсихической адаптации. Эти механизмы могут способствовать эффективной психической адаптации, обеспечивая редукцию тревоги, а в случае их неадекватности находят свое отражение в типе адаптационных нарушений, которым соответствует характер формирующихся при этом пограничных психопатологических явлений.

***Страх*** принадлежит к категории фундаментальных эмоций человека. Можно представить, что эмоция страха возникает в ответ на действие угрожающего стимула. В свою очередь понимание опасности, ее осознание формируются в процессе жизненного опыта и межличностных отношений, когда некоторые индифферентные для человека раздражители постепенно приобретают характер угрожающих воздействий. В этих случаях говорят о появлении травмирующего опыта, психологическом заражении страхом от окружающих человека лиц и непроизвольном обучении с их стороны соответствующему типу эмоциональных реакций. Само же чувство страха появляется непроизвольно, сопровождаясь выраженным чувством волнения, беспокойства или ужаса. Исходя из сказанного, страх можно определить как аффективно заостренное восприятие угрозы для жизни, самочувствия и благополучия человека.

Одним из следствий чрезвычайных ситуаций могут быть панические атаки.

***Паническая атака*** – кратковременное состояние, сопровождающееся внезапными приступами паники, тревоги, страха. Также во время приступа могут наблюдаться следующие симптомы: учащенный пульс (тахикардия), потливость, одышка с ощущением нехватки воздуха (удушье), страх смерти, озноб, дрожь, страх сумасшествия, головокружение, предобморочное состояние, нарушение координации движений, ухудшение зрения и слуха и др.

Стрессовое состояние при панических атаках является немотивированным, необъяснимым для человека и возникает самопроизвольно, что свидетельствует о дисбалансе нервной системы организма.

Паническая атака – состояние, связанное с моментальным выбросом в кровь большого количества адреналина. Панические атаки возникают у людей на фоне личностной предрасположенности, в первую очередь, эмоциональной неустойчивости, тревожности, подверженности неврозам, низкой стрессоустойчивости. Паническим атакам подвержены люди, которые привыкли сдерживать свои эмоции, а скрытые эмоции могут в любой момент вырваться наружу в виде панической атаки. Достаточно тревожных мыслей по поводу возможной ситуации, и приступ панической атаки обеспечен.

Практически любое психотравматическое событие бывает связано с какой-либо потерей, утратой и ***реакцией горя****.*

***Горе***– это сильные эмоции, переживаемые человеком в связи с утратой близкого. Одновременно горе – это необходимый процесс, посредством которого человек работает с болью утраты, вновь обретая чувство равновесия и полноты жизни.

Психологи используют разные классификации горя. Например, горе может быть временным, когда речь идет о разлуке, или постоянным, когда оно связано со смертью близкого человека; реальным или воображаемым.

Очевидно, что наиболее тяжело переносится ***необратимая утрата***, то есть смерть близкого человека.

Реакции людей, переживающих утрату близких, сугубо индивидуальны и зависят от многих обстоятельств. Продолжительность и интенсивность переживаний могут существенно различаться у разных людей.

Рассматривая горе как процесс, необходимый для восстановления состояния человека после тяжелой утраты, можно говорить о том, что у этого процесса есть свои задачи, а именно:

1. *Признать факт потери.*

Первое время после смерти близкого нормальным является стремление человека к воссоединению с ним. Оно может проявляться в том, что человек «видит» умершего в толпе, «слышит» его голос, но останавливает себя. Отрицание потери может принимать разные формы, в том числе:

– отрицание факта потери – может выражаться в том, что человек сохраняет в доме всё, как было при умершем, не трогает его вещи и не позволяет другим это делать; делает всё, как если бы умерший был жив;

– отрицание значимости потери;

– избирательное забывание (амнезирование всех моментов, связанных с умершим);

– отрицание необратимости потери (может выражаться словами: «Он вернется, мы с ним еще встретимся»).

1. *Пережить боль потери.*

Боль должна быть. Ситуация осложняется, если окружающие стараются разными способами снизить боль, или человек сам считает, что не должен проявлять эмоции. Если человек не «проживет» эту боль, то велика вероятность в дальнейшем развития депрессии или психосоматических заболеваний. Если психолог сталкивается с ситуацией, когда клиент не позволяет себе переживать боль, следует выяснить причину этого явления и работать с причиной.

1. *Наладить жизнь в новых обстоятельствах.*

В некоторых случаях потеря столь велика, что человек утрачивает самого себя вместе со смертью близкого (чаще это происходит с женщинами, потерявшими детей, иногда – мужей). Возникает чувство беспомощности, отсутствия опоры, утраты смысла жизни. При этом может наблюдаться регрессивное поведение.

1. *Выстроить новое отношение к умершему и продолжать жить.*

Задача горя – не вытеснить умершего из памяти человека, а изменить воспоминания о нем, сделать их светлыми. Наблюдающаяся в некоторых случаях фиксация на отношениях с умершим («Я не могу себе позволить любить другого человека» и т.п.) является элементом патологического горя и нуждается в психологической коррекции.

Все описанные выше процессы и состояния являются составляющими ***нормального горя.***Нормальное горе характеризуется физическими страданиями, поглощенностью образом умершего, чувством вины, враждебными реакциями по отношению к окружающим, утратой моделей поведения вплоть до неспособности к целенаправленной деятельности. Его продолжительность варьируется от полугода до двух лет.

О ***патологическом горе*** можно говорить, если симптомы горевания не ослабевают длительное время (более двух лет), либо всё ещё отличаются чрезмерной интенсивностью через полгода после утраты.

Очевидно, что методы психологической помощи при нормальном (в том числе, остром) горе и патологическом горе существенно отличаются.

При затяжных реакциях горя возможно развитие психосоматических расстройств.

***Методы оказания экстренной психологической помощи.***

Психологическое консультирование при работе на «Горячей линии» - это консультирование, осуществляющееся по классическим этапам и принципам, но в особых условиях.

При возникновении ЧС обращения на «Горячую линию», как правило, будут носить кризисный характер, связанный с переживанием травмирующего события, несущего угрозу жизни, здоровью человека и его близких, с потерей, фрустрацией и т.п.

При работе с клиентом, находящимся в кризисном состоянии, основной задачей консультанта является необходимость объяснить человеку, что то, что с ним происходит, нормально и целесообразно. Основной тактикой работы должна быть поддержка.

Методы, используемые при оказании экстренной психологической помощи по телефону – это методы, которые позволяют провести краткосрочное воздействие с использованием аудиального канала восприятия. К таким методам можно отнести: НЛП, краткосрочную позитивную терапию, эмоционально-образную терапию, суггестивные техники, релаксационные методы и методы, направленные на саморегуляцию, рациональную психотерапию и др.

***Этапы консультирования.***

1. *Установление контакта.*

Для наилучшего установления контакта и наиболее эффективного присоединения к клиенту необходимо создать ситуацию, стимулирующую его к разговору, к рассказу о своей проблеме. С этой целью следует соблюдать основные технические принципы речевого поведения консультанта, которые заключаются в следующем:

* Речь консультанта максимально приближена к речи клиента.
* Консультант не употребляет специальных терминов.
* Консультант избегает длинных фраз, стремится к точности и краткости своих высказываний.
* Консультант задает только краткие и ясные для клиента вопросы в процессе выслушивания.
* Консультант анализирует эмоциональное состояние клиента в процессе беседы.
* Консультант не употребляет «сильных» слов и выражений, например, таких как «Кошмар!», «Как же Вы все это выдерживаете?», «Не может этого быть!» и т.д.
* Консультант использует различные варианты «открывающих» реплик: «Как дальше развивались события?», «Как именно все это происходило?», «Почему Вы склоняетесь именно к таким выводам?», которые постепенно продвигают рассказ клиента и позволяют не слишком уклоняться от главной проблемы в процессе разговора.
* Консультант своевременно поясняет смысл своих расспросов, чтобы у клиента не возникало ощущение удовлетворения чьего-то чужого праздного любопытства.
* Важную роль играет краткое резюмирование сказанного клиентом, что помогает ему ориентироваться в собственной ситуации.
1. *Фаза диалога.*

На первом этапе беседы консультант полностью принимает ту концепцию проблемы, которую ему преподносит клиент, разделяет его видение происходящего, помня о том, что наиболее важным является не то, как эта проблема представлена в реальности, а то, как она представлена во внутреннем мире клиента. Консультанту следует давать как можно более полное и искреннее отражение чувств клиента. Важно помнить, что некая путаница в словах и мыслях клиента, его абстрактные жалобы всегда прикрывают что-то конкретное. Для выхода на проблему и формулировки запроса консультант может выяснить следующее:

* + - историю возникновения проблемы клиента;
		- отношения клиента с действующими в его рассказе лицами;
		- отношение близких, значимых для клиента людей к проблеме, которая его волнует;
		- чувства клиента и других действующих в его рассказе лиц в разных ситуациях;
		- происходят ли в этой проблемной ситуации улучшения или ухудшения и с чем они обычно связаны, т.е. есть ли какая-либо цикличность проблемы, периоды ее нарастания и убывания.
1. *Фаза решений и поиска выхода из сложившейся ситуации.*

Основная задача данного этапа - выработка плана действий, направленного на преодоление критической ситуации. Как и всякий процесс психотерапии, телефонный ее вариант рассчитан, в конечном счете, на активность самого консультируемого. Участие абонента в разработке плана действий налагает на него внутренние обязательства выполнить намеченное. Соглашение, которое порой заключается между психологом и клиентом на данном этапе, призвано эти обязательства закрепить. Консультант занимает позицию «пассивной» активности: «держит» паузу (намеренное молчание с целью переадресовки активности абоненту), если что-то предлагает, то не в форме готовых решений, а только их гипотез.

