



Обращения, поступающие на телефон «горячая линия»:

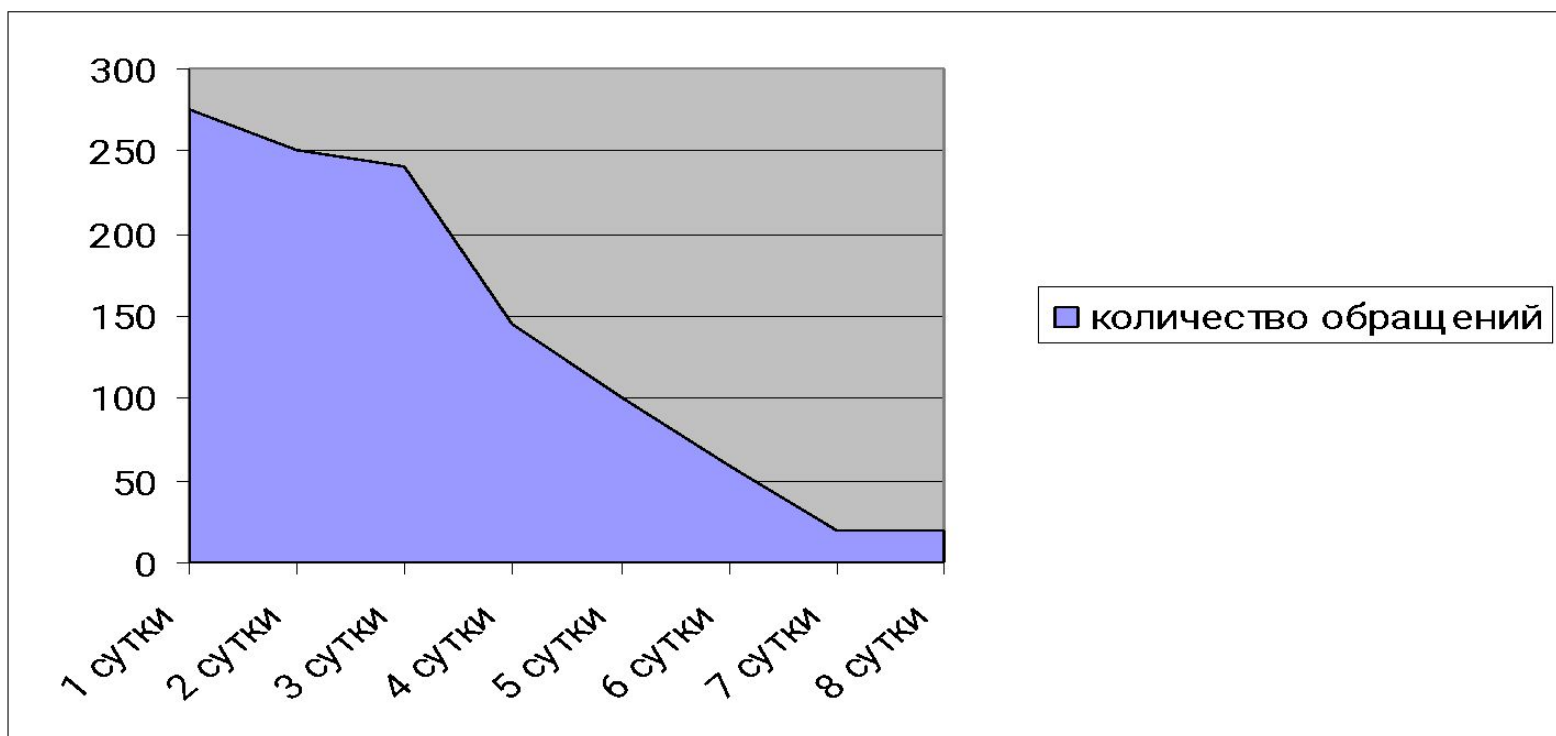


- ◆ **Обращения в период общественно значимых ЧС**
- ◆ **Обращения вне периода общественно значимых ЧС.**

Обращения на телефон «горячая линия» в период общественно значимых чрезвычайных ситуаций:

- ◆ **Теракт в переходе под Пушкинской площадью (08.08.2000г.);**
- ◆ **Захват заложников в театральном центре на ул. Мельникова (23-26 октября 2002г.);**
- ◆ **Теракт на аэродроме «Тушино» (05.07.2003г.);**
- ◆ **Теракт в метро на перегоне между станциями «Автозаводская» и «Павелецкая» (06.02.2004г.).**

Обращаемость на телефон «горячая линия» после общественно значимой ЧС



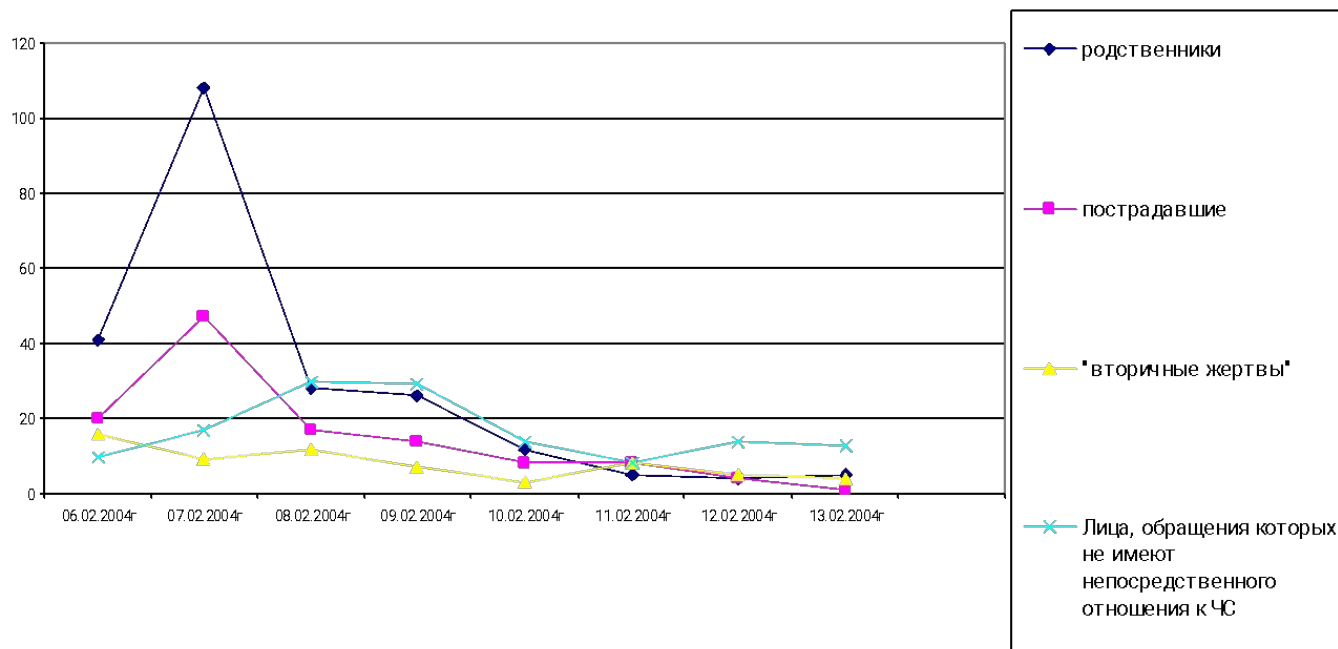
Обращения по «горячей линии» при общественно значимой ЧС подразделяются на следующие категории (1):

- ◆ **Обращения граждан с целью получения сведений о характере ЧС, его последствиях, списках пострадавших, об изменениях социальной инфраструктуры в эпицентре ЧС и т. д. - так называемые информационные обращения – 17%**
- ◆ **Обращения родственников по поводу оказания пострадавшим специализированной помощи – 37%**
- ◆ **Обращения пострадавших с целью получения помощи по телефону или очной (амбулаторной или стационарной) – 17%**

