



Московский
Институт
Психоанализа

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Психологическая помощь на телефонной горячей линии по вопросам новой коронавирусной инфекции и ситуации эпидемии.

Методическое пособие по работе для психологов.

Авторы:

Антонова Алина
Ваулина Анна
Демьяненко Анна,
Дмитриева Наталия
Жебрун Яна
Камелина Татьяна
Караулова Ольга
Конькова Юлия
Кулешов Никита
Миллер Людмила
Нехаева Любовь
Хохлова Екатерина
Чижова Карина
Штукарева Светлана

Под общей редакцией Штукаревой С.В.

Москва
2020

Содержание:

1. Содержание и порядок деятельности телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 1.1. Концептуальные основы работы телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 1.1.1. Цели создания телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 1.1.2. Миссия телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 1.1.3. Этический кодекс психолога телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 1.2. Рабочая инструкция координатора телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 1.3. Рабочая инструкция консультанта телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
2. Информационная поддержка психологов телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 2.1. Необходимый объем информации по вопросам вируса COVID19 и аспектам пандемии.
 - 2.2. Вопросы организации государственной политики по противодействию эпидемии
 - 2.2.1. Государственные службы и образования, ответственные за применение мер по противодействию эпидемии
 - 2.2.2. Официальные документы, принимаемые органами власти и управления
 - 2.2.3. Службы информирования и оповещения.
3. Требования к процессу оказания услуги
 - 3.1. Требования к организации рабочего места психолога телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 3.2. Алгоритм действий при работе с телефонным обращением

- 3.3. Алгоритм работы с обращением по поводу суицидальных мыслей, намерений и плана.
- 3.4. Алгоритм работы с обращением по поводу текущего суицида
- 3.5. Алгоритм работы с человеком с агрессивными намерениями
- 3.6. Алгоритм работы с человеком, находящегося в состоянии страха (фобические реакции)
- 3.7. Алгоритм работы с человеком, находящегося в состоянии панической атаки
- 3.8. Алгоритм работы со сложными случаями
 - 3.8.1. Разговор с человеком в состоянии сильного алкогольного и/или наркотического опьянения
 - 3.8.2. Разговор с человеком, сообщаящем о готовящемся преступлении.
 - 3.8.3. Обращения постоянного абонента.
 - 3.8.4. Обращение на религиозную тему.
 - 3.8.5. Просьба о немедленной встрече.
 - 3.8.6. Душевнобольной абонент.
- 3.9. Алгоритм организации помощи абоненту, находящемуся в сложной жизненной ситуации,
- 3.10. Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования,

4. Показатели оценки эффективности

- 5. Контроль деятельности телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
- 6. Формы статистического учета обращений в телефонную службу психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
- 7. Типовые кейсы, примеры работы
- 8. Типовые ошибки в работе психологов телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
- 9. Психогигиена психологов телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19) и профилактика эмоционального выгорания
- 10. Материалы в помощь психологу телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)
 - 10.1. Как родителю помочь ребенку справиться с возможным стрессом при временном нахождении дома

- 10.2.Советы для родителей дошкольников и младших школьников в период объявленной эпидемии¹
 - 10.3.Рекомендации лицам пожилого возраста.
 - 10.4.Рекомендации студентам по самоорганизации в процессе обучения в дистанционном формате
 - 10.5.Рекомендации для старшеклассников. Как организовать своё обучение на дому.
- 11. Приложение 1. Официальные документы, принимаемые органами власти и управления
 - 12. Приложение 2. Рубрикатор номеров телефонов по вопросам профилактики и лечения коронавируса по регионам, городам, а также иная полезная информация
 - 13. Список литературы

¹ Рекомендации подготовили: Е.В. Филиппова, А.Л. Венгер, М.В. Булыгина, специалисты Московского государственного психолого-педагогического университета

1. Содержание и порядок деятельности телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

1.1. Концептуальные основы работы службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

Современная социально-психологическая ситуация, связанная с распространением коронавирусной инфекции COVID19 на территории России, ставит личность в ситуацию неопределенности, в которой уязвимыми оказываются все возрастные категории населения: дети, подростки, люди молодого, среднего и пожилого возраста. В этот непростой кризисный период человеку необходима психологическая и информационная поддержка. Одним из таких средств поддержки является служба психологической помощи на телефоне. Телефонное консультирование является одной из форм психопрофилактической работы, консультативной, и некоторых случаях социально-терапевтической для лиц, которые оказались в сложной жизненной ситуации, кризисных состояниях или в случаях, когда им необходимо получить экстренную социальную информацию.

Телефонное консультирование — это особый вид психологической помощи, в которой у консультанта задействован только один сенсорный канал — аудиальный, что, безусловно, осложняет работу консультанта с абонентами. Только через слово, через интонацию, через активное слушание, отзеркаливание, отражение и правильную постановку вопросов консультант на расстоянии должен понять психо-эмоциональное состояние абонента.

Выделяют основные направления работы службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером:

- Отбор и подготовка сотрудников;
- Непосредственная работа, с обратившимся за помощью;
- Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников;
- Информационная деятельность.

В направлениях работы психологической службы особое внимание отводят работе консультанта с абонентом. В непосредственной работе с абонентом телефонный консультант придерживается следующих принципов:

- принцип конфиденциальности, требует соблюдения тайны сообщения позвонившего;
- принцип доступности, каждый позвонивший должен получить помощь незамедлительно, в момент обращения, чему способствует круглосуточный режим работы службы и информационно-рекламная деятельность;
- принцип уважения абонента соблюдается тогда, когда телефонный консультант пользуется в разговоре только той информацией, которую хочет ему сообщить сам звонящий;
- принцип выслушивания абонента, позвонивший имеет право на то, чтобы быть выслушанным, он имеет право на время и внимание телефонного консультанта, инициатива начала и окончания разговора принадлежит

позвонившему, абонент имеет право рассчитывать на проявление эмпатии телефонного консультанта;

- принцип недирективности, понимается как отсутствие давления на абонента в какой-либо форме, телефонный консультант определяет свою позицию по тем вопросам, которые понимает позвонивший, и не навязывает свою позицию абоненту. **В случае если абонент находится в состоянии депрессии и существует опасность суицида, консультант может занять директивную позицию.**

Выделяют этапы психологического консультирования на телефоне:

начальный этап - установление контакта, эмоциональное приятие абонента;

второй этап - интеллектуальное овладение ситуацией - складывается из структурирования ситуации, раскрытия её связи с контекстом говорящего, «снятия напряжения»;

третий этап - планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации;

четвертый этап - активная психологическая поддержка.

Прежде всего, консультант должен помочь абоненту выразить словами вопрос, который его волнует, или проблемную ситуацию, в которой он оказался. Целенаправленными вопросами надо добиться максимальной ясности в восприятии ситуации, понимая и рефлексирова мысли и чувства абонента. Через какое-то время можно резюмировать полученную информацию. Благодаря этому, абонент получает доказательство того, что его внимательно слушали, и одновременно — возможность с большей ясностью увидеть свою проблему как бы со стороны.

Тем временем консультант решает следующий вопрос: что абонент ожидает от разговора, с какой целью он позвонил. Иногда можно напрямую спросить об этом у звонившего. Когда это становится ясным, необходимо попытаться выработать стратегию совместного поиска решения. Эти решения и действия, связанные с ними, должны быть под силу абоненту. Надо показать абоненту возможные последствия тех или иных решений. Его выбор, тем самым, будет взвешенным и продуманным.

Различные фазы беседы, разумеется, не всегда следуют в строгой временной последовательности. И, конечно же, большое значение имеет цель обращения: получить информацию или поддержку, или же обсудить проблему. В первом случае говорить придется больше консультанту, во втором же — следует говорить меньше, направляя абонента к уяснению проблемы и поиску путей выхода из проблемной ситуации. Но в некоторых случаях у абонента нет возможности что-либо предпринять. Тогда следует поискать для него поддержку в его ближайшем окружении. И только в том случае, если и это невозможно, допустимо направить его в соответствующее учреждение. Другой возможный исход - установление с ним долгосрочных контактов по телефону по взаимной договоренности.

У консультанта есть определенное время дежурства на телефоне психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером. По результатам работы каждый консультант фиксирует все поступающие ему звонки в журнал. В результате создается банк данных по всем абонентам, в котором отражается причина

обращения, общий фон эмоционального состояния, запрос и результаты консультирования с абонентом. Особое внимание уделяется постоянно звонящим абонентам и с супервизором или в групповом чате обсуждается общая стратегия работы с ними. Обязательным условием работы на Горячей линии является супервизорская работа. В супервизорских группах обсуждаются сложные случаи работы с абонентами, а также осуществляется психологическая поддержка психологов, работающих под единым общероссийским номером.

Общие подходы в работе выражаются в соблюдении каждым сотрудником всех правил и принципов телефонного консультирования и в принятии концептуальных основ работы службы, работающей под единым общероссийским номером. По отношению к абоненту, с которым работает несколько консультантов, должна быть выработана общая линия работы (с учетом того что каждый телефонный консультант обладает собственным индивидуальным подходом в работе с абонентами). На супервизиях и в рабочих группах происходит обсуждение обращений и принимаются решения о дальнейшей тактике поведения по отношению к постоянно звонящим. Все сложные случаи обсуждаются с супервизором, а также в рабочих группах.

1.1.1. Цели создания телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

В начале 2020 года мы все оказались в новой реальности для человечества. Ощущение неопределенности, страх за свое будущее и своих близких охватил весь мир. В условиях кризиса мир поделился на две части. Первая часть смогла быстро адаптироваться, принять для себя изменения в мире и даже суметь найти плюсы в такой не простой момент, и вторая часть – это люди, которые никак не могут переориентироваться. У большинства из этих людей и ранее были различного рода сложности, но им хватало ресурсов на их преодоление. Сейчас, в силу кризиса, ресурсы оказались истощены, что приводит к различного рода обострениям. Для второй категории и была создана психологическая служба. Цель психологической службы – стабилизировать состояние звонящего, снизить эмоциональный накал для принятия рациональных решений, оказывать экстренную психотерапевтическую помощь звонящим. Тем самым оказать поддержку операторам колл-центра и обществу в целом.

