

---

## **Стартовали тренировки специалистов «Горячей линии» психологической службы по Центральному федеральному округу**

9 Октября 2018

9 октября начались плановые тренировки специалистов, работающих на телефоне «Горячая линия» по Центральному федеральному округу.

Такие мероприятия проводятся ежегодно с целью повышения квалификации специалистов психологической службы по работе на «Горячей линии» по всем Главным управлениям психологической службы МЧС России. Одновременно тренируются три главных управления.

Под руководством отдела дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки Центра экстренной психологической помощи МЧС России, психологи территориальных органов оказывают психологическую и информационную поддержку гражданам, в режиме «реального времени».

В рамках заранее придуманной легенды, специально адаптированной под местность, в которой проходят тренировочные мероприятия, сотрудники отдела дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки ЦЭПП МЧС России, совместно с сотрудниками филиалов, совершают «реальные» звонки на «Горячую линию», где им оказывается профессиональная психологическая и информационная поддержка.

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, какие были удачные / неудачные фразы.

Такой бесценный опыт позволяет психологам «Горячей линии» территориальных органов, в условиях жестко ограниченного времени, моментально «включиться в работу» и на практике наиболее качественно и эффективно оказать информационно-психологическую поддержку людям,

---

которые в ней нуждаются.