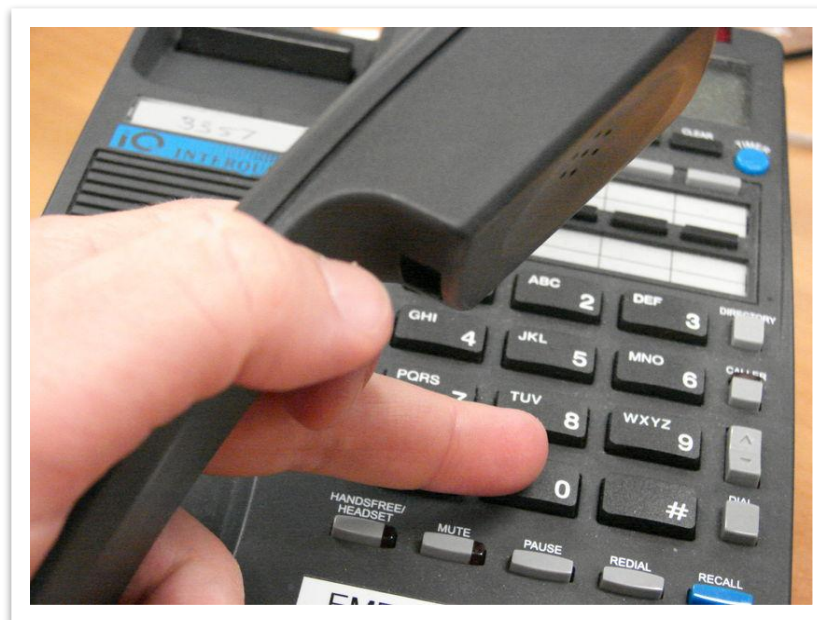




# ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ПСИХОЛОГА НА ТЕЛЕФОНЕ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ И ПОЖАРАХ



# ВАРИАНТЫ УПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕРМИНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

- телефонная служба, отвечающая за немедленное реагирование в критической ситуации;
- телефонная служба центров профилактики самоубийств, социальной помощи, лечения наркомании;
- центр обработки результатов рекламных кампаний и обращений потребителей;
- служба для получения обратной связи от населения.



# «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» МЧС России

- это прямая телефонная линия для населения, предоставляющая достоверную, оперативную, официальную информацию по чрезвычайной ситуации (ЧС)



# ЦЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ГЛ

1. Оказание информационной поддержки и психологической помощи пострадавшим в ЧС, их родственникам и близким;
2. Сбор информации о ЧС и пострадавших.



# ОТКРЫТИЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

ГЛ открывается при:

- наличии погибших, пострадавших, пропавших без вести;
- эвакуации населения;
- наличии широкого общественного резонанса события.



# ОТКРЫТИЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Решение об открытии и закрытии «Горячей линии»  
принимают:

ЧС  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ИЛИ  
МЕЖРЕГИОНАЛЬНОГО  
ХАРАКТЕРА

```
graph LR; A[ЧС ФЕДЕРАЛЬНОГО ИЛИ МЕЖРЕГИОНАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА] --> B[НАЧАЛЬНИК НЦУКС ПО СОГЛАСОВАНИЮ С ДИРЕКТОРОМ ФКУ ЦЭПП МЧС РОССИИ]; C[ЧС РЕГИОНАЛЬНОГО, МЕЖМУНИЦИПАЛЬНОГО, МУНИЦИПАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА] --> D[РУКОВОДИТЕЛЬ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА];
```