1.1.2. Миссия телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

На основе традиций милосердия и человеколюбия осуществлять экстренную телефонную психологическую помощь звонящим на линию абонентам, чтобы стабилизировать их психологическое состояние и вдохновить на поиск внутренних и внешних ресурсов в целях обретения уверенности и жизнестойкости с учетом сложившейся ситуации пандемии. Психолог-волонтер службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером, независимо от профессионального направления,

выбранного психологом в качестве инструмента, действует от имени службы психологической помощи, будучи добросовестным, честным, уважительным по отношению к абоненту, самокритичным и ответственным специалистом, готовым выслушать звонящего на линию телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19).

1.1.3. Этический кодекс психолога телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

Поступать этически означает, прежде всего – заботиться, защищать или сохранять человеческую жизнь как сиюминутно – в кризисной ситуации, так и в долгосрочной перспективе. Структура этики содержит множество норм, но все они исходят из того, что именно человеческая жизнь является основной ценностью.

«Не из чувства доброты по отношению к другому я кроток, миролюбив, терпелив и приветлив — я таков потому, что в этом поведении я обеспечиваю себе глубочайшее самоутверждение. Благоговение перед жизнью, которое я испытываю по отношению к моей собственной жизни, и благоговение перед жизнью, в котором я готов отдавать свои силы ради другой жизни, тесно переплетаются между собой», - писал Альберт Швейцер (1973). Психологическое консультирование как процесс помощи строится на этической основе. В нем, особенно в телефонном консультировании, жизненные ситуации часто отличаются своей исключительностью. Они могут создавать серьезные препятствия для работы волонтера, который сталкивается с трудными этическими вопросами.

Поэтому очень важным является разграничение в процессе консультирования двух различных уровней: реального (то, каким действительно является абонент или ситуация) и желаемого (то, какими абонент или ситуация должны или могли бы быть). Именно реальный уровень является предметом консультативного процесса. Для того, чтобы декларируемые нами этические принципы и наши скрытые, но тем не менее существующие моральные оценки не смешивались, в работе со звонящим важно:

- не допускать произвольного расширения предметов обсуждения;
- вместо поощрения свободного изложения ассоциаций абонента часто имеет смысл изменить тему беседы в конструктивном направлении;
- сознавая, что какие-либо важные обстоятельства разговора остаются скрытыми, предпочтительно работать с явными или теми, в которых консультант чувствует уверенность.

Этический кодекс психолога телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

Этический кодекс психолога службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером, составлен с учетом выделения видов субъектов этики консультирования и основных этических принципов в работе

служб телефонного консультирования (Кочюнас Р., 2020; Егорова М. О., 2013; Гордиенко Н.И., Василенко А.В., Дементьева Е.А., Сеидова Т.С., Егорова Е.А., 2006; Моховиков А.Н., 2001).

Этика консультирования

Этика Службы психологической помощи	– Служба ответственна за компетентность консультантов. – Служба всегда должна быть готова к развитию и изменениям и, если возможно, к исправлению любых недостатков или ошибок. – Служба должна рассматривать себя как звено в цепи близких по роду деятельности или целям служб в обществе и быть готовой к сотрудничеству с ними.
Этика консультанта	Консультант должен различать свои собственные нравственные принципы и этику ответственности в решении профессиональных задач: – консультант предлагает свои знания и умения с тем, чтобы помочь абоненту; – несет этическую ответственность за освоение и поддержание своих профессиональных навыков в надлежащей форме; – четко осознает границы своих профессиональных возможностей и избегает искушения углубляться в сферы, в которых он может оказаться некомпетентным; – конфиденциальность является существенной частью его этической ответственности; – консультант должен уважать человеческое достоинство, индивидуальность, целостность и автономию личности абонента; – консультант должен относиться с уважением к религиозным, политическим и этическим убеждениям абонента, пока это не препятствует процессу оказания помощи.
Этика абонента	Абонент имеет собственные этические принципы, в соответствии с которыми живет, при этом: – абонент несет этическую ответственность за свою собственную жизнь; – только в неотложных случаях, когда абонент не может отвечать за себя, консультант вправе принять временную ответственность за его жизнь; – цель консультирования состоит в том, чтобы помочь абоненту принять позитивную ответственность за себя и своих близких.

А. Этический принцип: Уважение

Уважение системы ценностей звонящего, не навязывание ему каких-либо религиозных, политических или иных взглядов; недирективность в общении, уважение желания абонента остаться в той или иной степени анонимным.

Личность консультанта находится вне сферы внимания абонентов при общении по телефону.

Инициатива начала и окончания разговора принадлежит абоненту.

Консультант пользуется в разговоре только той информацией, которую хочет ему сообщить сам звонящий, а не той, которую консультанту было бы удобнее иметь в разговоре. Он должен уметь работать в системе ценностей позвонившего, даже если его собственные ценности противоположены ей. Консультант должен проявлять толерантное отношение к абоненту и его взглядам.

Консультант не извлекает преимуществ при общении с абонентом в целях профессионального самоутверждения. Он не вступает в полемику по поводу идеалов, религии и не приводит в беседе свой личный опыт.

Консультант признает право любого человека на действия согласно его взглядам и убеждениям, независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, расы, сексуальной ориентации, политических убеждений и социального положения. Для консультанта существенным является то, насколько серьезным и опасным для жизни абонента, в данный момент, является его эмоциональное состояние. Консультант уважает право другого человека быть таким, каков он есть, и проявлять это уважение с заботой о звонящем.

Консультант не занимает позиции «над» абонентом, не считает себя его учителем или спасителем. Консультанту важно осознавать границу между помощью и вмешательством в жизнь звонящего.

Телефонный консультант не пытается изменить абонента и не делает попыток манипулировать им. Он определяет свою позицию по тем вопросам, которые поднимает звонящий, но не навязывает свою позицию абоненту. Любые формы давления недопустимы.

Консультант создает комфортные условия работы для абонента: минимизирует возможность посторонних звуков вследствие высокой восприимчивости телефона к фоновым шумам. При поступлении звонка в случае работы технического оборудования, следует не просто убавить звук, а выключить их. Телефон чувствителен к различным звукам, которые могут быть восприняты звонящим как состояние незаинтересованности консультанта (например, барабанная дробь пальцами по столу, постукивание карандашом, шорох перелистываемых страниц – как проявления скуки или нетерпения).

Б. Этический принцип: Уникальность личности и уникальность ситуации

Отношение к абоненту как к цельной личности, готовность вступить в подлинный диалог с ним. Помочь звонящему пережить происходящее с ним - означает понять и принять этого человека, быть с ним в тяжелое для него время, вместе с ним

переживать случившееся. При этом путь решения проблем абонента состоит в попытке осознания им в разговоре по телефону себя самого, и эта возможность заключена для звонящего в самом диалоге между ним и консультантом. Подлинный диалог происходит только тогда, когда звонящий воспринимается во всей его неповторимости и цельности. В ведении таких диалогов сотруднику Службы помогают его профессиональные умения, владение соответствующими психологическими техниками.

Не существует двух одинаковых абонентов и ситуаций консультирования. Затруднения звонящих абонентов только извне могут казаться похожими, однако поскольку они возникают, развиваются, существуют в контексте уникальных человеческих жизней, то и сами проблемы в действительности являются уникальными. Поэтому каждое консультативное взаимодействие уникально и неповторимо. В процессе консультирования абонент и консультант постоянно изменяются сообразно их отношениям.

В. Этический принцип: Конфиденциальность

Непосредственная работа со звонящим является конфиденциальной деятельностью. Звонящий имеет право чувствовать себя в безопасности и должен быть уверен в абсолютной конфиденциальности разговора с консультантом. Тайна обращения и содержания сообщения звонящего соблюдается не только каждым консультантом в отдельности, но и в целом на уровне Службы.

От звонящего недопустимо требовать, чтобы он назвал свое имя или сообщил иные данные, позволяющие установить его личность. Обращение звонящего регистрируется в той форме, какую он выбирает, в целях статистического учета. Предавая гласности данные статистического анализа или типичные случаи обращений, необходимо следить, чтобы из рассказа были полностью удалены детали, позволяющие опознать позвонившего, с тем, чтобы доверие общества к Службе не пострадало.

Содержание бесед с абонентами, их телефоны, адреса и прочая информация об абонентах считается конфиденциальной информацией Службы, при уходе из Службы консультант ее не разглашает. Конфиденциальная информация может быть представлена в иную службу, ведомство только по решению суда.

Консультант не наводит справок об абоненте без его согласия, довольствуется только той информацией, которая ему сообщена добровольно.

Информация о факте звонка и само содержание разговора консультанта с абонентом могут быть переданы только правоохранительным органам и только по решению суда. Конфиденциальность не сохраняется в ситуациях: высокого риска и угрозы для жизни абонента или иных лиц, преступных действий (насилия, развращения, инцеста и др.), совершаемых над несовершеннолетними, необходимости госпитализации абонента, участия абонента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях.

Г. Этический принцип: Анонимность

Служба психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером является закрытой службой. Все работники, кроме руководителя Службы, должны быть недоступны для общения со СМИ, другими организациями и ведомствами. Обсуждение информации, связанной с работой, возможно только в кругу консультантов Службы с учетом принципа конфиденциальности.

Консультант может работать под псевдонимом, для облегчения работы сотрудник выбирает себе псевдоним или имя, добавляя ему порядковый номер (например, Елена 4).

Консультанту не следует предоставлять абоненту личных данных о себе, коллегах и Службе, о графике работы своем или коллег с целью исключения акцентирования абонента на конкретном консультанте. Следует воздерживаться от предоставления информации, помогающей абоненту позвонить конкретному сотруднику Службы

Местоположение консультантов Службы не разглашается, этого требует безопасность работников.

Консультант не должен соглашаться на встречу с абонентом.