Одним из наиболее эффективных в дистанционной работе является использование принципов краткосрочной позитивной психотерапии. В частности, здесь можно использовать следующие приемы краткосрочной психотерапии, разработанные в Московском суицидологическом центре под руководством профессора А.Г. Амбрумовой:

1. *Преодоление исключительности ситуации.* Используется в случае, когда обратившийся считает, что критическая ситуация складывается у него в силу его личностных недостатков и ошибочных действий. Психолог должен тактично подчеркнуть, что аналогичные ситуации встречаются в жизни достаточно часто. Этим приемом следует пользоваться очень осторожно, так как он может нарушить общение, когда абонент ждет от консультанта поддержки, а вместо этого слышит: «Ваша ситуация банальна».
2. *Включение ситуации в контекст жизненного пути.* Психотравмирующие события часто воспринимаются человеком как неожиданные, внезапные и поэтому непреодолимые. Раскрывая последовательность развития ситуации, консультант показывает ее связь с предшествующими событиями и, тем самым, открывает возможность ее изменения.
3. *Снятие остроты ситуации.* Абоненты часто считают, что критические обстоятельства требуют от них немедленного, сиюминутного решения. В таких случаях психолог подчеркивает, что у обратившегося есть время на обдумывание и на принятие решения.
4. *Терапия успехами и достижениями.* Часто применяется для людей, неуверенных в себе, застенчивых, с низкой самооценкой. Рассказывая о себе, клиент сообщает и о тех трудностях, которые ему приходилось преодолевать. Психолог подчеркивает эти успехи, формируя у собеседника представление о себе как личности, способной к преодолению трудностей, что повышает его самооценку. Этот прием, будучи методом косвенной суггестии, является очень эффективным при воздействии на кризисные переживания и должен неоднократно повторяться на протяжении всего процесса терапии.
5. *Формулировка ситуации.* Нередко, сообщив всю значимую информацию, клиент испытывает трудности в ее осмыслении, интеллектуальном овладении. Тогда консультант должен высказать точную формулировку переживаемой абонентом ситуации. Этот прием эффективен в острых кризисных ситуациях. Он помогает рационализировать происходящее, интеллектуально им овладеть и реалистически принять. Кроме того, он создает у обратившегося представление, что, какой бы трудной ни была его проблема, она может быть понята другими людьми. Тем самым, у человека уменьшаются переживания одиночества и беспомощности.
6. *Поиск источника эмоций.* Обратившемуся за помощью предлагается установить непосредственные причины своего эмоционального состояния («Что именно в этой ситуации так Вас ранит?»). Этот прием помогает абоненту осознать связь между поступками значимого другого и собственными эмоциями.
7. *Фокусирование на ситуации.* Некоторые клиенты пытаются бесконечно обсуждать свое эмоциональное состояние и соматические симптомы, уходя от обсуждения сути ситуации. Консультанту необходимо вернуть абонента к обсуждению конкретных планов выхода из ситуации, решению проблемы.
8. *Интерпретация.* Если абонент в процессе беседы не нашел пути разрешения ситуации, специалист может помочь ему, высказывая гипотезы о возможных способах ее решения.
9. *Планирование.* Психолог побуждает клиента к вербальному оформлению планов предстоящей деятельности.
10. *Вербализация чувств консультанта.* Этот прием дает абоненту возможность узнать, как он и его проблема воспринимаются другим человеком, а также почувствовать, что консультант открыт для общения с ним.
11. *Удержание паузы.* Целенаправленное молчание предоставляет клиенту возможность проявить инициативу, стимулирует вербализацию разрабатываемых им планов поведения. Молчание снижает темп беседы, дает клиенту время для рассмотрения альтернатив, для принятия решения, уменьшает эмоциональное напряжение. Время удержания паузы зависит от многих причин, в частности, от скорости речи абонента и от его эмоционального состояния.
12. *Фаза подведения итогов.*

Задачи:

* обобщение предыдущих этапов;
* формулировка итогов;
* обсуждение плана действий;
* поддержка абонента: выражается вера в него самого, в его силы, уверенность в возможности осуществления намеченного (метод такой косвенной суггестии неоднократно используется на протяжении всего телефонного контакта).

Консультация завершается по обоюдному согласию сторон, после разрешения проблемной ситуации и коррекции чувств абонента. Кроме того, важно расспросить клиента о том, насколько ему помогла данная беседа, как она изменила его эмоциональное состояние, его представления о себе и близких, о своей жизненной ситуации и т.д. Такое подведение итогов разговора призвано укрепить достигнутое в процессе беседы понимание клиентом его проблемы.

**Частные случаи психологического консультирования**

**в особых условиях.**

Как уже указывалось выше, среди обращений, поступающих на «Горячую линию» в связи с ЧС, встречаются такие, в которых содержится явный или скрытый запрос на оказание психологической помощи. Режим работы «Горячей линии» не всегда предполагает возможность глубокой проработки этих запросов в силу объективных обстоятельств (на «Горячей линии» работают специалисты, не имеющие психологического образован; в первые часы работы «Горячей линии», когда основной запрос – информационный, поступает очень большое количество обращений). Однако, в любом случае, выявление и распознавание таких запросов входит в обязанности сотрудника «Горячей линии», а работа с ними - в компетенцию специалиста-психолога.

Категории лиц, у которых может появиться запрос на оказание психологической помощи:

1. Лица, переживающие острое горе, утрату.
2. Лица, переживающие страх и тревогу за физическое или эмоциональное состояние пострадавшего родственника/близкого.
3. Лица, получившие информацию о том, что их родственники/близкие числятся в списках пропавших без вести или имеющие противоречивую и недостаточную информацию о судьбе близких.
4. Лица, получившие информацию о том, что их родственникам/близким, находящимся в зоне ЧС не может быть оказана немедленная помощь.
5. Лица, имеющие родственников, утративших своего родственника/близкого или еще не знающих о гибели своего родственника/близкого.
6. Лица, пережившие психологическую травму вследствие их нахождения на месте ЧС в момент ее возникновения (среди них могут быть получившие легкие физические травмы, а также свидетели и очевидцы произошедшего).
7. Лица, испытывающие сильные негативные последствия ЧС, выражающиеся в появлении выраженных фобических и депрессивных реакциий, панических атак и других психоэмоциональных проблем.
8. Лица, переживающие утрату имущества, вынужденный переезд, переселение, существенное ухудшение условий жизни при отсутствии информации о ресурсах и возможностях преодоления жизненно важных проблем.

***Консультирование клиентов,***

***переживших экстремальные ситуации.***

Если на телефон экстренной психологической помощи обращается человек, недавно переживший экстремальную ситуацию, можно рекомендовать консультанту следующие подходы в работе с таким абонентом:

* + Поощряйте клиента к рассказу о его чувствах.
	+ Не ждите, что мужчина будет справляться с травмой лучше, чем женщина.
	+ Напоминайте клиенту, что его переживания нормальны. Дайте информацию о нормальных реакциях на стрессовую ситуацию.
	+ Не пытайтесь уверять клиента, что все будет хорошо, – это невозможно.
	+ Не пытайтесь навязывать клиенту свои объяснения того, почему все случилось.
	+ Постарайтесь убедить клиента, что не важно, почему он оказался в этой ситуации, важно то, что он из нее вышел (переход из категории «жертвы» в категорию «героя»).
	+ Не говорите клиенту, что вы знаете, что он переживает.
	+ Будьте готовы вообще не говорить. Может быть достаточным просто «быть с клиентом».
	+ Не бойтесь спрашивать, как человек справляется с травмой. Но не задавайте вопросов о деталях травмы. Если клиент говорит об этом, слушайте его. Самое лучшее, что вы можете сделать в этой ситуации, – следовать за клиентом.

 Абонентам, испытывающим негативные последствия ЧС, проявляющиеся в возникновении или обострении психологических проблем, следует дать рекомендацию в дальнейшем обратиться за очной консультацией к специалисту.

**Пример**

*На ГЛ в связи со взрывом в вагоне метро, произошедшем в результате террористического акта, позвонила женщина, которая в момент взрыва находилась в соседнем вагоне. Она попросила ей помочь справиться с чувством страха перед предстоящей ей завтра поездкой на метро. Женщина сообщила, что ей почти ежедневно приходится проезжать через станцию, на которой произошел взрыв и сейчас она обдумывает возможные варианты пользования наземным транспортом. Но это очень усложнит ей дорогу. Абонентка пожаловалась, что от мысли о необходимости поездки на метро ее охватывает страх, который она не в силах контролировать, хотя при этом она не отвергает разумных доводов о том, что повторения взрыва ожидать не имеет смысла. Женщина попросила специалиста «Горячей линии» порекомендовать ей то, что она могла бы предпринять, чтобы уменьшить свой страх. Поскольку абонентка осознавала иррациональность собственной реакции страха и хорошо понимала причину ее возникновения, специалист «Горячей линии» обсудил с ней особенности проявления ее реакции страха в связи с общими закономерностями проявления подобных реакций, имеющими как положительное, так и отрицательное влияние факта наличия способности испытывать страх. А также дал практические рекомендации, направленные на создание нескольких вариантов плана ее действий в случае, если страх возникнет в момент поездки в метро, чтобы абонентка могла осознавать наличие собственной свободы выбрать заранее предусмотренный практический прием и таким образом почувствовать, что она может воздействовать на ситуацию возникновения страха, управлять ею. Также специалист «Горячей линии» рекомендовал женщине обратиться за очной консультацией, если ее проблема будет присутствовать длительное время. Если бы абонентка испытывала страх в момент обращения, специалист «Горячей линии» должен был бы выбрать другую стратегию, также как и в случае, если абонент уже испытывал психологическую или психиатрическую проблему, обострившуюся вследствие возникновения ЧС.*

Свидетели, сторонние наблюдатели, люди, напрямую не связанные с ЧС, но узнавшие о ней из СМИ, так же могут испытывать переживания, аналогичные переживаниям непосредственных участников событий и нуждаться в психологической помощи. В работе с ними целесообразно использовать те же методы и подходы.