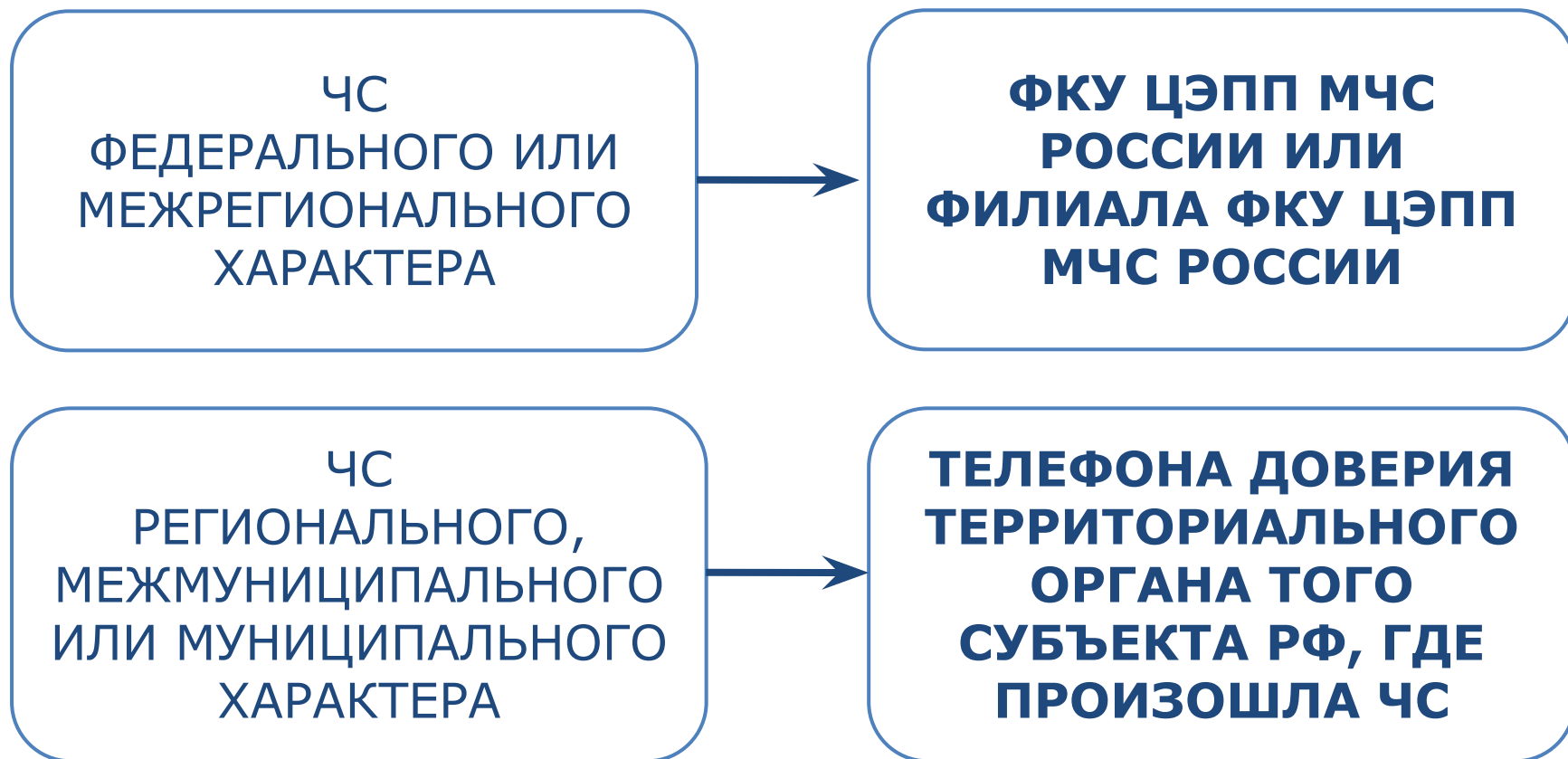
**НАЧАЛЬНИК НЦУКС ПО  
СОГЛАСОВАНИЮ С  
ДИРЕКТОРОМ ФКУ  
ЦЭПП МЧС РОССИИ**

ЧС  
РЕГИОНАЛЬНОГО,  
МЕЖМУНИЦИПАЛЬНОГО,  
МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ХАРАКТЕРА

**РУКОВОДИТЕЛЬ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО  
ОРГАНА**

# ОТКРЫТИЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

«Горячая линия» открывается на базе



# ОТКРЫТИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Методическая помощь оказывается  
отделом дистанционных методов психологического  
консультирования и информационной поддержки  
ФКУ ЦЭПП МЧС России.

ПЫЖЬЯНОВА  
ЛАРИСА  
ГРИГОРЬЕВНА  
Начальник  
отдела



ВАРФОЛОМЕЕВА  
ЕЛЕНА  
ИГОРЕВНА  
Заместитель  
начальника отдела



# ОТКРЫТИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

## НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

- Приказ МЧС России № 525 от 20.09.2011г., пункт 2.5.
- «Алгоритмы организации работы специалиста психологической службы, привлекаемого к ликвидации последствий чрезвычайной ситуации» от 03.02.2012г., приложение № 7.

# ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»



ОРГАНИЗАЦИОННО-  
ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ



ОСНОВНОЙ



ЗАВЕРШАЮЩИЙ

# ОРГАНИЗАЦИОННО-ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП



## **ЦЕЛЬ:**

- организация взаимодействия со службами, принимающими участие в ликвидации последствий ЧС;
- сбор информации;
- организация работы оперативной группы психологов.

# СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

ЛИЦО, ОТВЕТСТВЕННОЕ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ  
РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

СТАРШИЙ ОПЕРАТИВНОЙ  
ГРУППЫ ПСИХОЛОГОВ

СПЕЦИАЛИСТЫ, ПРИВЛЕЧЕННЫЕ ДЛЯ РАБОТЫ НА  
«ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»



# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

## Подготовительные мероприятия:

- согласование места работы телефона ГЛ, привлекаемых сил и средств;
- определение номеров ГЛ;
- материальное обеспечение рабочих мест – телефонными аппаратами (необходимы 2 выделенных линии), факсом, компьютером (имеющим доступ в Интернет), принтером, канцелярскими принадлежностями;
- привлечение специалистов-психологов (МЧС России, системы РСЧС);
- составление графика дежурства специалистов-психологов (смены) для круглосуточной работы ГЛ

# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

Для эффективной работы ГЛ необходимо  
учитывать!

- Номер телефон ГЛ не должен изменяться!
- Специалисты ГЛ должны располагать максимально полной, актуальной и достоверной информацией.
- Сбор и анализ информации проводится непрерывно, в круглосуточном режиме.
- На телефонном аппарате должно дежурить одновременно не менее двух специалистов.



# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

Для эффективной работы ГЛ специалисты  
должны:

- знать обстановку в зоне ЧС;
- иметь сведения о пострадавших, а также необходимую справочную информацию;
- взаимодействовать с целью получения информации с оперативным штабом, административными органами и службами, пресс-службой МЧС России;
- при необходимости уточнять информацию, обращаясь к достоверным источникам.





# ОСНОВНОЙ ЭТАП



## **ЦЕЛЬ:**

- Оказание информационной поддержки и психологической помощи пострадавшим в результате ЧС, а также их родственникам и близким;
- Сбор контактной информации о близких родственниках пострадавших и погибших.

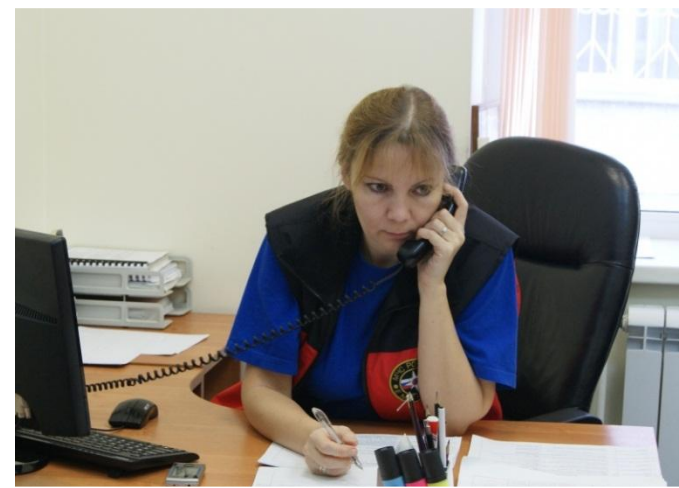


# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ТОЛЬКО **ДОСТОВЕРНУЮ И ГРАМОТНО СФОРМУЛИРОВАННУЮ** ИНФОРМАЦИЮ

БЫТЬ ГОТОВЫМ **ПОВТОРИТЬ И ПОДРОБНО РАЗЪЯСНИТЬ** ИНФОРМАЦИЮ

ПРОЯВЛЯТЬ **ЭМПАТИЮ, БЫТЬ ТЕРПЕЛИВЫМ И КОРРЕКТНЫМ**



# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

**УТОЧНЯТЬ И ПРОВЕРЯТЬ  
СВЕДЕНИЯ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ  
СОМНЕНИЕ**

**ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ,  
СОДЕРЖАЩУЮ **КОНКРЕТНЫЕ  
ДАННЫЕ**  
ДАВАТЬ ТОЛЬКО **ПОД ЗАПИСЬ****