Во время дежурства в помещении, в котором консультант принимает звонки, недопустимо нахождение и присутствие посторонних для Службы лиц, в том числе родственников, знакомых, присутствие других консультантов, психологов без согласия руководителя Службы.

При возникновении интереса у сторонних людей (родственников, знакомых и др.) к деятельности консультанта, достаточными являются наиболее общие сведения. Относительными должны быть и сведения о проблематике обращений на линию. Опыт телефонной помощи показывает, что существуют определенные типы сходных по содержанию бесед. Их изложение поможет консультанту сохранить принцип конфиденциальности и, в то же время, описать деятельность службы, формируя общественное мнение о важности неотложной телефонной помощи. Возможно использование типичных примеров из работы службы (например, «ссора между супругами», «конфликт с родителями», «одиночество после смерти близкого человека», «агрессия в состоянии алкогольного опьянения» и т.п.) При этом во время рассказа следует сосредоточиться на собственной роли в службе, на том, как Вы помогали поиску возможного правильного решения, как вели беседу, приводя ее к успешному завершению.

Д. Этический принцип: Добровольность

Консультант добровольно принимает на себя ответственность за осуществление телефонного консультирования.

Абонент свободен в том, чтобы начать и завершить телефонный диалог.

Е. Этический принцип: Доступность

Консультант стремится к тому, чтобы быть максимально доступным и готовым для общения с людьми в остром эмоциональном, кризисном состоянии.

Каждый звонящий должен быть уверен в получении незамедлительной помощи, в момент обращения, чему должны служить организация и режим работы Службы. Доступность телефона Службы психологической помощи обеспечивается через информационно-рекламную деятельность. При ее осуществлении необходимо следить за тем, чтобы вызванный информационной кампанией поток обращений был соразмерен пропускной способности линии.

Ж. Этический принцип: Безвозмездность

Разговор по телефону Службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером, должен быть для звонящего бесплатным.

З. Этический принцип: Ответственность

Консультант несет ответственность за содержание и качество работы в пределах своей компетенции в области консультирования по телефону. Консультант несет ответственность за то, что оказанные им услуги будут согласованы с принципом: «Не навреди!» и использованы во благо абонента. Документы Службы должны быть доступны только ее сотрудникам.

И. Этический принцип: Компетентность и профессионализм

В службе психологической помощи работают консультанты, прошедшие специальный курс обучения и стажировку. В обстоятельствах срочной организации работы горячей линии по борьбе с коронавирусом стало возможным приглашение на добровольческую работу лиц, имеющих высшее психологическое образование, или студентов последних курсов психологических ВУЗов, без проведения обучения и стажировки. Предполагалось, что волонтеры психологи имеют опыт работы на горячих линиях психологических служб или в кризисных центрах и на телефонах доверия. В процессе работы линии проводятся регулярные вебинары и разборы случаев, что является текущим обучением и стажировкой в режиме реального времени.

Стажер начинает работу только под сопровождением супервизора.

Супервизором считается опытный консультант, высококвалифицированный специалист, который выполняет супервизорскую работу по решению руководителя Службы или по просьбе другого консультанта.

Консультант постоянно совершенствует свой профессионализм. Стремится к развитию своих умений и навыков телефонного консультирования, расширению знаний и общего кругозора.

Консультант должен участвовать в текущих супервизиях, проводимых Службой не реже двух раз в месяц.

Консультант осознает границы собственных возможностей в оказании помощи звонящему, рассматривает особенности личности абонента в пределах своей компетентности, и в свете конкретной консультационной задачи.

Консультант должен проявлять заботу о собственном психоэмоциональном благополучии, своевременном разрешении значимых жизненных проблем во избежание риска нанесения вреда абоненту, с этой целью обращаться к супервизору.

К. Этический принцип: Выбор методов работы с абонентом

Работа консультанта строится на основе проясненного и четко сформулированного запроса как предмета обсуждения, принятого совместно с абонентом. Консультант формулирует свои суждения в категориях активного слушания.

Консультант воздерживается от каких-либо советов, заявлений, которые могут истолковываться, как угроза, подавление личности. Суждения должны носить позитивный характер и не содержать оценок.

Л. Этический принцип: Построение профессиональных отношений с коллегами

Каждый сотрудник является несомненной ценностью для Службы, его психическая целостность и состояние является заботой всех сотрудников.

Консультант должен чувствовать себя независимым от взаимоотношений с вовлеченными в консультирование коллегами. Он воздерживается от негативных суждений в адрес других сотрудников, но может высказываться с аргументированной и обоснованной критикой.

М. Этический принцип: Общая политика работы Службы

В случае, когда звонящий обращается в Службу психологической помощи постоянно и/или звонит нескольким консультантам, телефонные консультанты совместно с супервизором вырабатывают общую линию в работе со звонящим и в дальнейшем ее придерживаются. Данная тактика применяется и в работе с абонентами, имеющими психиатрический статус, и в пролонгированной работе со звонящими, и в других подобных случаях.

1.2. Рабочая инструкция координатора телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

1. Общие положения

1.1 Координатором службы психологической помощи, (в дальнейшем, Служба ПП), работающей под единым общероссийским номером по вопросам информирования населения о коронавирусе является специалист, имеющий высшее образование в области психологического консультирования, а также имеющий административный опыт и опыт психологического консультирования не менее 3-х лет.

1.2. Координатор службы осуществляет управление в соответствии с действующим законодательством РФ, положением о Службе ПП и концепцией работы Службы ПП, своими функциональными обязанностями.

1.3. Координатор Службы ПП имеет право действовать от имени службы, представляя ее интересы в органах и организациях.

1.4. Телефонная Служба Психологической Помощи по вопросам коронавируса является структурным подразделением федерального интернет-ресурса «Стопкоронавирус».

В области непосредственной деятельности Службы ПП Координатор является полностью независимым лицом, несущим ответственность за всю деятельность Службы ПП в соответствии с положением и концепцией работы Службы ПП.

1.6. Координатор соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ПП.

2 Режим работы

2.1. Координатор работает ежедневно в режиме связи по электронной почте, телефонного и онлайн доступов (чат ВАТСАП) .

2.2. Для консультантов, дежурящих на линии Службы ПП телефон Координатора круглосуточно доступен.

3 Функциональные обязанности

3.1. Координатор телефонной Службы Психологической Помощи:

- ☐ Определяет идеологию работы Службы ПП.
- ☐ Разрабатывает и утверждает нормативные документы.
- ☐ Представляет Службу ПП в различных органах и организациях.
- ☐ Определяет потребности в кадровых ресурсах.
- ☐ Устанавливает режим и другие условия работы Службы ПП.
- ☐ Утверждает планы работы Службы ПП по направлениям.
- ☐ Организует помощь позвонившим, выходящую за рамки телефонного консультирования.
- ☐ Участвует в отборе претендентов на должность телефонного консультанта.
- ☐ Организует просветительскую и обучающую деятельность.
- ☐ Выполняет обязанности телефонного консультанта в случае необходимости.
- ☐ Проводит количественный и качественный анализ процесса и результатов работы.

3.2. Координатор утверждает функциональные обязанности супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера.

3.3. Кадровые вопросы.

Координатор Службы ПП в праве принимать и освобождать от работы телефонных консультантов по своему усмотрению.

3.4. Координатор телефонной Службы ПП курирует отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов, которые проводит сам или поручает своим коллегам.

3.5. Определение режима и условий работы.

Координатор предоставляет право определять консультантам режим и график работы на телефонной линии самостоятельно. Режим супервизий, вебинаров, тренингов, собраний и другие условия работы- по мере необходимости и по собственному усмотрению.

3.6. Представительство.

Во всех внешних контактах Координатор действует от имени официального подразделения федерального интернет-ресурса «Стопкоронавирус.ру» Службы ПП. Координатор «открыт», т. е. выступает под своим собственным именем.

Представляя Службу ПП, Координатор:

- ☐ Налаживает и поддерживает рабочие связи с другими Службами психологической помощи, социально-психологическими, медицинскими, психолого-педагогическими и иными учреждениями, организациями и органами на территории РФ.
- ☐ Выступает в средствах массовой информации.

- ☐ Отвечает на запросы правоохранительных органов.
- ☐ Выступает от имени Службы ПП в конфликтных ситуациях.

3.7. Просветительская и информационная деятельность.

Координатор телефонной службы ПП определяет направления информационной и психологической деятельности по вопросам коронавируса среди населения РФ, руководит работой сотрудников, а также сам участвует в этой работе. Организуя психологическую помощь населению, Координатор договаривается об условиях участия в радио- и телепередачах, ведет деловые переговоры с журналистами. Координатор организует информирование специалистов и руководство заинтересованных организаций о работе Службы ПП по коронавирусу.

3.8. Организация непосредственной работы с обратившимися на телефон горячей линии Службы Психологической Помощи.

Координатор:

- ☐ Составляет и следит за соблюдением графика работы консультантов на линии.
- ☐ При необходимости оказывает консультанту помощь в чрезвычайных обстоятельствах и трудных случаях (например, телефонный консультант извещает руководителя Службы ПП о получении от звонящего информации о преступлении для последующего обращения в правоохранительные органы).

3.9. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

Координатор обязан участвовать в организации такой помощи, а именно:

- ☐ Совместно с дежурным консультантом принимать решение о ее необходимости.
- ☐ Вести переговоры с руководителями других служб по проблеме обратившегося за помощью.
- ☐ Обращаться от имени телефонной Службы ПП «Стопкоронавирус.ру» в другие организации и учреждения за помощью для звонящих.
- ☐ Собирать данные и анализировать результаты работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.10. Контроль деятельности телефонной Службы ПП.

Координатор контролирует соблюдение принципов телефонного консультирования, выполнение рабочих инструкций сотрудниками, осуществляет и контролирует планирование деятельности службы по всем направлениям

3.11. Координатор как телефонный консультант и супервизор.

В целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков координатор телефонной Службы ПП выполняет обязанности телефонного консультанта. В случае необходимости координатор дежурит на линии в качестве консультанта. В особых условиях, координатор обязан на этот период осуществлять функции супервизора (методиста).