Абоненты, которые оказались очевидцами событий ЧС, или получившие легкие повреждения и вернувшиеся домой после оказания им амбулаторной помощи, как правило, сами обозначают прямой запрос на психологическую помощь, если ощущают необходимость в ней. Иногда могут звонить их близкие с такой просьбой. Если нет возможности оказать психологическую помощь таким абонентам в условиях очной встречи, нужно оказать помощь по телефону. По возможности, сначала следует определить степень тяжести негативного эмоционального состояния абонента. Любая экспрессия – наилучшая реакция со стороны таких абонентов. В некоторых случаях достаточно просто выслушать его, но иногда требуется обсудить с ним его текущие эмоциональные переживания и то, что он может в текущий момент и в дальнейшем с ними сделать, чтобы облегчить свое состояние. В некоторых случаях, такого абонента следует направить на получение очной консультации и организовать для него такую возможность.

**Пример**

*Молодая женщина позвонила на «Горячую линию», открывшуюся в связи со взрывом в аэропорту в результате террористического акта. Она попросила выслушать ее и сообщила, что находится в перегруженном эмоциональном состоянии. Женщина рассказала, что в момент взрыва ее 7-месячный сын и пожилая мать находились отдельно от нее и она, не видя их, предположила, что они погибли, основываясь на том, что она оставила их ожидать именно в том месте, где произошел взрыв. По счастливому стечению обстоятельств, пожилая женщина, устав стоять, вместе с ребенком отошла в сторону, чтобы присесть, и это произошло непосредственно перед взрывом. В течение того времени, пока молодая женщина, услышав взрыв, возвращалась на то место, где оставила своих близких, она переживала сильное эмоциональное потрясение. Она нашла маму и сына живыми и здоровыми, однако последствия эмоционального потрясения проявились уже после того, как она с семьей вернулась домой. Молодая женщина нуждалась в общении со специалистом «Горячей линии», поскольку самостоятельно она никак не могла успокоиться.*

*Специалист «Горячей линии» выслушал молодую женщину, рассказ о ее переживаниях и чувствах в связи со случившимся, задавая вопросы по мере изложения обстоятельств ситуации абоненткой. Поскольку абонентка вела себя экспрессивно и полностью изложила все, что чувствовала и переживала, то по окончании общения со специалистом «Горячей линии» ей удалось прийти к мыслям и переживаниям, ведущим к осмыслению произошедшей ситуации. Ее эмоциональное состояние стало более уравновешенным.*

***Консультирование клиентов,***

***переживающих потерю близкого человека.***

Если за психологической помощью обращается человек, переживающий утрату близкого, то, скорее всего, ему нужно следующее:

* + *«Позвольте мне поговорить о нем/ней».*

Человек хочет говорить об умершем, о причине смерти и о своих чувствах в связи с произошедшим. Он хочет рассказать о его жизни все равно кому, только бы слушали. В случае насильственной смерти ему необходимо перебирать все мельчайшие подробности произошедшего до тех пор, пока они не перестанут пугать его, и тогда он сможет оплакивать свою потерю.

* + *«Спросите меня о нем/ней».*

Родственники и друзья часто избегают разговоров об умершем, объясняя это самим себе заботой о его близких. В то же время близкие интерпретируют такое поведение как забвение или нежелание обсуждать саму смерть. Избегание таких разговоров демонстрирует уровень дискомфорта окружающих, но не их заботы о близких умершего. «На кого он/она был похож?», «Что он/она любил делать?», «Какие Ваши самые приятнее воспоминания связаны с ним/ней?». Это только некоторые из вопросов, которые можно задать, чтобы проявить свой интерес к жизни, прожитой умершим вместе с его близкими.

* + *«Поддержите меня и позвольте мне выплакаться».*

Люди плачут, им необходимо плакать, и намного лучше делать это в обстановке понимания, нежели в одиночку. Страдающий человек всегда вправе не принять нашу руку, что не мешает нам, по меньшей мере, предложить ее.

* + *«Не пугайтесь моего молчания».*

Бывают случаи, когда перенесшие утрату люди как бы замирают, беззвучно глядя в пространство. Нет нужды заполнять тишину словами. Позвольте им погрузиться в свои воспоминания, сколь бы болезненными они ни были, и будьте готовы продолжить разговор, когда они возвратятся в состояние «здесь и сейчас». Не нужно узнавать, где они были и о чем думали, важно побеспокоиться о том, чтобы им было комфортно. В настоящее время они вряд ли смогут облечь свои воспоминания в подходящие слова и будут благодарны за то, что вы просто были с ними рядом в этой тишине.

В общении с людьми, переживающими потерю близкого, следует избегать таких клише, как: «На все воля Божья», «Бог выбирает лучших», «Мне знакомы Ваши чувства», «Уже прошло… (столько-то времени) с его/ее смерти. Пора уже успокоиться», «Благодарите Бога, что у вас есть еще дети (ребенок)», «Вы должны быть сильными ради своих детей, жены (мужа)» и т.п.

Консультируя людей, переживающих утрату близких, можно говорить с ними о следующем:

1. Примите свое горе. На это может уйти много времени и много сил.
2. Проявляйте свои чувства.
3. Следите за своим здоровьем.
4. Уравновесьте режим работы и отдыха.
5. Если вы чувствуете соматические проблемы, обратитесь к врачу. Не осложняйте жизнь своим близким в этот трудный период ухудшением вашего здоровья.
6. Дайте себе время обрести душевные и физические силы.
7. Не держите горе в себе, расскажите о своих переживаниях друзьям, близким и т.п.
8. Общайтесь с людьми, переживающими схожее состояние. Обмениваясь эмоциями, вы облегчите свое состояние и поможете пережить горе другому.
9. Делайте, что необходимо, но не принимайте важных решений (в период острого горя). Нужно выполнять текущую работу, но нельзя предпринимать действия, последствия которых трудно или невозможно будет исправить (например, обмен квартиры, переезд и т.д.).
10. Помогайте тем, кто нуждается в помощи. Вам плохо. Но есть те, кому тоже плохо.

Разговаривая с абонентом, переживающим потерю близкого человека, необходимо объяснить ему, что горе может порождать довольно странные реакции, вызывающие опасения как у окружающих, так и у самого горюющего.

Так, например, услышав о гибели близкого человека, кто-то может сначала не проявлять никаких эмоций, вести себя так, как будто узнал что-то обычное, повседневное. Такая реакция свидетельствует о проявлении стадии отрицания в процессе переживания утраты. Некоторые абоненты перезванивают через какое-то время и еще раз уточняют, нет ли изменений в списке, не удалили ли его родственника из списка погибших. Они надеются, что произошла ошибка в написании фамилии, или других персональных данных, и погибший не является их родственником. Обычно, если реакция отрицания стойкая и абонент продолжает звонить снова и снова, пытаясь получить опровержение информации о гибели его близкого родственника, целесообразно будет передать информацию о нем оперативной выездной группе психологов, сотрудники которой сопровождают родственников в ходе процедуры опознания тел погибших.

Также, по возможности, необходимо отслеживать такие действия абонентов, утративших близких родственников, которые свидетельствуют о склонности к риску для их жизни и здоровья. В частности, некоторые абоненты отказываются от сопровождения или доставки до места процедуры опознания, садясь за руль в состоянии алкогольного опьянения.

Сотрудник «Горячей линии» должен учитывать, что в не зависимости от того, как проявляет себя абонент, потерявший близкого родственника, он находится в измененном состоянии сознания, и логика его поведения не поддается описанию с точки зрения закономерностей естественного поведения человека в обычной жизненной ситуации, однако является нормальной для человека, переживающего острое горе.

**Пример.**

***«****Горячая линия» была открыта в связи с пожаром в административном здании, при котором пострадало и погибло много молодых людей, в том числе и несовершеннолетних. Часть пострадавших находилась в бессознательном состоянии и без документов. К концу первых суток на «Горячую линию» обратился мужчина, у которого один сын погиб, а второй, с его слов, пропал без вести. Мужчина сказал, что был на опознании, опознал одного из сыновей, а второго среди погибших нет. Просил адреса больниц, куда отвезли пострадавших. К тому времени все пострадавшие, находившиеся в больницах, были идентифицированы. Консультант спросил паспортные данные разыскиваемого, проверил списки по больницам и сообщил, что молодого человека с такими данными в больницах нет. Мужчина был в крайне возбужденном состоянии, сомневался в точности данных и требовал адреса, чтобы проверить лично. Психолог продиктовал телефоны справочных отделений больниц и, в свою очередь, взял контактный телефон абонента, чтобы связаться с ним в случае получения какой-либо новой информации о пострадавших и погибших. Затем консультант связался с оперативной группой психологов, сопровождавших проведение процедуры опознания, и сообщил о поступившем запросе. Старший оперативной группы сообщил, что исходя из имеющейся информации, второй сын абонента также может находиться среди погибших (среди неопознанных есть погибший с похожими приметами, его тело предъявляли для опознания родителям, мать опознала, а отец нет - у него идет очень сильная реакция отрицания), и семья на следующий день должна еще раз прийти на опознание. Консультант передал эту информацию руководителю «Горячей линии» и всем специалистам, работающим на «Горячей линии». Через несколько часов мужчина перезвонил на «Горячую линию». В больницах его сына не было, и абонент хотел узнать, завершены ли АСДНР, возможно ли, что кто-то жив и находится под завалами сгоревшего здания. Абоненту была дана информация о том, что работы завершены, судьба всех пострадавших известна, но среди погибших еще есть несколько неопознанных. И дальше вся работа с абонентом была построена на принятие факта потери, консультанты разговаривали так же с его женой, которая подтвердила, что она опознала обоих сыновей. Мужчина перезванивал еще несколько раз в течение ночи, сначала проявлял агрессию, потом плакал. Ему оказывали всю возможную психологическую помощь и поддержку, старались подготовить к повторному прохождению процедуры опознания. На следующий день он опознал второго погибшего сына.*