**УТОЧНЯТЬ У АБОНЕНТА, ЧТО БЫЛО ИМ  
ЗАПИСАНО**



# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

## ЕСЛИ

НА МОМЕНТ ОБРАЩЕНИЯ, У СОТРУДНИКА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»  
**НЕТ ДОСТОВЕРНОЙ ИНФОРМАЦИИ**



СООБЩИТЬ, ЧТО  
**ИНФОРМАЦИЯ**  
УТОЧНЯЕТСЯ, УКАЗАТЬ  
**ВРЕМЯ**, КОГДА МОЖНО  
ПЕРЕЗВОНИТЬ

**ЗАПИСАТЬ ТЕЛЕФОН**  
АБОНЕНТА И  
**ПЕРЕЗВОНИТЬ** ПОСЛЕ  
ПОЛУЧЕНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ

# ОФИЦИАЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

ОПЕРАТИВНЫЙ ШТАБ

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ОРГАНЫ И  
СЛУЖБЫ, УЧАСТВУЮЩИЕ В  
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ ЧС



ОТДЕЛ ИНФОРМАЦИИ, ПРОПАГАНДЫ И СВЯЗИ С  
ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ МЧС РОССИИ

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

**!!!** Информацию о **персональных данных** пострадавших/погибших/эвакуированных предоставлять только **родным и близким** разыскиваемого!



# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

**ЕСЛИ**

ФАМИЛИИ, ЗАПРАШИВАЕМОЙ АБОНЕНТОМ,  
**НЕТ В СПИСКЕ**



УТОЧНИТЬ, НА ОСНОВАНИИ ЧЕГО АБОНЕНТ  
РЕШИЛ, ЧТО РАЗЫСКИВАЕМЫЙ НАХОДИЛСЯ В  
ЗОНЕ ЧС



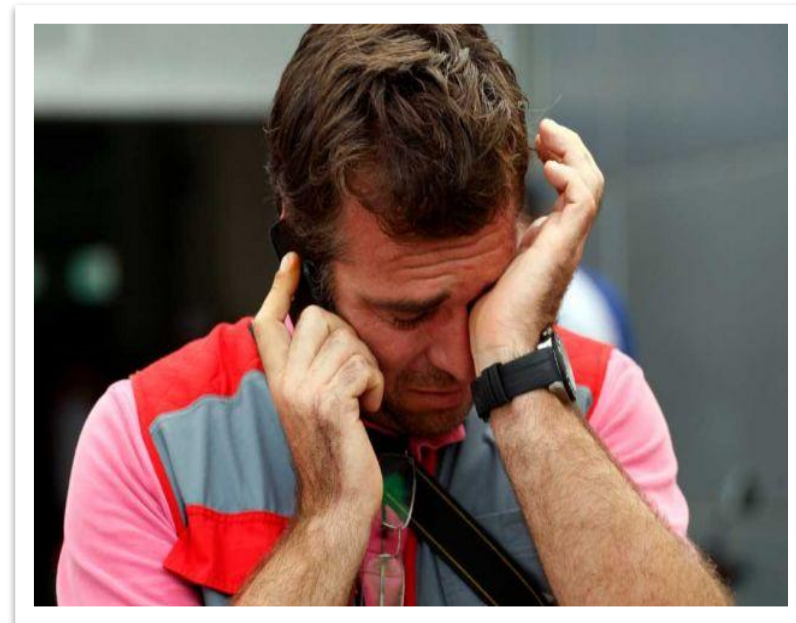
ЗАПИСАТЬ КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН АБОНЕНТА И СТЕПЕНЬ  
РОДСТВА