4 Права координатора

4.1. Координатор имеет право на помощь сотрудников при организации деятельности телефона психологической помощи, а также помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

4.2. Руководитель имеет право на обращение к сотрудникам за поддержкой при появлении синдрома эмоционального выгорания.

1.3. Рабочая инструкция телефонного консультанта телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

I. Общие положения

1.1. Телефонный консультант СПП отвечает следующим квалификационным требованиям: имеет высшее профильное образование; успешно прошел отбор и инструктаж у Координатора СПП и отвечает установленным СПП квалификационным характеристикам.

1.2. В работе телефонный консультант руководствуется действующими международными и государственными нормативными актами, нормативными актами разработанными СПП, мировоззренческими основами СПП и этическим кодексом психолога.

1.3. Телефонный консультант предоставляет звонящему следующие услуги:

- оказывает экстренную однократную психологическую помощь на основании анонимного обращения по телефону лица, находящегося в кризисной ситуации и нуждающегося в стабилизации психологического состояния;
- помогает звонящему найти контакты социальных служб, в помощи которых он нуждается;
- отвечает на вопросы звонящего, ответы на которые ему в силу существующих внешних обстоятельств или психофизического состояния затруднительно найти, не обратившись в СПП.

1.4. Телефонный консультант ведет статистический учет, регистрируя в журнале регистрации обращения на горячую линию.

II. Режим работы

2.1. Телефонные консультанты дежурят на звонках посменно. Смена длится 2 часа. Телефонный консультант готовит рабочее место за 15 минут до начала смены, проверяет наличие доступа к необходимым информационным ресурсам в сети интернет; проверяет наличие изменений в информационных данных, необходимых для оказания эффективной помощи по вопросам функционирования СПП и качество телефонной связи.

2.2. Количество дежурств за сутки не может превышать в сумме (подряд) 6 часов.

2.3. Количество ежедневных смен подряд не может превышать 6 дней.

2.4. График дежурств консультантов составляется на две недели и утверждается Координатором СПП. За 24 часа до начала смены график изменениям не подлежит. Консультанты не меняются дежурствами между собой, без согласования с координатором СПП.

2.5. Телефонный консультант регулярно встречается с супервизором (или Координатором) на еженедельных групповых супервизорских сессиях для обсуждения текущей работы.

2.6. Консультант, продежуривший подряд 6 дней + выходной день, освобождается от дежурств на звонках через каждые 3-4 недели на срок 2 дня. Решение об освобождении от работы на линии и контроль за его исполнением принимает координатор после обращения консультанта.

2.7. Консультант СПП придерживается правил психогигиены СПП.

III. Обязанности консультанта

3.1. Телефонный консультант следует правилам СПП и применяет при консультировании разработанные СПП алгоритмы относительно звонков, внесенных в список особых (трудных) случаев, даже если его личное мнение не совпадает с принятым алгоритмов.

3.2. В непосредственной работе с абонентом телефонный консультант руководствуется **Этическим кодексом психолога службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером** (см. п. 1.1.4.)

IV. Права консультанта

4.1. Телефонный консультант имеет право на анонимность и другие меры защиты. Он имеет право работать под псевдонимом, не раскрывая его, и не сообщает данных о себе (внешний вид, личная жизнь, возраст, адрес, телефон).

4.2. Телефонный консультант имеет право на отказ от дежурства в случае соматической болезни или тяжелого психологического состояния, несовместимого с работой, а также иных ситуаций, в связи с которыми он не может осуществлять профессиональную работу на линии;

4.3. Телефонный консультант получает информационную поддержку от координатора СПП, помогающую ориентироваться в вопросах относительно вируса COVID-19 и аспектам пандемии, организации государственной политики по противодействию эпидемии (сведения о государственных службах, ответственных за применение мер по противодействию эпидемии, официальные документы, принимаемые органами власти и управления).

4.4. Телефонный консультант имеет право на профессиональную поддержку сотрудников СПП:

- во время сложного разговора и возникновения сложной ситуации обращаться онлайн за консультацией к координатору СПП или другим консультантам для получения помощи в построении тактики дальнейших действий в отношении звонящего;
- обращаться к координатору СПП для обсуждения своего психологического состояния;
- выносить волнующие консультанта случаи на групповые и индивидуальные супервизии.
- участвовать в научно-практических конференциях, семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования.

4.5. Телефонный консультант оказывает исключительно психологическую помощь. Он не должен решать вопросы, выходящие за рамки компетенции телефонного консультанта (не подменяет собой врача, юриста, социального работника, педагога и других специалистов).

V. Работа с звонящим

5.1. Телефонный консультант отвечает на все обращения, поступающие на его телефон во время дежурства.

5.2. Телефонный консультант строит свою работу с абонентом на принципах уважения, выслушивания, конфиденциальности, следуя разработанным аспектам СПП и алгоритмам действий при работе с телефонными обращениями СПП;

5.3. Телефонный консультант самостоятельно определяет длительность разговора, руководствуясь разработанными СПП алгоритмами.

VI. Основания для освобождения от работы телефонного консультанта

6.1. Телефонный консультант освобождается от работы в СПП по собственному желанию;

6.2. Телефонный консультант освобождается от работы по инициативе координатора СПП в случае:

- раскрытие анонимности абонента лицу, не имеющему отношение к СПП;
- нежелание консультанта следовать разработанным СПП методическим указаниям и положениям;
- нежелание или неспособность телефонного консультанта выполнять функции СПП.

2. Информационная поддержка психологов телефонной службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19)

2.1. Необходимый объем информации по вопросам вируса COVID19 и аспектам пандемии.

Ситуация, связанная с распространением коронавируса, относится к разряду экстремальных (внезапно возникшая, незнакомая, опасная, не имеющая готовых алгоритмов ее решения, характеризующаяся негативной динамикой развития, дефицитом времени, отведенном на ее решение). Опасность заключается не только в угрозе для жизни, здоровья людей и возникновении негативных последствий данной ситуации в других сферах (социальной, экономической, политической и др.), но, и, прежде всего в отсутствии готовых алгоритмов ее оценки и решения. В этих условиях потребовались неотложные меры, направленные, в первую очередь, на получение информации о данной угрозе, на поиск нестандартных решений, на управление, координацию и контроль.

Так, необходимо было выявить и изучить происхождение вируса, его источник, влияние вируса на организм, последствия его распространения. Был создан штаб по оперативному реагированию, решению задач стратегического и тактического характера, направленных на достижение главной цели, - обеспечение здоровья и благополучия населения. К числу основных задач относится выявление заболевших лиц, а также тех, кто перенес данное заболевание (что потребовало поиска и создания тестов); профилактика; лечение, требующее нахождения и разработки лекарственных препаратов, обеспечение медицинских учреждений аппаратами искусственной вентиляции легких (ИВЛ) и экстракорпоральной мембранной оксигенации (ЭКМО - инвазивного экстракорпорального метода насыщения крови кислородом), необходимые для поддержания и восстановления жизнедеятельности организма больного при развитии тяжелой острой дыхательной недостаточности. В настоящее время приходят сводки о первых находках в направлении разработки лекарств в борьбе с коронавирусной инфекцией, идут разработки в области получения вакцины, а также тестов для выявления антител у лиц, перенесших данную инфекцию. Оперативное решение этих задач возможно в условиях международного сотрудничества.

Доступность информации о коронавирусе, симптомах, путях заражения, способах предотвращения, выявления и др. обеспечивается за счет ее размещения на сайтах Правительства РФ, отдельных ведомств здравоохранения, социального обеспечения и др. Проблема и способы ее решения обсуждаются на телевидении, находят отражение в средствах массовой информации. Для снижения панических реакций у населения необходимо правильно подавать информацию. Например, предоставление информации о количестве выздоровевших, нормализует уровень тревоги.

Основная информация о коронавирусе²:

Коронавирус нового типа COVID-19 относится к числу респираторных вирусов.

Пути передачи:

- 1) воздушно-капельный: в результате вдыхания капель, выделяемых из дыхательных путей больного при кашле и чихании;
- 2) контактный – через прикосновение больного, а затем здорового человека к любой поверхности: дверной ручке, столешнице, поручню и т.д. В этом случае заражение происходит при последующем касании рта, носа или глаз грязными руками.

Инкубационный период коронавируса Covid-19 может продолжаться более двух недель.

Основные симптомы новой коронавирусной инфекции несколько схожи с симптомами пневмонии или тяжёлого острого респираторного синдрома: сухой, непродуктивный кашель, лихорадка и повышение температуры (38 °С или выше, озноб), затруднения при дыхании, боли в области груди, головная боль, боль в мышцах, общее недомогание, слабость, потеря сознания (в результате прогрессирующего разрушения лёгочных тканей).

Вирус поражает дыхательные пути - бронхи и легкие, вызывая пневмонию и дыхательную недостаточность. В связи с этим серьезные осложнения в результате заболевания возникают, прежде всего у людей, страдающих легочной недостаточностью, сахарным диабетом и другими сопутствующими хроническими соматическими заболеваниями (сердечно-сосудистой, эндокринной системы, наличием онкологии).

К группе риска также относятся: люди, проживающие с заболевшим коронавирусом; пациенты с диагнозом «пневмония»; люди, проживающие с пациентами с диагнозом «пневмония»; пациенты с симптомами ОРВИ старше 60 лет. В отдельных случаях, по решению врача, должны наблюдаться пациенты с симптомами ОРВИ.

Предписано, что в случае наличия признаков ОРВИ необходимо оставаться дома; вызвать врача; следовать назначенному лечению.

Для основной части населения в целях предотвращения заражения предприняты крайние меры: самоизоляция, переход, при возможности, на дистанционную форму работы или обучения.

² Информация о коронавирусе на сегодняшний день взята с сайтов Правительства РФ, в том числе, Министерства здравоохранения РФ.