*Здесь мы видим пример**очень грамотной работы специалиста «Горячей линии». Специалист полностью владел информацией о погибших и пострадавших; не просто переадресовал абонента в больницы, а сначала сам сообщил ему, что среди пострадавших нет человека с такими данными, и только потом сообщил номера справочных. Предположив на основе анализа имеющейся информации, что сын абонента находится среди погибших, спрогнозировал повторные обращения на «Горячую линию». С целью прояснения ситуации и сбора дополнительной информации связался со специалистами, работающими на месте ЧС. Так как одновременно на «Горячей линии» работало несколько параллельных трубок, довел полученную информацию до руководителя и всех консультантов. Вся дальнейшая работа с абонентом была построена не на информационном, а на психологическом сопровождении.*

**Пример**

*На ГЛ в связи с аварией автобуса, перевозившего туристов, позвонил молодой человек 20 лет, персональные данные матери которого числились в списках погибших. Мать была единственной родственницей молодого человека. После того, как родственники всех лиц, числившихся в списках погибших, получили информацию о планируемых мероприятиях с целью проведения процедуры опознания и прибыли на место транспортировки к месту опознания, молодой человек, будучи в их числе, продолжал неоднократно звонить на «Горячую линию» с просьбой уточнить, не появились ли новые изменения в списках лиц, числящихся погибшими. Он хотел узнать, не произошло ли ошибки, вследствие которой его мать на самом деле могла бы оказаться среди выживших пассажиров автобуса. Молодой человек звонил на «Горячую линию» каждые полчаса на протяжении всего времени ожидания транспортировки родственников погибших к месту опознания. Специалист «Горячей линии» каждый раз сообщал молодому человеку о том, что новых изменений в списках лиц, числящихся погибшими нет, а также что нет оснований для ожидания изменений в этих списках. Для специалиста «Горячей линии» важно было проявить терпение и понимание того, что поведение молодого человека являлось следствием переживания им стадии отрицания в процессе переживания утраты.*

***Абоненты, которые проявляют тревогу и беспокойство по поводу состояния пострадавшего родственника или родственника, переживающего утрату близкого***, могут запрашивать рекомендации о том, как строить свое поведение, что предпринять. Такие рекомендации необходимо предоставлять с учетом индивидуальных обстоятельств абонента. В частности, с учетом характера родственных связей абонента с родственниками погибшего, а также с обстоятельствами самих родственников: их возрастом, состоянием здоровья, степенью родства по отношению к погибшему, составом семьи, наличием или отсутствием факторов, усугубляющих их физическое или эмоциональное состояние в связи с ЧС. Часто абоненты, звонящие по поводу близких, утративших родственника, испытывают эмпатические переживания. Это означает, что они переживают не из-за собственного жизненного события, а сопереживают другому человеку. Они могут проявлять сильное беспокойство, повышенную экспрессию. Однако надо понимать, что их роль заключается в том, чтобы находясь в рядом с переживающими утрату оказывать им необходимую поддержку и помощь. И задача сотрудника «Горячей линии» – помочь таким абонентам выявить их собственный ресурс и направить его на оказание этой помощи, как психологической, так и организационной.

**Пример**

*Девушка-подросток 16 лет получила тяжелые травмы в результате крушения самолета в момент посадки. В результате аварии погибли мать девушки и ее 9-летний брат. Девушка находилась на лечении в течение 3-х недель, не зная о судьбе матери и брата. Когда ее физическое состояние улучшилось, сотрудники администрации лечебного учреждения, по просьбе родственников девушки, обратились на «Горячую линию» за консультацией о том, как сообщить девушке о гибели ее близких. Специалисты «Горячей линии» порекомендовали сделать сообщение незамедлительно в условиях присутствия близких родственников девушки. Для сопровождения процедуры сообщения девушке о гибели матери и брата была направлена оперативная группа психологов.*

Если абоненты имеют близких, которые потеряли родственника в ЧС и при этом находятся группе риска (пожилой возраст, состояние здоровья, состав семьи, особенности взаимоотношений с погибшим), они также нуждаются в рекомендациях о том, как сообщить трагическое известие. Обязательной в таких случаях является рекомендация сообщать о гибели близкого родственника при очной встрече, а также говорить прямо, не проявлять излишней экспрессии, отслеживать эмоциональное и физиологическое состояние человека, потерявшего родственника. В некоторых случаях следует кратко объяснить, как протекает процесс переживания утраты и чего следует ожидать на каждом из его этапов.

**Пример**

*Женщина средних лет потеряла брата в результате произошедшего теракта. Помимо того, что абонентка сама очень остро переживала утрату, она испытывала страх и не понимала, как сообщить матери о гибели ее единственного сына. Ситуация усугублялась тем, что матери исполнилось 86 лет, 3 года назад она похоронила мужа и в настоящее время жила одна. Абонентка склонялась к тому, чтобы вообще не сообщать матери о смерти сына, в надежде, что сама она может не узнать, так как новости не смотрит и не слушает.*

*Задача психолога заключалась в том, чтобы сначала оказать психологическую поддержку самой абонентке, выразить ей сочувствие, сопереживание, дав, таким образом, возможность эмоционально отреагировать, затем вернуть ей возможность частичной аналитической оценки ситуации, позволив посмотреть на выбранную стратегию как бы со стороны («Как долго Вы сможете скрывать от матери свое эмоциональное состояние?», «Что Вы будете отвечать на ее вопросы о сыне – почему не звонит, не приходит, где он, что с ним?», «Что почувствует мать, узнав, что от нее скрыли гибель сына и лишили возможности последний раз его увидеть и попрощаться?» и т.п.), обсудить, как сообщить матери (кто из родственников к ней поедет, когда, как именно говорить, в каком виде предусмотреть медицинскую помощь? и т.п.) и простроить перспективу ближайшего будущего, в том числе связанного с матерью (сможет ли мать быть на похоронах сына, может ли она продолжать жить одна после похорон сына или с кем она может проживать, кто будет наблюдать за ее состоянием здоровья, помогать, поддерживать? и т.п.)*

Важно понимать, что каждый человек переносит страдания своим уникальным образом, не все из этих проявлений кажутся со стороны разумными, но все доступны пониманию и не указывают на «безумие». Дайте абоненту информацию о возможных проявлениях горя, поговорите с ним о его чувствах, о его отношениях с умершим, простройте с ним перспективу ближайшего будущего. Если в состоянии абонента прослеживаются симптомы патологического горя, предложите ему обратиться за очной психотерапевтической помощью.

***Консультирование клиентов, родственники которых числятся***

 ***в списках пропавших без вести.***

Это одна из наиболее тяжело переживаемых ситуаций. Родственники испытывают сильную тревогу, моменты отчаяния сменяются надеждой, на смену надежде вновь приходит отчаяние… И ни один специалист, задействованный в проведении АСДНР не может дать им однозначный ответ – жив или нет близкий человек.

В случае, когда гибель лица, числящегося в списках пропавших без вести, имеет крайне высокую степень вероятности по объективным причинам, перед сотрудником «Горячей линии» встает задача, в корректной форме сообщить, что недостаточно оснований для оправдания наилучших ожиданий, при этом учитывая особенности эмоционального состояния абонента и занимаемой им позиции в отношении происходящего. Если абонент твердо решил ждать окончательных данных, сохраняя уверенность в возможности наилучшего исхода ситуации, сотрудник «Горячей линии» должен лишь проинформировать абонента о том, когда и каким образом поступит окончательная точная информация. Если абонент упорно сохраняет уверенность в том, что его близкий родственник жив, то время, как для этого нет оснований, сотруднику «Горячей линии» следует воспринимать такого абонента как переживающего утрату на стадии отрицания. Поэтому такого абонента не следует разубеждать, но также не следует с ним соглашаться, если для этого нет объективных оснований.

Если есть объективные факты в пользу того, что близкий родственник абонента жив, может выжить, или угрожающая ему опасность незначительна, следует помочь абоненту максимально эффективно пережить период ожидания информации о судьбе его родственника, числящегося в списке пропавших без вести. Организация процесса ожидания абонентом информации возможна с помощью:

- разграничения этапов ожидания путем договоренности о следующем звонке абонента через определенное время;

- организации конкретных практических действий абонента в период ожидания поступления информации о судьбе его близкого родственника. Таким образом возможно снизить уровень тревожности таких абонентов, они будут ощущать поддержку сотрудника ГЛ и понимание того, что, как и в какие сроки им нужно предпринять.

**Пример**

*На ГЛ в связи с гибелью туристов вследствие схода лавины обратился молодой человек, который оказался братом одного из числящихся в списках лиц, пропавших без вести. К моменту обращения молодого человека поиски продолжались уже 3 дня. Абонент выразил надежду, что его брата найдут живым, однако за предыдущие сутки никто не был найден. Специалист «Горячей линии» сообщил, что поисково-спасательные работы продолжаются, однако пропавшие до сих пор не обнаружены. С учетом объективных факторов, а именно: погодных условий в зоне ЧС (температура ниже нуля), риска повторного схода лавин, достаточно продолжительного времени, прошедшего с момента возникновения ЧС, он не имеет права обнадеживать родственников пропавших без вести. Абонент сообщил, что будет звонить еще. Специалист «Горячей линии» выяснил у абонента его контактную информацию с целью проинформировать его о новых данных поисково-спасательных работ.*

***Консультирование клиентов, родственники которых находятся в зоне ЧС и еще не получили необходимой помощи.***

Абонентам, которые ожидают помощи для близких, находящихся в зоне ЧС, помочь очень сложно. У них могут проявляться ожидания того, что их пожелания будут приниматься как руководство к действию, колебания степени доверия к спасательным действиям и т.п. Сотруднику «Горячей линии» не следует ничего обещать таким абонентам, так как это находится вне его компетенции. Для работы с такими абонентами требуется свежая информация, желательно, обновляющаяся ежечасно. Можно договориться с абонентом о двустороннем звонке, записав его контактную информацию, и периодически звонить ему, если потребуется. Не следует давать избыточную информацию или пытаться успокоить абонента. Иногда абонент пытается обсудить с сотрудником «Горячей линии» самостоятельные действия, которые он собирается предпринять. В этом случае не следует прямо отговаривать абонента, поскольку эта реакция выполняет функцию снижения тревожности, а не является реальным планом дальнейших действий. Поэтому нужно прямо и кратко указать абоненту на то, что его собственные действия не смогут привести к желаемому результату.