ПРОИНФОРМИРОВАТЬ АБОНЕНТА В СЛУЧАЕ ПОЯВЛЕНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

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



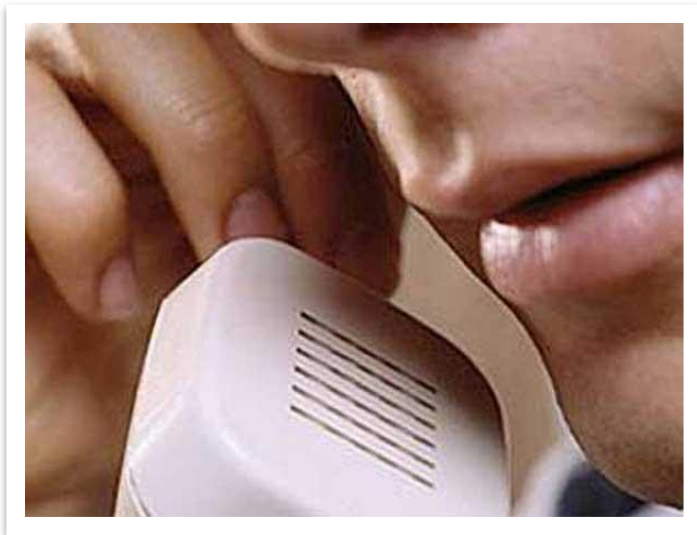
# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

## УПОТРЕБЛЯТЬ ФРАЗЫ:

«ПО ИМЕЮЩЕЙСЯ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ИНФОРМАЦИИ ...»

«ИСХОДЯ ИЗ ИМЕЮЩИХСЯ У НАС НА ДАННЫЙ МОМЕНТ СПИСКОВ...»

«НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ИНФОРМАЦИЯ УТОЧНЯЕТСЯ..»



## ИСКЛЮЧИТЬ ИЗ РЕЧИ ФРАЗЫ:

«МЫ ЭТОГО НЕ ЗНАЕМ»

«МЫ НЕ ВЛАДЕЕМ ТАКОЙ  
ИНФОРМАЦИЕЙ»

«У ВАС ВСЕ ХОРОШО»

«УЖЕ ВСЕ ТОЧНО ИЗВЕСТНО»



# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

**ЕСЛИ**

НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ» ОБРАЩАЕТСЯ КТО-ЛИБО ИЗ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ **СМИ**



ПЕРЕАДРЕСОВАТЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ **ПРЕСС-СЛУЖБЫ МЧС**



ОБЪЯСНИТЬ ГРАНИЦЫ КОМПЕТЕНТНОСТИ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ  
ЛИНИЯ»: РАБОТА

**ТОЛЬКО С ПОСТРАДАВШИМИ В ЧС И РОДСТВЕННИКАМИ  
ПОСТРАДАВШИХ И ПОГИБШИХ В ЧС**

# ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

№ П/П	ФИО, ВОЗРАСТ, ГРАЖДАНСТВО РАЗЫСКИВАЕМОГО	СОСТОЯНИЕ (ПОГИБ, ПОСТРАДАЛ, ЭВАКУИРОВАН, НЕТ В СПИСКАХ)	КТО РАЗЫСКИВАЕТ (ФИО, КОНТАКТЫ, СТЕПЕНЬ РОДСТВА)	ПРИМЕЧАНИЕ

ОТЧЕТ О РАБОТЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ  
СТАРШЕМУ ОГ ПСИХОЛОГОВ В 9.00 и 21.00

# ЗАКРЫТИЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

ГЛ закрывается при:

- завершении аварийно-спасательных и других неотложных работ;
- снижении количества обращений – до 5 за последние 2 суток.



# ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП



**ЦЕЛЬ:** ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ

# ОТЧЕТ О РАБОТЕ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

<b>ЧС, в связи с которой работает ГЛ</b>	
<b>Место открытия ГЛ и телефонный номер, по которому работает ГЛ</b>	
<b>Дата и время открытия ГЛ</b>	
<b>Количество обращений на ГЛ: - в период с 9.00 до 21.00 - всего с открытия ГЛ на 9.00 (21.00) (нарастающим итогом)</b>	
<b>ФИО, должность и личный контактный телефон сотрудников, работающих на ГЛ</b>	
<b>Основной характер обращений на ГЛ:</b>	
<b>Сложные вопросы, обращения, особые случаи и пр.</b>	

После официального закрытия ГЛ в течение 1-2 часов составляется итоговый отчет о работе телефона «Горячая линия».



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**

**УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ ФКУ ЦЭПП МЧС РОССИИ**