В этот сложный период обострились социальные проблемы. Часть населения, работающая в режиме сдельной работы, потеряла источник дохода. Было принято решение о выделении дополнительной материальной, медицинской, социальной поддержки со стороны государства людям, относящимся к более социально уязвимым категориям (например, имеющим инвалидность определенной группы с получением соц. пенсии, либо имеющим статус «безработный», семьям с детьми). В трудной ситуации оказались те, кто ранее не смог добиться необходимой группы инвалидности или имеет сложности с получением статуса безработного (например, когда человек уже прошел перекавалификацию в центре труда и занятости, но так и не смог найти работу, и соответственно, временно не может получать пособие, на которое можно было бы прожить в период самоизоляции). Часть социальных неотложных проблем решается, часть еще предстоит решить. Решение многих социальных проблем может быть снято за счет выделения денежных средств, ресурсов из бюджета страны, пересмотра политики в сфере трудоустройства и оплаты труда, более внимательное и бережное отношение к людям, потерявшим трудоспособность в результате заболеваний.

Большое значение в формировании доверия к властям играет личное обращение руководства страны к населению, донесение необходимой и значимой для населения информации о ситуации, в том числе о принимаемых мерах и их реализации. Информация о текущем состоянии дел может быть получена благодаря телевидению, средствам массовой информации, использованию интернета, в процессе межличностного общения. В условиях же недостатка информации возникают слухи, которые выполняют важную для человека функцию – получение необходимой и значимой информации для адекватным ситуации действиям. Слухи могут содержать как достоверную, так и недостоверную информацию и обуславливать возникновение тех или иных эмоций, формирование установок и их реализации. Поведение, направленное на получение информации о ситуации, правильный прогноз развития ситуации, готовность к изменениям является первым этапом для целенаправленного поведения, адаптации к ситуации, развитию личности и группы с учетом новых реалий.

В условиях самоизоляции в случае, если на момент возникновения данной ситуации длительный период существует нерешенная проблема межличностных отношений в семье, может наблюдаться усугубление ситуации, рост напряжения. В этот период возникает необходимость поиска решений данной ситуации с использованием более конструктивных и социально приемлемых способов.

Следует отметить, что в настоящее время сотрудники телефонов доверия здравоохранения, социального обеспечения, образования и других ведомств по всей России принимают, помимо повседневных, звонки, связанные с ситуацией коронавируса. Принимаются звонки на телефонах Горячей линии администрации и приемной Президента.

На основании решения [Координационного совета по борьбе с распространением коронавирусной инфекции](#) в марте 2020 г. была создана специализированная Единая горячая линия при Правительстве Российской Федерации (8-800-2000-112),

предназначенная для работы с населением. Помимо возможности получения информации по вопросам, связанным с коронавирусом, обратившиеся на Горячую линию люди могут также получить психологическую помощь. В этом случае, операторы Горячей линии, после взаимодействия с абонентом, перенаправляют их звонок психологам, предварительно сообщив им в двух словах причину обращения. Такая передача «из рук в руки», дает возможность, с одной стороны, психологу быстро настроиться на взаимодействие с человеком, с другой, - самому абоненту быть более готовым к диалогу с психологом. Подобный вид межведомственного взаимодействия позволяет не только получить нужную информацию, но и найти выход из сложной ситуации, ресурсы для ее решения, получить поддержку, стабилизировать эмоциональное состояние, что найдет отражение у абонента на принятии более правильных и взвешенных решений.

Понятно, что информированность о данном вирусе, его разновидностях, способах предупреждения его распространения, лечения больных будет расти, будут расширяться источники информации и организации по борьбе с вирусом, решаться вопросы обеспечения медицинской поддержки населения в разных точках страны. На данный момент в условиях самоизоляции и карантина действуют множество организаций при разных поддерживающих население ведомствах. Информация еще подлежит дальнейшему сбору и систематизации, она ежедневно пополняется и используется для оказания помощи. Это позволяет предоставить абонентам из разных регионов России нужные для них контакты для решения различных вопросов именно в их регионах, городах и селах. Сведения о об организациях, номера телефонов для поддержки населения по вопросам, связанным с коронавирусом и другим сопутствующим вопросам, содержатся в Приложении.

2.2. Вопросы организации государственной политики по противодействию эпидемии

2.2.1. Государственные службы и образования, ответственные за применение мер по противодействию эпидемии

- Координационный совет по борьбе с коронавирусом – руководитель Председатель Правительства РФ Михаил Мишустин
- Оперативный штаб по взаимодействию профильных органов исполнительной власти для выработки мер по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации – председатель Голикова Т.А., Заместитель Председателя Правительства Российской Федерации
- Коммуникационный центр Правительства РФ по ситуации с коронавирусом при Координационном совете по борьбе с распространением новой коронавирусной инфекции
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) Руководитель Анна Юрьевна Попова
- Рабочая группа Государственного совета Российской Федерации по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции

2.2.2. Официальные документы, принимаемые органами власти и управления

Все официальные постановления, принимаемые органами власти и управления, имеющие отношение к проблеме коронавируса и мер, принимаемых в связи с пандемией, представлены в Приложении 1 настоящих методических указаний.

2.2.3. Службы информирования и оповещения.

Данный раздел является важным для регулярного изучения психологами перед выходом на волонтерскую линию ТЭПП по COVID-19. Важность этого действия обуславливается не только тем, что запросы звонящих зачастую носят именно информационный характер, но нельзя игнорировать и тот факт, что за информационным запросом может скрываться и острая психологическая проблема, которая найдет свой выход в том случае, если психолог сможет дать развернутый ответ на информационный запрос.

То есть, психолог, обладающий проверенной и актуальной информацией, сможет без труда перейти от начала разговора к раскрытию проблемы. Нередко именно благодаря официальной информации удастся разрешать и психологические запросы.

Большая трудность заключается в том, что подавляющее большинство информационно-психологических запросов возникают у граждан из-за сведений, полученных из источников, не являющихся проверенными. Поэтому при получении от абонента определенной новости или статистических данных, можно корректно уточнить, каким ресурсом информирования он воспользовался.

Учитывая тот факт, что системы мгновенного обмена сообщения т.н. Мессенджеры, различные интернет порталы, социальные сети, передачи на различных телеканалах зачастую не могут нести корректную информацию, а нередко именно они являются источниками распространения фейковых новостей, необходимо обозначить те официальные источники, на которые может и должен ссылаться психолог во время консультаций на горячей линии.

Название источника	Сайт	Информация, которую можно получить
Президент России	kremlin.ru	Обращения Президента РФ к Гражданам, главам регионов. Указы, относящиеся в т.ч. к различным категориям граждан, затрагивающие вопросы социальной и иной помощи.
Стопкоронавирус.рф	stopkoronavirus.rf	Оперативные данные, регулярно обновляемые; все о коронавирусе: что сделано; что предпринять; официальные документы и памятки
Министерство здравоохранения Российской Федерации	www.rosminzdrav.ru	В разделе «информация о коронавирусной инфекции» находится информация о симптомах, признаках, общая информация, ответы на вопросы. Также имеется карта распространения инфекции в России.
Официальный сайт мера Москвы	www.mos.ru	В разделе: «коронавирус: официальная информация» можно найти сведения о распространении инфекции в Москве; часто задаваемые вопросы; актуальные новости и распоряжения;
Министерство внутренних дел Российской Федерации	мвд.рф	В разделе: «противодействие распространению коронавирусной инфекции»: Меры по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции; регулярно обновляемая новостная лента.
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия граждан	www.rosпотребнадзор.ru	Вся необходимая информация о коронавирусной инфекции; как правильно питаться во время самоизоляции; регулярно обновляема

		новостная лента; Профилактические правила; полезные ссылки и статьи, освещающие новую инфекцию; рекомендации ВОЗ.
Минстрой России	www.minstroyrf.ru	Регулярно обновляема новостная лента; Профилактика COVID-19; постановления во время пандемии.
Минпромторг России	minpromtorg.gov.ru	Регулярно обновляемая новостная лента.
Министерство экономического развития Российской Федерации	economy.gov.ru	Регулярно обновляемая новостная лента; актуальная информация по поддержке малого и среднего бизнеса; Важный раздел: «экономика без вируса».
Федеральная Антимонопольная Служба	fas.gov.ru	меры ФАС России в связи с пандемией covid-19; Тарифное регулирование; рост цен на продукты, новостная лента
Министерство культуры Российской Федерации	mkrf.ru	Анонсы online-выступлений; федеральный проект: «в сказку из дома» - для граждан с детьми соответствующего возраста; Все о коронавирусе.
Госуслуги	gosuslugi.ru	Дневник наблюдения за состоянием здоровья
Официальный интернет- портал правовой информации	pravo.gov.ru	Удобное отслеживание новых поступлений законодательства Российской Федерации; регулярно обновляемая новостная лента.

Мониторинг данных ресурсов для психолога на горячей линии по новой коронавирусной инфекции COVID-19, является неотъемлемой частью волонтерской работы. Ведь, порой, именно информированность может помочь психологу сделать самое важное – спасти человека «по ту сторону» телефона.

3. Требования к процессу оказания услуги

3.1. Требования к организации рабочего места психолога службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером

- Рабочее место психолога располагается в помещении площадью не менее 10 кв.м. с окном. Оснащено компьютером, письменным столом, стулом, телефонным аппаратом, дверью с замком.
- Помещение должно отвечать санитарным и гигиеническим нормам, располагать всеми видами коммуникационных удобств. С учетом специфики работы психолога службы психологической помощи помещение должно иметь повышенную защищенность от посторонних источников шума.
- Помещение соответствует требованиям, учитывающим специфику работы:
 - ✓ Располагает всеми видами коммунальных удобств;
 - ✓ Оснащено высококачественной телефонной связью;
 - ✓ Оснащено беспроводным Интернетом.
- Помещение должно быть по возможности просторно. Психолог службы психологической помощи по телефону – это специалист, развивший в себе умение ощущать личность другого человека через голос, интонацию, ритм дыхания, паузы, обороты речи и т.п. Такая повышенная чувствительность требует бережного отношения к консультанту.
- В помещении должны быть чистота, порядок, свежий воздух и спокойствие. Чтобы дать возможность консультанту максимально сосредоточенно и спокойно работать с обратившимся за помощью, на протяжении всей смены находясь в хорошей форме, необходима определенная степень комфорта на рабочем месте.