**Пример**

*На ГЛ в связи с эвакуацией российских граждан из Ливии обратилась пожилая женщина. Она сообщила, что ее сын находится в лагере для ожидающих эвакуации паромом. Женщина утверждала, что ей удалось поговорить с сыном по телефону, и он сообщил ей о тяжелых условиях, в которых находятся те, кто ожидает эвакуации. Абонентка просила помочь сыну, попытаться ускорить приход парома. Она сообщила, что два месяца назад у нее умер муж, и теперь она находится дома одна, очень боится за судьбу сына. Специалист «Горячей линии» сообщил абонентке о том, какие меры предпринимаются для осуществления эвакуации, от чего зависят сроки и какая информация поступает из лагеря ожидающих. Специалист предложил абонентке время от времени обращаться на «Горячую линию» за обновленной информацией.*

***Консультирование клиентов, переживающих существенное ухудшение условий жизни вследствие ЧС.***

С абонентами, испытывающими жизненные трудности, возникшие в результате ЧС, нужно обсудить конкретные возможности и варианты действий, которые они самостоятельно способны предпринять.

В некоторых случаях сотрудник «Горячей линии» выявляет особенности индивидуальной ситуации абонента и организует получение помощи со стороны специалистов-психологов выездной группы или представителей организаций, участвующих в ликвидации последствий ЧС.

**Пример**

*На ГЛ, открытую в связи с подтоплением нескольких населенных пунктов обратился мужчина, дом которого оказался существенно разрушен. Он сообщил, что испытывает серьезные бытовые проблемы, которые сам решить не в состоянии. По словам абонента, он уже обращался к специалистам, но помощь до сих пор не получил. Мужчина говорил о том, что чувствует безысходность, не знает как ему дальше жить, что никто не понимает его положения. Он воспринимал действия специалистов как недостаточные. Специалист «Горячей линии» взял у абонента контактную информацию и обратился для уточнения информации в оперативный штаб, развернутый на месте ЧС. Выяснилось, что помощь пострадавшему со стороны местных служб оказалась недостаточной по техническим причинам. Специалист оперативного штаба непосредственно связался с пострадавшим и объяснил, каким образом планируется решить его проблемную ситуацию и в течение какого времени этого следует ожидать.*

Таким образом, подводя итог вышесказанному, важно подчеркнуть, что основная задача психолога-консультанта «Горячей линии», работающего с пострадавшим, состоит в том, чтобы в ходе консультации помочь человеку найти ресурсы для преодоления психологической травмы, помочь извлечь определенный опыт и, как следствие, стать более зрелой личностью.

**Заключение**

При правильно организованной работе сотрудники телефона «Горячая линия» могут оказать существенную помощь и поддержку как населению, так и специалистам МЧС России, работающим в зоне ЧС, сняв с них значительную часть информационно – психологической работы.

Оказание экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших в ЧС, оперативное, своевременное и регулярное предоставление населению информации, разъяснения по поводу характера ЧС, достоверные прогнозы относительно развития и последствий ситуации, сведения о том, каким образом планируется решать проблемы, вызванные ЧС, грамотная психологическая поддержка позволяют успокоить людей, правильно организовать действия населения, избежать распространения слухов и развития массовых неблагоприятных социально-психологических последствий ЧС. Это, в свою очередь, позволит создать обстановку, максимально благоприятную для проведения АСДНР, минимизировать психогенные потери и отсроченные неблагоприятные психологические последствия ЧС среди населения, а также среди сотрудников, участвующих в ликвидации ЧС.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

1 Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций / Ф.Е. Василюк. – М. : Издательство московского университета, 1984. – 200 с.

2 Гнездилов А.В. Психология и психотерапия потерь / А.В.Гнездилов. – СПб. : Речь, 2002. – 162 с.

3 Грановская Р.М. Психологическая защита. – СПб.: Издательство «Речь», 2004.

4 Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М. : Наука, 1993. – 368 с.

5 Лазебная Е.О. Реадаптация личности при посттравматическом стрессе. Методическое пособие. Программа курса. М. Ин-т психоанализа. 2003г.

6 Лебедев В.И. Личность в экстремальных ситуациях. – М. : Политиздат, 1989. – 304 с.

7 Линдеманн Э. Клиника острого горя // Психология мотиваций и эмоций / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, М.В. Фаликман. М., 2002.

8 Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / А.Н. Моховиков. М. : Смысл, 2001. – 494 с.

9 Прангишвили А.В. Социальная психология паники в свете понятия установки / А.В. Прангишвили // Исследования по психологии установки. – Тбилиси. : Мецниереба, 1967. – 175 с.

10 Психология смерти и умирания. Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченок. – Минск: Харвест, 1998.

11 Психология мотиваций и эмоций / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, М.В. Фаликман. М., 2002.

12 Психология экстремальных ситуаций: Хрестоматия/ Сост. А.Е. Тарас, К.В. Сельченок. – Минск: Харвест, 2000.

13 Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / под ред. Ю.С. Шойгу. – М. : СПбУ ГПС МЧС России, 2008. – 320 с.

14 Роджерс К. Клиенто-центрированная терапия / К.Роджерс – М. : «Рефлбук», 1997. – 320 с.

15 Ромек В.Г., Контрович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. – СПб.: Речь, 2004.

16 Рудестам К. Групповая психотерапия. Серия: Мастера психологии. – СПб.: Питер, 1998.

17 Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М. : Прогресс, 1982. – 124 с.

18 Старшенбаум Г.В. Суицидология и кризисная психотерапия. – М. : Когито-Центр, 2005. – 376 с.

19 Тарабрина Н.В. Практикум по психологии посттравматического стресса. -СПб: Питер, 2001. - 272 с.

20 Франкл В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. М. : Прогресс, 1990. – 368 с.

21 Ялом И. Экзистенциальная психотерапия / И.Ялом – М. : Класс, 1999. – 576 с.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

УТВЕРЖДЕН

приказом МЧС России

от 20.09.2011 № 525

**Порядок**

 **оказания экстренной психологической помощи**

**пострадавшему населению в зонах**

**чрезвычайных ситуаций и при пожарах**

**2.5. Организация и порядок работы телефона «Горячая линия»**

 **в чрезвычайных ситуациях и при пожарах**

1. Телефон «Горячая линия» организовывается при возникновении и ликвидации последствий ЧС, повлекшей (могущей повлечь) человеческие жертвы, нанесение ущерба здоровью людей, значительные материальные потери или нарушение условий жизнедеятельности населения, имеющей широкий общественный резонанс.
2. Целью организации телефона «Горячая линия» является оказание информационной поддержки и ЭПП пострадавшему населению в зонах ЧС и при пожарах, а также родственникам и близким погибших и пострадавших в ЧС.
3. Решение об организации телефона «Горячая линия», её месторасположении и сроках работы принимается в ходе анализа оперативной обстановки при наличии необходимой информации (фамилия, имя, отчество, дата рождения пострадавшего в ЧС) начальником НЦУКС по согласованию с директором ФКУ ЦЭПП МЧС России (при возникновении и ликвидации ЧС федерального или межрегионального характера), руководителем территориального органа МЧС России (при возникновении и ликвидации ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера):

в ФКУ ЦЭПП МЧС России или филиалах ФКУ ЦЭПП МЧС России (по согласованию с директором ФКУ ЦЭПП МЧС России);

в субъекте Российской Федерации, где возникла ЧС;

в субъекте Российской Федерации, где проживает или куда направляется большинство пострадавших в ЧС.

1. В субъекте Российской Федерации телефон «Горячая линия» организовывается на базе телефона доверия территориального органа МЧС России соответствующего субъекта Российской Федерации, либо в целях обобщения поступающей информации – совместно с администрацией и социальными службами субъекта Российской Федерации.
2. Решением руководителя территориального органа МЧС России назначается лицо, ответственное за организацию работы телефона «Горячая линия».
3. При организации работы телефона «Горячая линия» в субъекте Российской Федерациивыполняются следующие мероприятия:

согласуется место организации, привлекаемые силы и средства;

для работы на телефоне «Горячая линия» привлекаются психологи, а также другие специалисты, из числа наиболее подготовленных для работы с населением в условиях ЧС (далее – дежурные специалисты);

организуется круглосуточное дежурство на телефоне «Горячая линия», составом не менее 2-х специалистов в смене;

Телефон «Горячая линия» обеспечивается телефоном со специально выделенной линией и оборудованными рабочими местами, оснащенными факсом, компьютером, принтером, канцелярскими принадлежностями.

