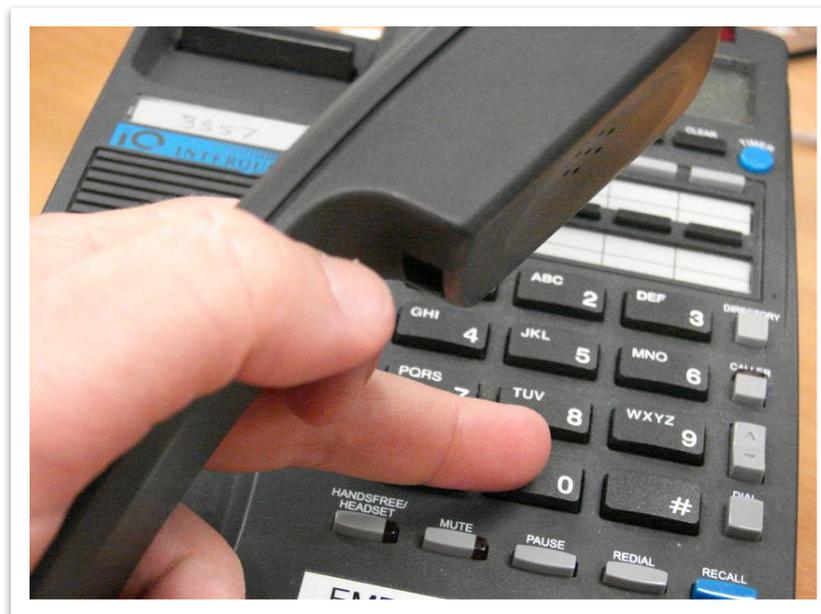




ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ПСИХОЛОГА НА ТЕЛЕФОНЕ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ И ПОЖАРАХ



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

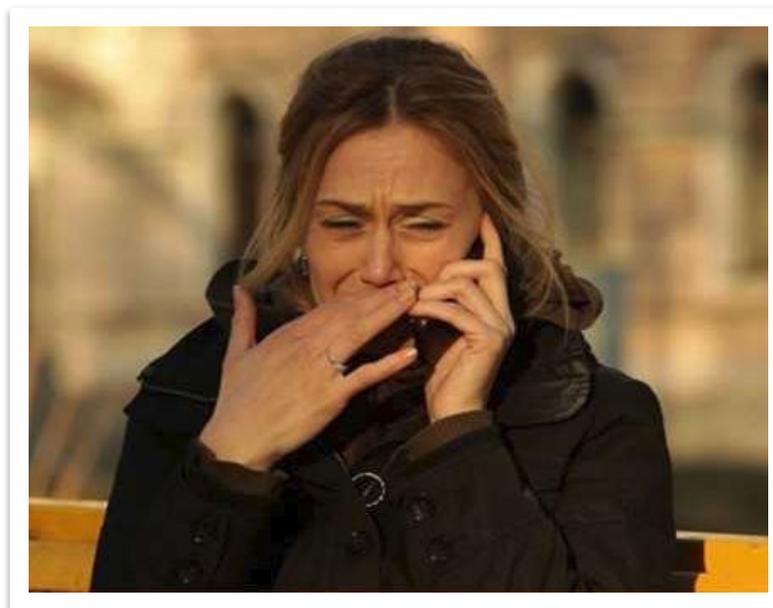
АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ОРГАНЫ И
СЛУЖБЫ, УЧАСТВУЮЩИЕ В
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ ЧС



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



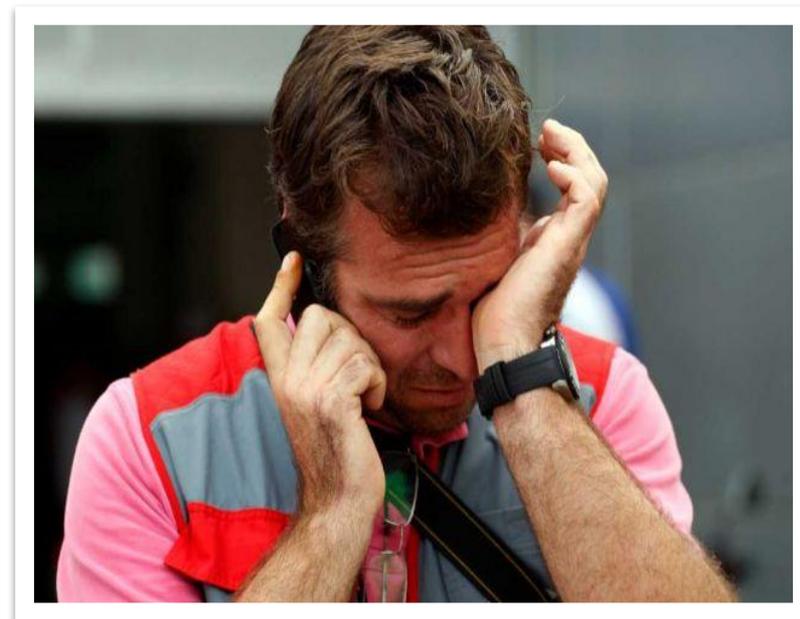
ЗАПИСАТЬ КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН АБОНЕНТА И СТЕПЕНЬ
РОДСТВА