3.2. Алгоритм действий при работе с телефонным обращением

Так как на данную горячую линию поступают звонки от абонентов, не все из которых являются получателями психологической помощи (что является отчасти и спецификой данной горячей линии), то устный отклик на запрос звонящего может носить разный характер.

При информационном запросе. Абонент хочет получить конкретную информацию о номере телефона службы доставки продуктов в его регионе. Или каков размер выплаты по безработице.

В этих случаях консультант на горячей линии (психолог) дает требуемую информацию, если она имеется в Рубрикаторе (см. Приложение 2). Если психолог не имеет нужной информации, он может сказать, что вопрос, который ему задан не входит в компетенцию психолога, и у него нет ответа на данный вопрос. Тон голоса должен быть дружелюбным, с ноткой сожаления.

При собственно психологическом запросе.

Установление доверительных отношений

Обязательный этап любого разговора. Способ установления доверительных отношений и длительность этапа варьируют в зависимости от абонента и типа обращения.

Выслушивание первичного сообщения

Подготовленное абонентом обращение (иногда – всего несколько слов, вопрос, чаще – подготовленная «речь»), которое необходимо выслушать, не перебивая и до конца. Конец отмечен у абонента паузой, иногда шумным выдохом.

Активное слушание

Самый важный этап работы с телефонным обращением. Дает абоненту ощущение принятия и понимания, важности для консультанта его личности. В активном слушании используются повторы, перефразировки, отражение и обобщение высказанного абонентом. Материал слушания дает ключ к работе на последующих этапах. Включает работу с чувствами, выяснение запроса.

Вопросы на прояснение

Короткий этап, на котором задаются вопросы, необходимые для понимания консультантом ситуации абонента.

Анализ ситуации и постановка задачи совместной работы над запросом

Совместно с абонентом анализируется и обобщается информация по ситуации (проблеме) и согласовываются задачи данного разговора.

Поиск путей решения

Совместно с абонентом осуществляется поиск решений, каждое из которых обсуждается. Абонент выступает экспертом по своей ситуации (проблеме) выбирает способ ее разрешения.

Подбор ресурсов для реализации принятого абонентом решения

Совместное обсуждение того, что необходимо абоненту для реализации принятого решения.

Завершение диалога

Алгоритм ведения разговора.

1 «Здравствуйте!»:

- «Здравствуйте, я Вас слушаю...»;
- «Здравствуйте, Вы позвонили на горячую линию...»;
- «Здравствуйте, психолог горячей линии слушает...».

2 Пауза. Если абонент молчит, то:

- 1) *выдержите паузу;*
- 2) *скажите фразу, приглашающую к разговору:*
 - «Я подожду, пока Вы соберетесь с мыслями...»;
 - «Я буду готов Вас слушать тогда, когда Вы захотите...»;
 - «Вы хотели бы все обдумать, прежде чем начать разговор?»;
 - «Я могу помочь Вам в начале беседы?»;

Если пауза затянулась:

- «Вы можете позвонить нам в любой момент, когда будете готовы»;

Познакомьтесь:

- «Как Вас зовут?»;
- «Как мне к вам обращаться?»;
- «Как мне Вас называть?».

3 Выслушивание:

- 1) абонент говорит сам продолжительное время. При этом у нас есть лимит на его речь, так как затягивание текста в негативном исполнении ведет к усугублению состояния. Оптимальным является не более 5 минут непрерывной речи абонента
- слушайте;
 - не отвлекайтесь;
 - поощряйте к разговору:
 - «да-да»;
 - «я слушаю»;
 - «я с вами, да»;
 - «хорошо»;
 - «продолжайте»;
 - «я внимательно слушаю»;
 - не задавайте вопросов за этот интервал;
 - фиксируйте в памяти или на листке основную информацию и в первую очередь ту, которая может стать ресурсной в диалоге (сообщение о семье: человек не одинок; рассказ о работе: есть занятость, профессия и тд;)
 - следите за проявлениями чувств: акцент на тех, которые будут ресурсными (любовь, сострадание, забота, воодушевление, доброта);
 - анализируйте манеру общения, характер речи, темпоритмический рисунок. Думайте о присоединении;
- Цель:
- установление взаимопонимания;
 - эмоциональный контакт;
 - доверие, комфорт;
- 2) абонент предлагает диалоговый режим (ждет вашей реакции, заинтересован в быстрой обратной связи):
- присоединитесь к темпу и манере речи;
 - используйте фразы, приглашающие к продолжению:
 - «было ли что-нибудь потом»;
 - «что-нибудь этому предшествовало»;
 - «расскажите подробнее»;
 - «интересно, чем все закончилось»;
 - «Вы бы хотели говорить об этом?»;
 - пытайтесь определить мотив обращения;
 - слушайте активно:
 - пользуйтесь парафразами (пересказывайте другими словами монолог): «Сейчас Вы рассказываете о том, как трудно Вам отказаться от прежних привычек»;
 - редактируйте сказанное (выделяйте, на ваш взгляд, главное): «Из всех причин, которые Вы сейчас затронули, основной, на ваш взгляд, является сложные отношения с мужем (если абонент сказал об измене, мы это не фиксируем, чтобы не было застревания)»;
 - отслеживайте реакцию, определяйте акценты: «Судя по интонации, более всего вас тревожит то, что дочь разговаривала с вами пренебрежительно»;
 - расширяйте информацию, выслеживая другой нюанс: «Сказав о том, что ваша дочь – трудный подросток, Вы имели в виду, что Вам трудно ее понять?»);
 - отражайте чувства абонента:

- «В ваших словах я ощутил грусть»;
- «Мне показалось, что Вы расстроены»;
- «Я чувствую, что сейчас Вы испытываете отчаяние»;
- *если абонент эмоционально возбужден, снижайте напряжение:*
- вводите суггестивные моменты: незаконченные фразы с интонацией вниз; повторение последних слов; успокаивающая интонация и соответствующая моменту громкость;
- говорите о чувствах и ощущениях, разделяйте чувства во времени: «В течение разговора Вы были очень злы на него, сейчас Вы успокоились»; по отношению к разным людям и событиям: «Вы рассержены на жену, а к детям испытываете жалость», «Вы ненавидите его тогда, когда он пьет»; находите точное слово для обозначения ощущения, чтобы знать уровень эмоционального напряжения: «Это была ярость или отчаяние?», «Вы относитесь к этому равнодушно или с беспокойством?»;
- *определяйте для себя те параметры, которые создадут абоненту комфорт в общении с вами (громкость, темп, слова, тембр, способ снятия напряжения и т.д.);*
- *итак, постарайтесь понять запрос, с которым абонент позвонил:*
- «То есть, Вы бы хотели понять, правильно ли Вы поступили?»;
- «Мне показалось, что Вы ожидаете совета по поводу этой ситуации»;
- «Вам хочется обсудить это событие со мной»;
- *перепроверьте, так ли вы его поняли;*
- *если запрос абонента кажется вам невыполнимым или неадекватным проблеме, то его можно:*
- изменить: «Давайте вместо того, чтобы ругать правительство, вместе поищем факты, говорящие о том, что можно было бы сделать»;
- частично признать: «Вряд ли я могу изменить обстоятельства вашей жизни, но поговорить об изменении вашего отношения к некоторым фактам вполне возможно»;
- переформулировать: «Мне кажется, что “вылечить мужа-алкоголика” посредством нашей беседы невозможно, но поговорить об изменении ваших действий по отношению к алкоголизму мужа – реальная цель»;
- отказаться от запроса: «Дать вам деньги на операцию – не в моей компетенции», «Похлопотать за вас в соцзащите не является моей задачей как консультанта».

Цель:

- *проявление эмпатии;*
- *определение запроса;*
- *прояснение и оценка эмоционального состояния.*

4 «В чем проблема?».

1) Если абонент сам определяет и формулирует проблему – стоит посвятить время проверке достоверности проблемы и формулировкам смыслов возникших трудностей. Это как раз чаще всего встречающаяся история: абонент говорит, что ему нечего есть. Помним слова греческого философа Эпиктета, что есть вещи, а есть отношение к этим вещам. Чаще всего человек субъективно и искаженно воспринимает ситуацию. Это не ложь, это искажение. Поэтому мы уточняем факты и способы решения проблемы в прошлом. Например: «Когда люди говорят, что им нечего есть, каждый понимает под этим что-то свое. Для лучшего решения проблемы, которая может занять время, нам нужно понять сколько у нас этого времени есть, то есть нужно посмотреть, чего именно из еды нет, а что есть (надо ведь продержаться

какое-то время, пока проблема с едой решается, поэтому давайте проверим закрома).» Или «Обращались ли вы к каким-либо своим родственникам или близким людям, может ли из них кто-то вам помочь? Наверняка и вы когда-то были полезны людям»

- собирайте более полную информацию обо всём, что связано с проблемой: люди, обстоятельства, отношения, ощущения, прошлое, настоящее;
- найдите противоречие, которое лежит в основе проблемы:
 - в основании ссор дочери 14 лет и отца лежат разные представления того и другого о правилах поведения подростков;
- выясните, как сам абонент видит свою проблему – обсудите его точку зрения;
- постарайтесь понять, из каких принципов, установок, ценностей он исходит, создавая проблемную ситуацию;
- если возможно, выясните отношение к данной проблеме других участников:
 - «Как вам кажется, она тоже переживает по поводу конфликта? Чем она объясняет свое поведение?»;
- сформулируйте вместе с абонентом данную проблему;
- раскройте свои возможности как консультанта:
 - «Я могу обсудить с Вами...»;
 - «Я помогу Вам разобраться ситуацию...»;
 - «Мы вместе проанализируем...»;
 - «Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны...»;
 - «Я буду рассуждать вместе с Вами...».

5 «Ваши ожидания?».

1) Выявите идеалы абонента:

- его идеальные образы (государства, супругов, партнера, любимого сына, родительских отношений, детства и т.д., т.е. тех понятий, которые участвуют в разрешении его проблемы);
- шаблоны и эталоны (поведения, отношений в семье, коллег и т.д.):
 - «Как должно государство себя вести в отношении таких людей как Вы?»
 - «Как, по вашему мнению, должен вести себя любящий сын по отношению к истерикам матери?»;
 - «Каким Вам представлялся хороший начальник до прихода в фирму?».