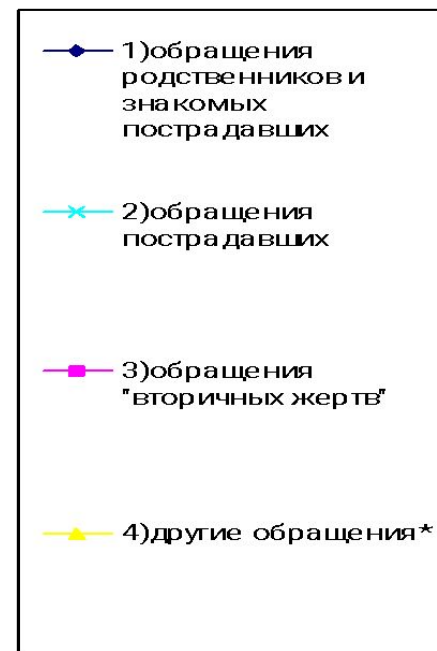
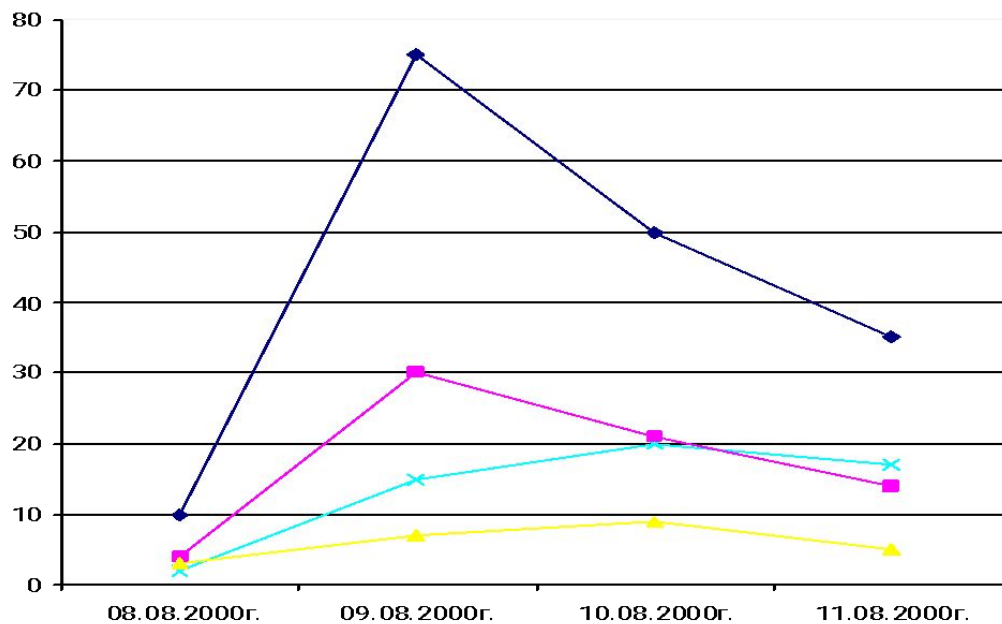
Обращения по «горячей линии» при общественно значимой ЧС подразделяются на следующие категории (2):

- ◆ **Обращения «вторичных жертв» с целью получения помощи по телефону или очной – 14%**
- ◆ **Обращения лиц с индивидуально значимыми проблемами, которые после актуальной ЧС приобрели чрезвычайное значение - 8%**
- ◆ **Обращение лиц с установленным ранее диагнозом психического расстройства, в связи с обострением состояния - 2%**
- ◆ **Обращения лиц, предлагающих помощь пострадавшим – 1%**

Динамика различных категорий обращений на «ГЛ» в период общественно значимых чрезвычайных ситуаций (теракт в метро между станциями «Автозаводская» и «Павелецкая» 06.02.2004):



Динамика различных категорий обращений на «горячую линию» в период общественно значимых чрезвычайных ситуаций (теракт в переходе под Пушкинской площадью 08.08.2000г.):