1. Дежурные специалисты подчиняются непосредственно руководителю, ответственному за организацию работы телефона «Горячая линия», и действуют строго в рамках поставленных задач, а именно проводят информационно-разъяснительную и психологическую работу с населением.
2. Дежурные специалисты, решая поставленные задачи должны:

знать обстановку в зоне ЧС (характер ЧС, степень завершенности ситуации, максимально доступные данные о пострадавших: фамилия, имя, отчество, дату рождения, место проживания, состояние, место нахождения (госпитализации) и т.п.) и постоянно вести сбор, анализ и обмен информацией о текущей ситуации;

взаимодействовать с целью получения официальной информации с оперативным штабом, административными органами и службами, участвующими в ликвидации последствий ЧС, Управлением информации МЧС России;

осуществлять в максимально короткие сроки поиск и уточнение информации в соответствии с запросами, поступающими со стороны пострадавших, близких и родственников погибших и пострадавших, а также служб, участвующих в оказании помощи пострадавшим, близким и родственникам погибших и пострадавших (региональные службы, административные органы медицинских, социальных, страховых служб и т.п.);

использовать в работе только достоверную информацию, полученную из официальных источников, уполномоченных предоставлять сведения по ЧС;

информировать пострадавших, а также близких и родственников погибших и пострадавших в доступной для них форме, с учетом особенностей психического состояния; информацию, содержащую даты, цифры, адреса, телефоны и т.п. подавать медленно, четко, под запись;

фиксировать количество и характер обращений и концентрировать информацию ежесуточно к 9.00 ч. и 21.00 ч. (или в другое время по решению руководства) для подготовки отчета о работе телефона «Горячая линия».

1. Одновременно с подачей информации дежурные специалисты, имеющие психологическую подготовку, осуществляют работу по оказанию ЭПП пострадавшим, а также близким и родственникам погибших и пострадавших в ЧС.
2. Дежурные специалисты взаимодействуют через своего руководителя с ФКУ ЦЭПП МЧС России при необходимости получения методической помощи.
3. Взаимодействие со средствами массовой информации осуществляется при наличии соответствующего указания, полученного от уполномоченного должностного лица Управления информации МЧС России или должностным лицом информационного подразделения территориального органа МЧС России.
4. Информация о работе телефона «Горячая линия» доводится до заинтересованных лиц Управлением информации МЧС России или должностным лицом информационного подразделения территориального органа МЧС России путем распространения ее в средствах массовой информации. Информация о работе телефона «Горячая линия» также размещается на официальном портале МЧС России в сети Интернет.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**Примеры анализа работы «Горячих линий»**

**Аналитическая справка**

по результатам работы «Горячей линии»,

организованной в ФКУ ЦЭПП МЧС России

в связи с эвакуацией российских и иностранных граждан из Ливии (22.02 2011 - 04.03.2011)

* + - 1. **Задачи:**
* подготовка, анализ и корректировка списков граждан, эвакуируемых из Ливии;
* информационная работа с гражданами, обращающимися на ГЛ; тематика обращений:

- наличие в списках эвакуируемых конкретного человека;

- сроки и порядок эвакуации;

- меры, предпринимаемые для эвакуации;

- условия размещения эвакуированных граждан в гостиницах;

* оказание психологической помощи и поддержки родственникам и близким граждан, ожидающих эвакуацию;
* оказание психологической помощи гражданам, косвенно пострадавшим в данной ЧС (узнали о ЧС из СМИ) и переживающим острые эмоциональные состояния (агрессия, тревога, истерические реакции, депрессивные состояния, проявления психических заболеваний);
* взаимодействие с руководством ЦЭПП МЧС России, ОД НЦУКС, выездной группой ОЭР, а также другими службами, участвующими в ликвидации ЧС с целью корректировки и обмена информацией, необходимой для успешной работы ГЛ;
* работа с обращениями представителей Посольств и Консульств (о судьбе граждан других государств), а также СМИ (о текущей обстановке) и, при необходимости, переадресация их в Управление информации МЧС России.
	1. **Силы и средства:**
* для выполнения задач задействована 1 телефонная линия (2 трубки);
* к работе на ГЛ привлечено 28 человек, из них 13 сотрудников отдела ДМПК и ИП, 6 сотрудников других отделов ЦЭПП МЧС России и 9 волонтёров (студенты МГУ им. Ломоносова и РГСУ).
	1. **Особенности:**
* поступило большое количество обращений от родственников и друзей граждан, оставшихся в Ливии после завершения основного этапа эвакуации. Исходя из этого, сотрудниками ГЛ был организован сбор информации о местонахождении граждан России и стран СНГ на территории Ливии. Эта информация регулярно передавалась в ДМД МЧС России, ОД НЦУКС и далее в МИД России;
* в ходе работы ГЛ каждый час отслеживалась динамика обращений, а также причины, влияющие на характер обращений. Это дало возможность корректировать способы освещения событий в СМИ.
	1. **Итоги**: за время работы на ГЛ поступило **1569** обращений граждан.
	2. **Выводы:**

В целях обеспечения эффективности работы ГЛ является целесообразным:

* организовывать постоянное взаимодействие со службами, задействованными в ликвидации последствий ЧС;
* продолжить обучение и инструктаж сотрудников других отделов ЦЭПП МЧС России и студентов, привлекаемых к работе на ГЛ, для обеспечения профессиональной психологической помощи и поддержки пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших;
* в перспективе обеспечить возможность подключения дополнительных телефонных трубок (от 2 до 6), что облегчит возможность дозвониться на ГЛ гражданам, нуждающимся в информационной и психологической поддержке; обеспечит скорость оповещения граждан о ходе ЧС; даст возможность специалистам ГЛ (при необходимости) проводить психологическое консультирование в полном объеме.

**Аналитическая справка**

по результатам работы «Горячей линии»,

организованной в ГУ по Республике «Татарстан» (г. Казань),

в связи с затоплением теплохода «Булгария»

(10.07.2011 г.)

1. **Задачи:**
* Информационная работа с гражданами, обращающимися на ГЛ по вопросам выяснения судьбы их родственников и близких:
* информирование о наличии или отсутствии в списках лица в соответствии с запрашиваемыми персональными данными;
* информационное сопровождение родственников спасенных пассажиров;
* информационное сопровождение родственников погибших пассажиров;
* информационное сопровождение родственников лиц, находящихся в списках пассажиров, пропавших без вести;
* информационное сопровождение родственников лиц, находящихся в официальных и оперативных списках пассажиров затонувшего теплохода;
* сбор информации о лицах, находившихся списках пассажиров рейса, но отсутствовавших на борту теплохода в момент затопления;
* сбор информации о лицах, находившихся на борту теплохода в момент затопления, но отсутствовавших в официальных списках пассажиров рейса.
* Осуществление взаимодействия по получению, корректировке и предоставлению информации, необходимой для успешной работы ГЛ и оперативной выездной группы психологов МЧС с пострадавшими:
* со специалистами по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС МЧС России (далее ОД НЦУКС);
* с сотрудниками выездной группы ФКУ ЦЭПП МЧС России и филиалов ФКУ ЦЭПП МЧС России, работающих на месте ЧС;
* со специалистом по методической поддержке ГЛ ФКУ ЦЭПП МЧС России;
* с сотрудниками «Горячих Линий»: Министерства по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан, Федерального агентства РФ по туризму (Ростуризм), Республиканского бюро судебно-медицинской экспертизы и Республиканского центра медицины катастроф Республики «Татарстан»;
* с организациями и службами, участвующими в ликвидации последствий ЧС.

***В ходе решения задач осуществлялось*:**

* получение, составление, корректировка и предоставление списков погибших и пострадавших пассажиров рейса;
* получение, составление, корректировка и предоставление оперативных списков родственников погибших и пострадавших пассажиров рейса, обращавшихся на ГЛ за информацией;
* информационная и организационная поддержка процедур встречи и размещения родственников погибших и пострадавших пассажиров;
* информационная и организационная поддержка процедуры опознания родственниками погибших пассажиров рейса;
* сбор информации, необходимой для организации работы с родственниками погибших и пострадавших пассажиров рейса от организаций, принимающих участие в ликвидации последствий ЧС;
* информирование специалистов оперативной выездной группы психологов МЧС России, работающих на месте ЧС, об обращениях родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС, содержащих запрос на оказание организационной и психологической помощи.
1. **Силы и средства**: к работе на ГЛ было привлечено 6 сотрудников.
2. **Особенности:**
* длительность работы ГЛ, обусловленная спецификой проведения АСДНР на месте ЧС;
* необходимость длительной информационной и психологической поддержки родственников и близких пассажиров, числящихся в списках пропавших без вести;
* рост эмоционального напряжения абонентов на протяжении работы ГЛ, в связи с высоким уровнем общественного резонанса от выявляемых в ходе расследования обстоятельств возникновения ЧС;
* наличие обращений, в которых присутствовали попытки оказать воздействие на принятие решений по планированию и осуществлению аварийно-спасательных работ на месте ЧС;
* наличие обращений от лиц, планирующих воспользоваться туристической путевкой в круиз на теплоходе.
1. **Итоги:** за время работы на ГЛ поступило **766** обращений.
2. **Выводы:** в целях повышения уровня эффективности работы ГЛ рекомендуется:
* Регулярное повышение квалификации сотрудников, привлекаемых к работе ГЛ.
* Разработка норм при организации ГЛ в соответствии с параметрами режима работы дежурных смен, количества сотрудников дежурных смен на ГЛ, материально-технического оснащения ГЛ, распределения задач между сотрудниками дежурных смен ГЛ и другими специалистами, участвующими в обеспечении работы ГЛ.