2) Выясните истинные ожидания от будущего:

- «Что будет, если Вы избавитесь от этого? (получите это?)»;
- «Удовлетворит ли Вас, если произойдет то, что Вы хотите?»;
- «Представьте, что всё идеально разрешилось. Опишите Ваши ощущения».

3) Смоделируйте вместе то будущее, которое абонент ожидает:

- «Чего Вы ожидаете в результате разрешения проблемы?».

6) Поговорите об ответственности:

- «Вы лучше знаете свою ситуацию, я могу лишь проанализировать Ваши ожидания от разрешения проблемы, но выбор остается за Вами».

6 Выборы и альтернативы.

1) Выясните, какие варианты выхода из проблемы видит сам абонент.

2) Проиграйте все эти варианты по схеме:

- что изменится в жизни абонента;
- как поведут себя окружающие;
- появится ли удовлетворенность от данного решения;

– что или кто может быть препятствием к осуществлению этого выбора.

3) Если варианты не устраивают абонента, выработайте все возможные и «невозможные» альтернативы. Бывает, что самый парадоксальный вариант (т.е. лежащий вне видения обоих), становится лучшим для ситуации абонента.

4) Выберите наиболее простой и легко осуществимый способ.

5) Приложите его к обстоятельствам, условиям, личности абонента. Примеряет эту альтернативу к своей реальности сам абонент, вы лишь помогаете

- «Представьте, что Вы написали на листочке бумаги и прикрепили к своей двери запись о том, что у вас нет еды, как могут отреагировать ваши соседи? Будут ли среди них те, которые скажут – у нас самих нечего есть, или скажут – у нас много еды, мы запаслись и можем поделиться. И вместе с тем подумать, что могли бы взять над вами шефство, понимая, что сейчас трудные времена, и хорошо помогать друг другу. И, возможно, подумают, что эта бабушка очень сильный человек, раз не побоялась сказать о том, что ей трудно, значит и мы тоже можем попросить о помощи, и кто-то обязательно откликнется».

6) Оцените способ со всех сторон, его приемлемость, экологичность, полезность для решения проблемы.

7 Шаг к поступку.

1) Обсудите, что возможно и важно изменить для выбранного решения проблемы:

- образ мысли;
- чувства;
- поведение;
- способы реагирования.

2) Если абонент сопротивляется изменению, поработайте со страхом перемен:

- «Любые изменения требуют мужества, готовы ли Вы к преодолению трудностей?»

3) Наметьте первый реальный шаг к совершению поступка:

- «Итак, завтра Вы позвоните маме и спросите, когда удобнее было бы привезти продукты»;
- «Вы готовы подумать о том, что можно сделать из этого альбома со старыми фотографиями?»;
- «После окончания самоизоляции что бы приятного вы могли бы сказать вашим соседям?»;

8 До свидания.

1) Если абонент прощается сам:

– постарайтесь, чтобы у него осталось позитивное чувство от разговора:

- «Я надеюсь, что помог Вам»;
- «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, звоните»;
- «Я слышу, голос у Вас стал более расслабленным »;
- «Важно, что мы с Вами поговорили об этом, спасибо»

– оставьте «дверь открытой»:

- «Наша линия готова поддержать Вас в трудную минуту».

2) Если абонент разговаривает долго и не собирается прощаться, то:

– выведите его на завершение разговора:

- «Сегодня мы уделили особое внимание Вашему случаю, у Вас появились новые взгляды на ситуацию, думаю, важно сейчас взять паузу и отдохнуть (ассимилировать) и уделить время для обдумывания этой информации».

– проговорите основные моменты беседы (вместе , не за абоненты, его слова- его мысли – его выбор – его контроль , как следствие, - снижение тревоги, - он сам способен запускать процесс саморегуляции с Вашим сопровождением)

– подведите итоги:

- «Мы с Вами пришли к выводу...желательно чтобы абонент сам озвучил продолжение »;
- «Мы решили...»;
- спросите о его ближайших намерениях:
- «Вы хотели обсудить что-то еще?»;
- «Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели»;
- «Мы можем завершить нашу беседу ?».

Консультация может завершаться:

- благодарностью абонента;
- словами прощания;
- обещанием позвонить;
- молчанием;
- плачем;
- прерваться на полуслове;
- связь может оборваться, но в любой момент времени телефонный консультант должен быть готов подвести итог данному этапу беседы и оставить для абонента позитивный настрой на решение его жизненной задачи.

Длительность разговора. Длительность разговора с телефонным консультантом регламентирована от 1 минуты до 40 минут; инициатива начала и окончания разговора принадлежит позвонившему. В особых случаях разговор может длиться дольше (например, обращение суицидента). Тем не менее стоит учитывать, что эффективность диалога существенно снижается после 40 минут разговора.

Консультант может ограничить время разговора в следующих случаях:

- ☐ Если он понимает, что разговор перестал быть помощью абоненту
- ☐ Если разговоры со звонящим стали регулярными. В этом случае телефонный консультант договаривается с абонентом о количестве и длительности регулярных разговоров в соответствии с общей линией работы с этим звонящим
- ☐ Если звонит определенный тип абонентов: телефонный хулиган, мастурбирующий абонент, использующий нецензурную лексику. В этих случаях консультант сообщает абоненту, что правила горячей линии не позволяют ему общаться с данным абонентом и просит его перезвонить в другое время.

3.3. Алгоритм работы с обращением по поводу суицидальных мыслей, намерений и плана.

Что нужно знать о суицидах, чтобы уловить суицидальные мысли, выйти на суицидальные намерения и планы и эффективно оказать помощь в рамках телефонного консультирования на «горячей линии»:

- мысли о суициде приходят многим;
- многие задумываются в ситуации острого кризиса о бессмысленности продолжать жить и о уходе из жизни как решении проблемы,

- могут быть идеи о суициде, как единственной возможности ухода от реальности, приносящей боль физическую (тяжелая болезнь) или психическую (психологическая травма, потеря близкого, потеря средств необходимых для существования, ситуации буллинга и травли, морального унижения или стигматизации, ситуации болезни и утраты физического Я или трудоспособности и т.п.)

Основные понятия:

- Суицид – осознанные преднамеренные действия, направленные на добровольное лишение себя жизни и приведшие к смерти.
- Суицидальное поведение – более широкое понятие, включает мысли о самоубийстве, суицидальные намерения и попытки суицида.

Суицидальное поведение можно охарактеризовать как спектр, который варьируется от мимолетных суицидальных мыслей до их реализации. Суицидальные мысли встречаются чаще, чем попытки самоубийства или совершенное самоубийство.

Конечно, сложно определить потенциального самоубийцу, но статистика утверждает, что некоторые группы более склонны к суициду. Учитывайте данные статистики ВОЗ:

- Мужчины совершают самоубийство чаще женщин (в четыре раза). 79% всех самоубийц – это мужчины.
- Независимо от пола, люди, относящиеся к ЛГБТ-сообществу (гомосексуальные, бисексуальные и трансгендерные люди), в четыре раза более склонны к совершению самоубийства.
- Пожилые люди более склонны к совершению самоубийства. По числу самоубийств лидируют люди в возрасте от 45 до 59 лет (за ними следуют люди старше 74 лет).

Динамика суицидального поведения

Суицидальное поведение (в широком значении) понимается как внутренние и внешние формы психических актов, направленных на лишение себя жизни³.

³ В.В. Ковалев, А.Г. Амбрумова, В.А. Тихоненко. Диагностика суицидального поведения. Институт психиатрии МЗ РСФСР, 1980.



Предшествуют суицидальному поведению **антивита́льные переживания** (размышления об отсутствии ценности жизни, которые выражаются в формулировках типа: «жить не стоит», «не живешь, а существуешь» и т.п., на этой стадии еще нет четких представлений о собственной смерти, а имеется отрицание жизни). Наличие антивита́льных переживаний не обязательно являются свидетельством суицидального поведения, но если они развиваются, то отмечаются на всех этапах его развития).

Внутренние формы психических актов включают в себя развивающиеся мысли о смерти (**пресуицидальный период**, может исчисляться минутами: «острый пресуицид») или месяцами («хронический пресуицид»).

Пассивные суицидальные мысли характеризуются представлениями, фантазиями на тему своей смерти, но не на тему лишения себя жизни как самопроизвольной активности. Примером этому являются высказывания: «хорошо бы умереть», «заснуть и не проснуться»; «если бы со мной произошло что-нибудь и Я бы умер ...» и т. д.

Активные формы суицидальных мыслей (суицидальные замыслы и суицидальные намерения):

- **Суицидальные замыслы** — это активная форма проявления суицидальности, т.е. тенденция к самоубийству, глубина которой нарастает параллельно степени

разработки плана ее реализации. Продумываются способы суицида, время и место действия.

- *Суицидальные намерения* — предполагает присоединение к замыслу решения и волевого компонента, побуждающего к непосредственному переходу во внешнее поведение.

Виды пресуицидов:

- 1) *аффективно-напряженный* (суицидент фиксирован на своем актуальном состоянии; позиция личности активная при высокой интенсивности эмоциональных переживаний; пресуицидальный период ярко выражен в поведении и носит острый характер; терапевтическое вмешательство довольно быстро может принести купирующий эффект);
- 2) *аффективно-редуцированный* (эмоционально «холодные», астенические, гипотимные и иные разновидности, интенсивность эмоций низка, пресуицидальный период носит пролонгированный характер, с трудом поддается терапии).

Внешние формы суицидального поведения включают в себя:

- *Суицидальные попытки* (целенаправленное оперирование средствами лишения себя жизни, не закончившееся смертью);
- *Завершенные суициды*.

Суицидальная попытка и суицид в своем развитии проходят две фазы:

- *Первая — обратимая* (когда субъект сам или при вмешательстве окружающих лиц может прекратить попытку).
- *Вторая — необратимая*.

