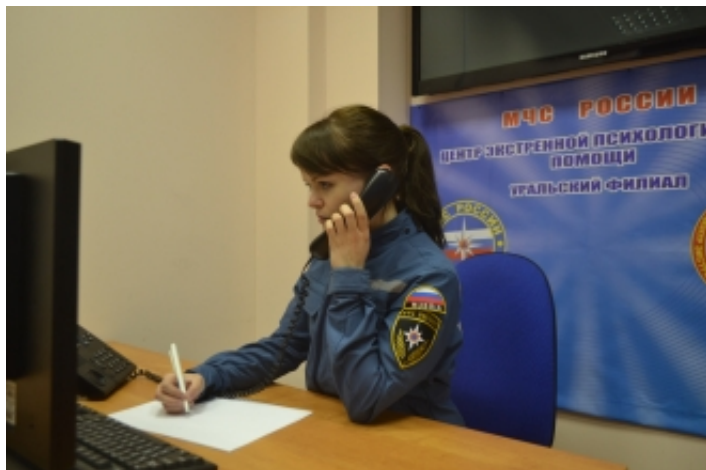


---

## На базе Центра экстренной психологической помощи МЧС России пройдут тренировки специалистов «Горячей линии» психологической службы

15 Мая 2018



Ежегодно, в рамках повышения уровня подготовки специалистов психологической службы Центра экстренной психологической помощи МЧС России по работе на «Горячей линии», в различных регионах проводятся тренировочные мероприятия, моделирующие чрезвычайную ситуацию. Под руководством отдела дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки ЦЭПП МЧС России, психологи территориальных органов должны оказать грамотную психологическую и информационную поддержку гражданам, в режиме «реального времени».

Тренировки проводятся не выборочно, а по всем главным управлениям ЦЭПП МЧС России. Одновременно тренируются три главных управления.

В период с 16 по 24 мая штатную проверку под руководством ЦЭПП МЧС России, будет проходить Северо-Западный Федеральный округ. В него входят: главное Управление МЧС России по Санкт-Петербургу, Псковская, Новгородская, Ленинградская, Мурманская, Архангельская, Вологодская области, Республика Карелия и Республика Коми. Дальневосточный, Сибирский, Уральский, Северо-Кавказский, а также Южный федеральные округа данную тренировку уже провели. В текущем году подобную проверку еще предстоит пройти Центральному федеральному округу и Приволжью.

«У нас есть заранее придуманная легенда, специально адаптированная под местность, в которой проходят тренировочные мероприятия, согласно которой, при чрезвычайной ситуации есть погибшие, пострадавшие и люди выжившие» - рассказывает начальник отдела дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки ЦЭПП МЧС России Елена Варфоломеева. «В рамках данной легенды, сотрудники нашего отдела, совместно с сотрудниками филиалов, совершают «реальные» звонки на «Горячую линию», где им оказывается

---

профессиональная психологическая и информационная поддержка» - поясняет она.

Те сотрудники, которые работают на «Горячей линии», должны уметь грамотно принять звонок, ответить, получить необходимую информацию от родственников, в соответствии с планом сбора информации, и затем внести ее в модуль «Горячей линии» автоматизированной информационной системы «АИС-Психолог». Данная программа была специально разработана для эффективного сбора информации в единую базу с целью формирования общей сводной таблицы пострадавших. В процессе тренировки у психологов есть возможность еще раз поработать с данной программой, чтобы уверенно и эффективно использовать ее при чрезвычайной ситуации.

Тренировки специалистов «Горячей линии» проходят в два этапа: на первом этапе психологи работают в ситуации, где еще не известна судьба людей, на втором – когда уже известно кто погиб, кто пострадал и кто выжил, и на этом этапе специалисту, предстоит грамотно сообщить родственникам судьбу близкого им человека.

«У каждого сотрудника, который звонит и изображает абонента, есть специальный оценочный бланк, где он оценивает по всем характеристикам свой звонок: своевременно ли принято, полностью ли предоставлена информация, полностью ли собрана информация, насколько был проявлен уровень сопереживания психологом, какие были удачные / неудачные фразы» - говорит руководитель тренировок Е.И. Варфоломеева. «Это делается для того, чтобы проанализировав свою работу с другой стороны, психологи могли сделать выводы и усовершенствовать систему оказания психологической и информационной поддержки граждан» - поясняет она.

Это бесценный опыт, который позволяет психологам «Горячей линии», в условиях жестко ограниченного времени, моментально «включиться в работу» и на практике оказать информационно-психологическую поддержку людям, которые в ней нуждаются. Это могут быть как родственники пострадавших, так и просто люди, которые глубоко сопереживают и хотят оказать помощь и выразить поддержку людям, оказавшимся в зоне ЧС, а также представители прессы.