**Аналитическая справка**

по результатам работы «Горячей линии»,

организованной в ФКУ ЦЭПП МЧС России

в связи с авиакатастрофой под г. Ярославлем

(07.09.2011)

* + - 1. **Задачи:**
* Информационное сопровождение родственников людей, погибших в авиакатастрофе (о судьбе близких, о порядке и месте прохождения процедуры опознания).
* Сбор контактов родственников людей, погибших в ЧС, а также сбор информации об их местонахождении, физическом и эмоциональном состоянии.
* Оказание психологической помощи и поддержки родственникам, близким и коллегам людей, погибших в ЧС.
* Оказание психологической помощи гражданам, косвенно пострадавшим в ЧС (узнали о ЧС из СМИ) и переживающим острые эмоциональные состояния (агрессия, тревога, истерические реакции, депрессивные состояния, проявления психических заболеваний).
* Взаимодействие с руководством Центра, ОД НЦУКС, оперативной группой ОЭР, а также другими службами, участвующими в ликвидации последствий ЧС с целью корректировки и обмена информацией, необходимой для успешной работы ГЛ.
* Работа с обращениями представителей Посольств и Консульств (о судьбе граждан других государств), а также СМИ (о текущей обстановке) и, при необходимости, переадресация их в пресс-службу МЧС России.
	+ - 1. **Силы и средства:**
* Для выполнения задач задействована 1 телефонная линия (2 трубки);
* К работе на ГЛ привлечено 14 человек, из них 8 сотрудников отдела ДМПК и ИП, 4 сотрудников других отделов Центра и 2 волонтёра (студенты МГУ им. Ломоносова).
	+ - 1. **Особенности:**
* Ввиду большого социального резонанса авиакатастрофы, в которой погибла известная хоккейная команда, поступило большое количество звонков от граждан, не являющихся родственниками и близкими погибших, но нуждающихся в психологической помощи, а также желающих выразить соболезнования и оказать помощь.
* Сотрудниками ГЛ был организован сбор контактов родственников погибших, с целью их дальнейшего информирования о месте и порядке проведения опознания.
* При получении сотрудниками ГЛ новой информации о месте и времени проведения опознания, эта информация своевременно передавалась родственникам, с учётом их актуального эмоционального и физического состояния.
* Сведения о родственниках погибших, их местонахождении и состоянии регулярно передавалась специалистам, работающим в Ярославле непосредственно в местах размещения родственников и на опознании.
* Совместно с главным специалистом по связям с общественностью ФКУ ЦЭПП МЧС России была оптимально организована работа со СМИ.
	+ - 1. **Итоги:** за время работы ГЛ поступило **344** обращения граждан.
			2. **Выводы:**

В целях обеспечения эффективности работы ГЛ является целесообразным для эффективного использования и обмена информацией о пострадавших в ЧС создать (в системе «АИС-психолог») единую базу данных о пострадавших с указанием их ФИО, года рождения, статуса (погиб, пострадал, эвакуирован, пропал), местонахождении и контактов близких родственником.

**Аналитическая справка**

по результатам работы «Информационного центра» (ИЦ), организованного специалистами отдела ДМПКиИП

ФКУ ЦЭПП МЧС России в ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого»,

в связи с авиакатастрофой самолета «SukhoiSuperjet 100» в Индонезии (12.05.-17.05.2012).

1. **Задачи:**
* Информирование членов семей погибших сотрудников ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого»:
* о поисковых работах на месте ЧС в соответствии с достоверной оперативной информацией;
* о мероприятиях, организованных руководством ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого» в целях оказания материальной и организационной помощи и поддержки семьям погибших.
* Консультирование сотрудников ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого», принимающих участие в работе с членами семей погибших.
* Взаимодействие со специалистами по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС МЧС России (ОД НЦУКС) с целью получения обновленной оперативной информации о ведении поисковых работ на месте ЧС, а также информации о ходе расследования обстоятельств авиакатастрофы и об организации мероприятий по опознанию, доставке и захоронению тел погибших.
* Разработка и согласование текстовых форм, содержащих обновляемую оперативную информацию о ходе ведения поисковых работ на месте ЧС, а также информацию о ходе расследования обстоятельств авиакатастрофы и о планируемых мероприятиях по опознанию, транспортировке и захоронению тел погибших с целью сообщения данной информации членам семей погибших.
* Психологическая поддержка членов семей погибших в период ожидания результатов процедуры опознания и прибытия тел для захоронения.
* Выявление запросов от членов семей погибших на оказание им психологической, психотерапевтической, медицинской, организационной, социальной, юридической помощи в связи с ЧС.
* Организация взаимодействия с сотрудниками ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого» с целью оказания необходимой помощи членам семей погибших.
1. **Силы и средства:** к работе ИЦ было привлечено 6 сотрудников.
2. **Особенности:**
* работа ИЦ осуществлялась на территории ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого»;
* технология работы в режиме ИЦ была реализована в форме ежедневного, как минимум, двукратного обзвона членов семей погибших сотрудниками ИЦ;
* для информационной работы с членами семей погибших создавались специальные текстовые формы, содержащие необходимую и достаточную информацию в корректной форме, соответствующей задачам работы ИЦ;
* работа сотрудников ИЦ предполагала взаимодействие с сотрудниками ЗАО «Гражданские самолеты «Сухого», а также их консультирование по вопросам взаимодействия с пострадавшими (членами семей погибших);
* сотрудники ИЦ предоставляли членам семей погибших информацию о том, какую помощь они могут получить от ИЦ, а также снабжали их для этого контактной информацией;
* члены семей погибших воспользовались ресурсами ИЦ и регулярно обращались за информацией и необходимой помощью.
1. **Выводы:** в целях повышения уровня эффективности работы сотрудников ГЛ в режиме ИЦ рекомендуется:
* Регулярное повышение квалификации сотрудников, привлекаемых к работе ГЛ.
* Организация мероприятий по обмену опытом работы между сотрудниками ГЛ с помощью ПАК АИС «Психолог».
* Освоение сотрудниками ГЛ навыков консультирования специалистов организаций, участвующих в работе с пострадавшими.
* Материально-техническое обеспечение взаимодействия между сотрудниками ГЛ, работающими на территории других организаций и специалистами по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС МЧС России (ОД НЦУКС).
1. **Итоги:** за время работы «Горячей линии» было отработано **42** обращения.

**Аналитическая справка**

по результатам работы «Горячей линии»,

организованной в ФКУ ЦЭПП МЧС России,

а также в регионах (ГУ МЧС по Краснодарскому краю,

в ЦУКС г. Пермь, в ГУ МЧС по Удмуртской области),

в связи с наводнением в Краснодарском крае

(07.07.2012. – 03.08.2012).

1. **Задачи:**

* Информационная работа с гражданами, обращающимися на горячую линию с запросами о судьбе конкретных людей (родственников, друзей, близких):
* информационное сопровождение родственников людей, погибших при наводнении (о месте нахождения тел погибших, о порядке прохождения процедуры опознания);
* информационное сопровождение родственников людей, пострадавших при наводнении (о состоянии здоровья близких и месте госпитализации);
* информационное сопровождение родственников людей, эвакуированных при наводнении (о судьбе близких, месте их нахождения);
* сбор информации о пропавших без вести от родственников, разыскивающих своих близких и не имеющих возможности (на момент обращения) связаться с ними;
* сбор информации о проблемных вопросах, возникающих в период ликвидации последствий ЧС (о затопленных домах, о выдаче гуманитарной и материальной помощи и пр.)
* Информационная работа с гражданами, интересующимися общей обстановкой в зоне ЧС:
* какие населенные пункты пострадали от наводнения (в т.ч. санатории и детские лагеря);
* о ходе аварийно-спасательных и восстановительных работ;
* о степени разрушенности инфраструктуры (газоснабжение, электроснабжение, телефонная связь, ж/д и автодороги и пр.);
* о возможности оказания помощи пострадавшим (материальной, гуманитарной и физической);
* запрос метеопрогноза на ближайший период.
* Взаимодействие со специалистами по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС (далее ОД НЦУКС), сотрудниками региональных ГЛ, сотрудниками выездной группы ФКУ ЦЭПП МЧС России и филиалов ФКУ ЦЭПП МЧС России, работающей на месте ЧС, с Центром «Антистихия» МЧС России, а также другими службами, участвующими в ликвидации последствий ЧС, с целью корректировки и обмена информацией, необходимой для успешной работы ГЛ.
* Методическое и информационное сопровождение работы региональных ГЛ, открытых в связи с текущей ЧС.
1. **Силы и средства:**
* для выполнения задач задействованы 2 телефонные линии (8(495)626-37-07 и 8-800- 775-17-17)
* к работе на ГЛ привлечено 16 человек, из них 8 сотрудников отдела ДМПК и ИП, 7 сотрудников других отделов ФКУ ЦЭПП МЧС России и 1 студент-волонтёр.
1. **Особенности:**
* наиболее длительная ГЛ, что было связанно с продолжительным ходом АСДНР и широким общественным резонансом ЧС;
* большое количество обращений поступало от людей, не имеющих возможности вязаться со своими близкими в связи с длительным отсутствием телефонной связи в зоне ЧС;
* много обращений граждан поступило в связи с отдыхом их близких, особенно детей, в оздоровительных лагерях, пансионатах, санаториях и пр. (период летних отпусков);
* практически вся информация о погибших, госпитализированных и гражданах, находящихся в ПВР поступала на ГЛ путем телефонных переговоров с сотрудниками ФКУ ЦЭПП МЧС России, работающих на месте ЧС (в связи с практическим отсутствием других средств связи на месте ЧС);
* были открыты ГЛ в 3-х регионах, граждане которых находились (отдыхали) в районе, где произошла ЧС;
* большое количество обращений поступило от граждан, желающих оказать гуманитарную помощь пострадавшим в ЧС.
1. **Итоги:** за время работы на «Горячие линии» поступило **7088** обращений граждан (из них **2409** на ГЛ ФКУ ЦЭПП МЧС России).
2. **Выводы:**

В целях обеспечения эффективности работы ГЛ является целесообразным:

* продолжить разработку методических материалов об организации и работе ГЛ в ЧС, обучение и инструктаж волонтёров, привлекаемых к работе на ГЛ (в т.ч. в регионах), для обеспечения профессиональной психологической помощи и поддержки пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших;
* продолжить разработку и интеграцию в АИС - Психолог "Базы данных ГЛ" с целью ускорения и улучшения качества сбора и обмена информацией о пострадавших в ЧС и их родственниках;
* согласовать максимально быстрый и эффективный способ получения информации (списков) от сотрудников выездной группы ЦЭПП, работающих на месте ЧС.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**КРАТКИЙ СПИСОК СЛОВ, ФРАЗ И ВЫРАЖЕНИЙ**

**ДЛЯ РАБОТЫ С АНГЛОГОВОРЯЩИМИ АБОНЕНТАМИ**

**Основные понятия**

|  |  |
| --- | --- |
| МЧС | EMERCOM of Russia |
| Центр экстренной психологической помощи | Center of Emergency Psychological Aid EMERCOM of Russia |
| Горячая линия МЧС России | Hotline of the Russian EMERCOM |
| Телефон доверия | Helpline |
| Оперативный штаб МЧС | Оperation center of EMERCOM |
| Пресс-служба МЧС | Press service  of EMERCOM |
| Чрезвычайная ситуация | Emergency  situation |
| Происшествие | Аccident |
| Зона ЧС | Emergency area |
| Ликвидация последствий | Еlimination of the aftermath |
| Аварийно-спасательные работы  | Еmergency recovery operations |
| Поисково-спасательные работы | Search-and-rescue operations |
| Эвакуация  | Evacuation |
| Администрация  | Administration |
| Посольство  | Embassy |
| Гражданин  | Citizen |
| Медицинская служба  | Medical service |
| Социальная служба  | Social service |
| Гуманитарная помощь  | Humanitarian (help) |
| Медико-психологическая помощь  | Medical-psychological aid |
| Спасатель  | Rescuer |
| Психолог | Psychologist |
| Врач  | Doctor  |
| Пожарный | Fireman  |

**Пример 1. Общая информация по ЧС**

Психолог: Горячая линия МЧС, здравствуйте! Чем я могу Вам помочь?