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.



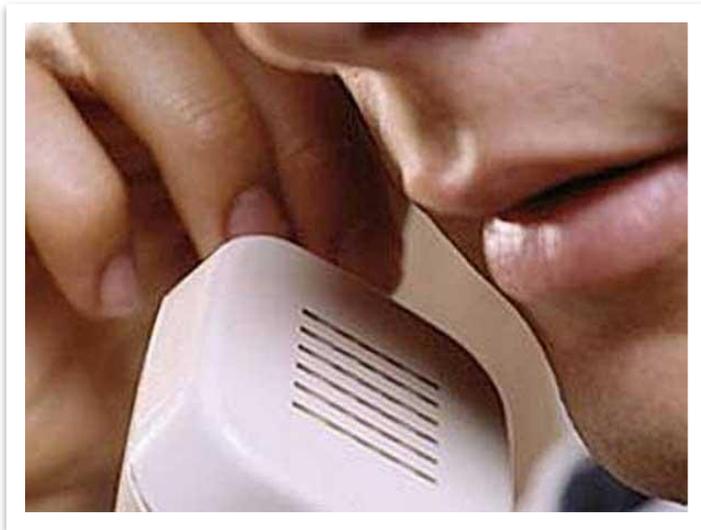
ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБРАТИВШИМСЯ НА ГЛ

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»

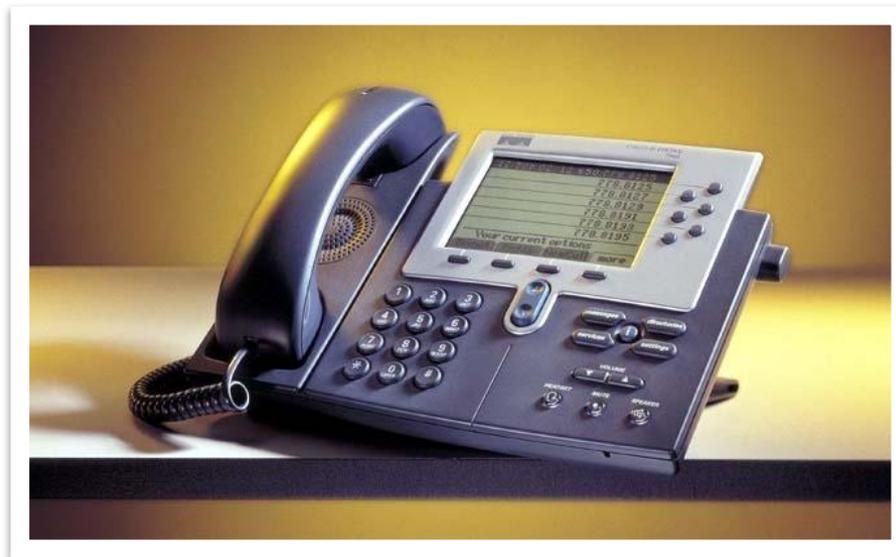
| № П/П | ФИО, ВОЗРАСТ, ГРАЖДАНСТВО РАЗЫСКИВАЕМОГО | СОСТОЯНИЕ (ПОГИБ, ПОСТРАДАЛ, ЭВАКУИРОВАН, НЕТ В СПИСКАХ) | КТО РАЗЫСКИВАЕТ (ФИО, КОНТАКТЫ, СТЕПЕНЬ РОДСТВА) | ПРИМЕЧАНИЕ |
|----------|--|--|--|------------|
| | | | | |

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»

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

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