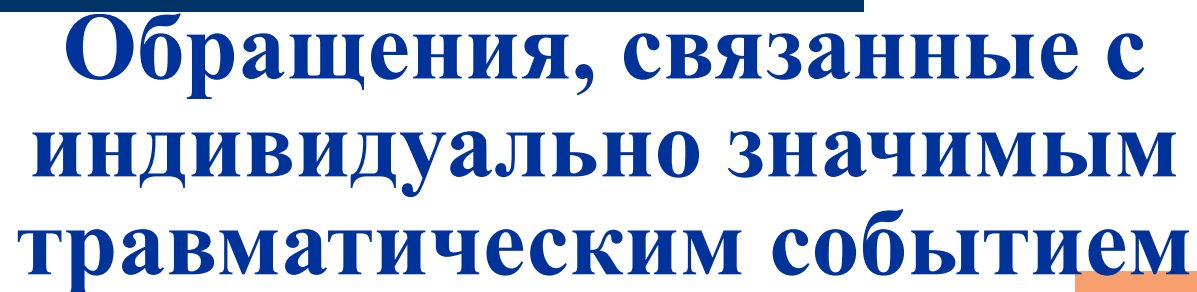





Обращения вне периода общественно значимой ЧС :



- ◆ **Обращения, связанные с индивидуально значимым травматическим событием;**
- ◆ **Обращения, не связанные с индивидуально значимым травматическим событием.**



Обращения, связанные с индивидуально значимым травматическим событием



- ◆ **Обращения, связанные с индивидуально значимой чрезвычайной ситуацией**
- ◆ **Обращения, связанные с индивидуально значимым событием**

Обращения, связанные с индивидуально значимым травматическим событием (1)

I. Обращения, связанные с индивидуально значимыми чрезвычайными ситуациями (по шкале T.Holmes оцениваются от 53 до 100 баллов):

- ◆ *Смерть мужа (жены)*
- ◆ *Разрыв семейных отношений (в т.ч. развод)*
- ◆ *Тюремное наказание*
- ◆ *Смерть близкого родственника*
- ◆ *Болезнь (травма)*
- ◆ *«Паническое расстройство» - первый приступ*

Обращения, связанные с индивидуально-значимым травматическим событием (2)

- ◆ *II. Обращения, связанные с индивидуально значимыми событиями (по шкале T.Holmes оцениваются от 11 до 50 баллов - от “Незначительное нарушение закона -11 баллов” до “Вступление в брак” - 50 баллов).*
- ◆ *обращения, связанные с проблемой межличностных взаимоотношений;*
- ◆ *проблема одиночества;*
- ◆ *заболевание члена семьи;*
- ◆ *наличие ранее диагностированных психических расстройств;*
- ◆ *проблема зависимостей;*
- ◆ *проблема безработицы.*

Обращения, не связанные с индивидуально значимым травматическим событием: - обращения так называемых «зависающих» абонентов.

- ◆ **Лица, с тревожно-мнительными чертами характера, которые нуждались в постоянной психологической поддержке.**
- ◆ **Лица, состоящие на учете в психоневрологическом диспансере по поводу психического заболевания (шизофрении).**
- ◆ **Лица, обращающиеся на «горячую линию» в дни дежурств консультантов-женщин, с целью совершения во время беседы мастурбационного акта.**

Преимущества телефонного консультирования

- ◆ Доступность
- ◆ Бесплатность
- ◆ Конфиденциальность
- ◆ Анонимность
- ◆ Ограничение средств коммуникации вербальным способом
- ◆ Возможность в любой момент прервать разговор
- ◆ Идеализация психотерапевта

Недостатки телефонного консультирования

- ◆ **Ограниченные диагностические возможности**
- ◆ **Недоступность помощи в случае занятой телефонной линии**
- ◆ **Ограничение средств коммуникации вербальным способом**
- ◆ **Отсутствие обратной связи**
- ◆ **Идеализация психотерапевта**

Основные характеристики «горячей линии»

1. Входит в состав государственного учреждения
2. Финансируется за счет бюджета.
3. Поднадзорна и подотчетна органам здравоохранения.

Основные принципы работы:

1. конфиденциальность
2. анонимность
3. надежность

Одним из основных методов консультирования является - *активное выслушивание:*

(1. поощрение; 2. повторение; 3. отражение; 4. обобщение).