Абонент: Здравствуйте. Скажите, пожалуйста, на борту самолета были граждане Гондураса?

Психолог: Эту информацию Вы можете получить в пресс-службе МЧС.

Абонент: Спасибо, до свидания.

Психолог: Пожалуйста.

Psychologist: «EMERCOM hotline. Can I help you?»

Subscriber: Hello. Tell me please, are there any Honduras citizens on board of the plane?

Psychologist: You can get this information at the press service of EMERCOM.

Subscriber: Thank you. Good bye!

Psychologist: Bye!

**Виды ЧС**

|  |  |
| --- | --- |
| Пожар  | Fire  |
| Наводнение  | Flood  |
| Циклон  | Cyclone  |
| Землетрясение | Earthquake  |
| Ураган  | Hurricane  |
| Эпидемия  | Epidemic  |
| Взрыв  | Explosion  |
| Террористический акт  | Terroristic act |
| Авария, крушение  | Crash |
| Дорожно-транспортное происшествие  | Traffic accident |
| Крушение самолета  | Plane wreck/crash  |
| Кораблекрушение | Shipwreck |

**Пример 2. Информация о ходе АСДНР**

Психолог: Горячая линия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте. Скажите, пожалуйста, что делается для устранения последствий ЧС?

Психолог: Для проведения аварийно-восстановительных работ и всестороннего жизнеобеспечения населения в районе ЧС разворачивается деятельность всех необходимых служб. Пострадавшие и их родственники получают медико-психологическую помощь.

Абонент: Спасибо, до свидания.

Психолог: До свидания.

Psychologist: «EMERCOM Hot line. How can I help you?»

Subscriber: Hello. Tell me please, what measures are being taken to eliminate the aftermath of the emergency situation?

Psychologist: All required personnel are being deployed into the area for recovery works and all-around functioning life-lines. Victims and their relatives are getting medical and psychological help.

Subscriber: Thank you. Good bye!

Psychologist: Bye!

**Информация о пострадавших в ЧС**

|  |  |
| --- | --- |
| Пострадавший, жертва  | Injured / victim  |
| Погибший  | Dead |
| Аэропорт  | Airport  |
| Пункт временного размещения | Displaced-persons camp = DP camp |
| Больница  | Hospital |
| Морг | Morgue |
| Список  | List |
| Документ | Document |
| Удостоверение личности  | Identity card |
| Родственник | Relative  |
| Общее состояние пострадавшего | General patient condition |
| Удовлетворительное состояние | Good condition |
| Состояние средней тяжести  | Fair condition |
| Тяжелое состояние  | Serious condition |
| Крайне тяжелое состояние | Critical condition |
| Травма  | Injury  |

**Пример 3. Сообщение информации о пострадавших**

Психолог: Горячая линия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте, могу я узнать о пострадавших в наводнении?

Психолог: Кого Вы ищите?

Абонент: Моего брата

Психолог: Назовите его ФИО, год рождения.

Абонент: Джон Смит, 25 ноября 1976.

Psychologist: «EMERCOM Hot line. How can I help you?»

Subscriber: Hello. Can I get some information about the flood victims?

Psychologist: Who are you searching for?

Subscriber: I’m searching for my brother.

Psychologist: Tell me his name and date of birth.

Subscriber: John Smith, 25 November 1976.

*На данный момент информация по запрашиваемому человеку отсутствует.*

Психолог: Сейчас информация уточняется. Пожалуйста, перезвоните позже.

Абонент: Спасибо, до свидания.

Психолог: До свидания.

Psychologist: Information is clarifying now. Please, call back later.

Subscriber: Thank you. Good bye!

Psychologist: Bye!

*Запрашиваемый человек отсутствует в списке пострадавших.*

Психолог: Вашего брата нет в списке пострадавших.

Psychologist: Your brother's name is not in the list of injured.

*Запрашиваемый человек в списке пострадавших.*

Психолог: Ваш брат есть в списке пострадавших. Он находится в больнице №1 города N.

Абонент: Как он?

Психолог: Он в состоянии средней тяжести.

Psychologist: Your brother's name is in the list of injured. He is in hospital №1 of N.

Subscriber: How is he?

Psychologist: His condition is fair.

*Запрашиваемый человек в списке погибших.*

Психолог: Ваш брат есть в списке погибших. Он находится в морге города N. Вам необходимо приехать туда со своим удостоверением личности и документами погибшего.

Примите мои соболезнования (соболезную Вашей утрате).

Psychologist: Your brother's name is in the list of dead. He is in the morgue of N. You should get there with your identity card and the documents of your brother.

(I’m) sorry for your lost.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**Хроника «Горячих линий»**

**ФКУ ЦЭПП МЧС России г. Москва**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Чрезвычайная ситуация | Период работы ГЛ | Кол-во обращений |
| **2006 г. – «Горячая линия» открывалась 5 раза. Поступило 1543 обращений** |
| Обрушение кровли Басманного рынка | 23.02. – 25.02. | 418 |
| Авиакатастрофа самолета А-310 Москва-Иркутск | 09.07. – 12.07. | 63 |
| Эвакуация граждан РФ и государств – участников СНГ из Палестины | 14.07. – 27.07. | 559 |
| Авиакатастрофа самолета ТУ-154 Анапа – Санкт-Петербург | 22.08. – 25.08. | 111 |
| Пожар в Наркологической клинике № 17 г. Москвы | 09.12. – 11.12. | 392 |
| **2007 г. – «Горячая линия» открывалась 3 раза. Поступило 324 обращения** |
| Авиакатастрофа в Самаре | 17.03 – 18.03. | 60 |
| Эвакуация граждан РФ и государств – участников СНГ из Палестины | 21.06.- 22.06. | 16 |
| Пожар в МИГКУ | 02.10-3.10. | 248 |
| **2008 г. – «Горячая линия» открывалась 1 раз. Поступило 340 обращений** |
| Авиакатастрофа самолета Москва-Пермь | 14.09.-18.09. | 340 |
| **2009 г. – «Горячая линия» открывалась 2 раза. Поступило 2694 обращения** |
| Катастрофа автобуса с туристами в Демократической Республике Вьетнам | 15.03.-17.03. | 663 |
| Крушение поезда «Невский экспресс» (Москва - Санкт-Петербург) | 28.11-01.12. | 2031 |
| **2010 г. – «Горячая линия» открывалась 5 раз. Поступило 4046 обращений** |
| Взрывы в московском метро | 29.03.- 31.03. | 1192 |
| Авиакатастрофа самолета президента Польши | 10.04.-14.04. | 228 |
| Авария автобуса с российскими туристами в Республике Турция | 25.05.- 28.05. | 2113 |
| Гибель детей в Краснодарском крае (г. Ейск) | 07.07.- 09.07. | 235 |
| Аварийная посадка ТУ-154 в Домодедово | 04.12.- 07.12. | 278 |
| **2011 г. – «Горячая линия» открывалась 7 раз. Поступило 4200 обращений** |
| Возгорание самолёта ТУ-154 в г. Сургут ХМАО | 01.01.- 02.01. | 81 |
| Теракт в аэропорту Домодедово, г. Москва | 24.01.-28.01. | 1285 |
| Эвакуация российских граждан из Ливии | 22.02.-01.03;31.03 | 1569 |
| Эвакуация российских граждан и граждан СНГ из республики Йемен | 12.06.-14.06. | 149 |
| Авиакатастрофа самолета ТУ-134 республика Карелия | 21.06.-26.06. | 623 |
| Авиакатастрофа самолета Як-42 в Ярославской области | 07.09.-10.09. | 344 |
| Крушение буровой платформы «Кольская» в акватории Охотского моря | 18.12.-24.12. | 149 |
| **2012 г. - «Горячая линия» открывалась 6 раз. Поступило 3723 обращений** |
| Авиакатастрофа пассажирского самолёта ATR-72 авиакомпании «ЮТэйр» под Тюменью | 02.04.- 05.04. | 445 |
| Авиакатастрофа самолета «SukhoiSuperjet 100» в Индонезии  | 12.05. – 17.05. | 42 |
| Наводнение в Краснодарском крае | 07.07.- 03.08. | 2409 |
| Пожар на предприятии в Ханты-Мансийском округе | 29.09.- 03.10. | 122 |
| Авария автобуса с российскими туристами в Республике Турция | 05.10. – 08.10. | 635 |
| Дорожно-транспортное происшествие в Ставропольском крае | 17.10. – 18.10. | 70 |