Хронологические параметры этих фаз зависят как от намерений суицидента, так и от способа покушения.

Постсуицидальный период. После совершения попытки самоубийства в ближайшем постсуициде определяется степень суицидального риска по следующим основным критериям, - выраженности показателей и их сочетания):

- а) актуальность суицидогенного конфликта;
- б) степень фиксированности суицидальных тенденций;
- в) особенности отношения к совершенной попытке.

Перечисленные критерии позволяют выделить типы постсуицидальных состояний, относительно независимых от их клинических выражений (*критический, манипулятивный, аналитический, суицидально-фиксированный*)⁴.

Как распознать признаки суицидальных мыслей

Большинство абонентов, которые озвучивают или допускают суицидальные мысли при обращении на «горячую линию», не завершают самоубийство. Однако некоторые из них будут совершать самоубийство или попытки. Таким образом, суицидальные мысли требуют тщательной оценки - как при выражении суицидальности, так и возможно после. Психические расстройства присутствуют у большинства пациентов, которые выражают суицидальные мысли, попытки или полное самоубийство. Лучший способ предотвратить самоубийство - это задать абонентам с симптомами этих расстройств более конкретные вопросы о недавних стрессогенных факторах и их

⁴ В.В. Ковалев, А.Г. Амбрумова, В.А. Тихоненко. Диагностика суицидального поведения. Институт психиатрии МЗ РСФСР, 1980.

мыслях о самоубийстве, а затем соответствующим образом простроить общение и оказать помощь.

Маркеры указывающие на наличие суицидальных мыслей, намерений, планов:

- Абонент говорит о желании умереть или убить себя.(«хочется чтобы всё закончилось», «хочется заснуть и не проснуться», «хочется прекратить страдания»)
- Сообщает о поисках способа убить себя, например, рассуждает как лучше это сделать, или спрашивает совета, спрашивает как не грешно убить себя.
- Говорит о том, что ощущает себя безнадежным или не видит смысла жить.
- Отмечает, что чувствует себя в ловушке, не может справиться, ничего изменить, загнан в угол или о невыносимой боли.
- Чувствует себя обузой для других
- Увеличение употребления алкоголя или наркотиков.
- В речи есть тревожность или взволнованность; высказывает готовность вести себя безрассудно.
- Отмечает, что плохо спит слишком мало или слишком много.
- Не помнит, что ел, нет аппетита.
- Проявлять ярость или говорить о поиске мести.
- Демонстрирует резкие перепады настроения.

Распознайте часто встречающиеся речевые обороты (фразы или предложения), свойственные потенциальным самоубийцам. Например, если кто-то много говорит о смерти, то это признак наличия у такого человека суицидальных намерений.

«Уже слишком поздно» или «Я больше не могу»
 «Мне незачем жить»
 «Я так устал/устала от жизни»
 «Никому нет до меня дела», «Никто меня не понимает!»
 «Выхода больше нет»
 «Какой смысл?»
 «Они не хотят иметь со мной никаких дел»
 «Я стою на краю пропасти», «Я загнан в угол»
 «Всем только лучше без меня»
 «Мне просто хочется, чтобы эта боль прекратилась»
 «Я никому не нужен/нужна»
 «Ты не понимаешь!» «Никто мне не поможет!»

Актуальные: состояния

- Безнадежность, негативный образ будущего («сейчас плохо, а дальше будет ещё хуже»).
- Чувство брошенности (одиночество), восприятие себя как бремени для близких («я приношу только проблемы», «меня никто не понимает»).
- Суженное («тоннельное») мышление: неспособность видеть разные пути решения проблем, дезадаптивные способы совладания с негативными эмоциями, крайне узкий набор используемых стратегий решения проблем («я не знаю, что делать»).

Симптомы наличия суицидальных намерений

- Высказывания о нежелании жить: «*Было бы лучше умереть*», «*Я больше не буду ни для кого проблемой*», «*Тебе больше не придётся обо мне волноваться*».
- Активная предварительная подготовка к суициду выбранным способом (например, сбор таблеток, хранение отравляющих веществ);
- Фиксация на теме смерти в литературе, живописи, музыке;
- Сбор информации о способах суицида (например, в Интернете);
- Сообщение друзьям о принятии решения о самоубийстве (прямое и косвенное), например, помещение своей фотографии в черную рамку;
- Негативные оценки своей личности, окружающего мира и будущего, потеря перспективы будущего;
- Необычное, нехарактерное для данного человека поведение (более безрассудное, импульсивное, агрессивное; несвойственное стремление к уединению, снижение социальной активности у общительных детей, и наоборот, возбужденное поведение и повышенная общительность у малообщительных и молчаливых);
- Символическое прощание с ближайшим окружением (раздача личных вещей, фото, подготовка и выставление ролика, посвященного друзьям и близким); дарение другим вещей, имеющих большую личную значимость.

О суицидальных намерениях могут поступать звонки не только от человека, имеющего таковые, но и от окружающих близких с подозрением, что с близким человеком происходит, что-то не то.

Психические и эмоциональные признаки

Распознайте модели мышления потенциальных самоубийц. Если кто-то говорит вам, что испытывает один или несколько нижеописанных симптомов, то это повод для беспокойства.

Появление навязчивых мыслей.

Окончательная потеря надежды.

Мысли о бессмысленности жизни или о полной утрате контроля над ней.

Появление ощущения, что мозг «затуманен» или появление трудностей с концентрацией внимания.

Распознайте эмоциональные состояния потенциальных самоубийц.

Резкие перепады настроения.

Сильный гнев, ярость или чувство мести.

Сильное чувство обеспокоенности или раздраженности.

Сильное чувство вины или стыда (человек начинает ощущать, что стал обузой для других людей).

Чувство одиночества (даже в обществе других людей) и чувство стыда или униженности.

!!!Не обманывайтесь внезапным улучшением состояния человека с суицидальными мыслями.

Если вы заметили у человека перечисленные выше признаки, а потом он вдруг из депрессивного человека превратился в жизнерадостного, то это не говорит о том, что он взял себя в руки и вернулся к нормальной жизни.

Резкая перемена в сторону, казалось бы, счастливого состояния может говорить о том, что человек смирился с идеей самоубийства (См. Алгоритм)

Причины антивиталяного поведения:

1) Трагические жизненные события могут побудить человека к самоубийству.

Потеря любимого человека, потеря работы, тяжелая болезнь (особенно связанная с хроническими непрекращающимися болями) и другие стрессовые жизненные события (конфликты в отношениях, угрозы или домогательства) могут привести к суициду.

Если человек пытался покончить с собой и прежде, то он находится в группе повышенного риска и может сделать вторую попытку. 20% самоубийц неоднократно пытались сделать это.

Человек, подвергшийся физическому или сексуальному насилию, более склонен к самоубийству.

2) Узнайте, страдает ли человек психическими или эмоциональными расстройствами. Очень часто суицид – результат психического заболевания (депрессия, биполярное расстройство, шизофрения, паранойя и тому подобное). 90% случаев суицида связаны с депрессией или другим психическим заболеванием, а 66% людей, которые серьезно задумываются о самоубийстве, имеют некоторое психическое расстройство.

Расстройства, характеризующиеся тревогой или беспокойством (например, посттравматический стресс) и плохим контролем действий (например, биполярное расстройство), являются главными факторами риска при самоубийствах.

Симптомы психических заболеваний, которые повышают риск самоубийства, включают сильную тревогу, панику, отчаяние, безнадежность, чувство одиночества, потерю интереса и удовольствия, бредовые мысли.

Большинство самоубийц страдали от хронической депрессии.

Люди с несколькими психическими расстройствами особенно рискуют стать самоубийцами. Наличие двух или трех психических расстройств удваивает или утраивает риск самоубийства.

Опорные принципы ведения разговора:

- Не впадайте в панику!
- Выберите правильный тон. Говорите в непредвзятой и дружеской манере.
- Будьте хорошим слушателем и тонко реагируйте на его слова.
- Вежливо и открыто принимайте абонента как личность.
- Стимулируйте беседу, не упуская и не искажая никакую значимую информацию
- Сразу переходите к делу. Если на большинство вопросов (см.ниже) человек отвечает положительно, попытайтесь выяснить адрес, телефон абонента и
- немедленно вызывайте скорую помощь. По возможности оставайтесь на связи и не оставляйте человека до прибытия помощи.
- Тактично искать ситуации, в которых абонент чувствует себя любимым или нужным.
- Вести беседу спокойно и уверенно, как если бы у Вас было много времени и Вы никуда не торопитесь

- Постарайтесь не усложнять положение. Возможно, вы думаете, что некоторые ваши слова улучшат ситуацию, но на самом деле они могут только усложнить ее. (Благими намерениями устлана дорога в ад.)

Например, не стоит говорить следующее:

«Завтра будет новый день и тебе станет лучше»

«Бывает и хуже. Ты должен радоваться тому, что у тебя есть»

«У тебя вся жизнь впереди»

«Не волнуйся. Все будет в порядке»

- При этом важно возрождать надежду и искать альтернативные суициду возможности выхода.
- Не проявлять даже тени отрицательных эмоций
- Не делайте пренебрежительные заявления. Человек с суицидальными мыслями может решить, что вы не воспринимаете его намерений всерьез. Избегайте следующих фраз:

«Положение не такое уж тяжелое»

«Только не навреди себе»

«У меня тоже были трудности, но я справился с ними»

- Разрешать абоненту проявлять жалость.
- Начавшийся суицид рассматривать как просьбу о срочных действиях по оказанию помощи (определение адреса, вызов экстренных служб).
- Быть уверенным, что риска нет и предприняты все необходимые действия.

3.4. Алгоритм работы с обращением по поводу текущего суицида

Этапы беседы с суицидальным абонентом:

I. Установление отношений. Важно в начале сформировать отношения доверия. Установление контакта, эмпатичное выслушивание, эмоциональная поддержка, принятие чувств. Представится, спросить, как можно обращаться к абоненту. Исследовать ситуацию, как ее видит абонент, поощряя открытое выражение мыслей и чувств: «Чем я могу быть Вам полезен?», «Что бы я смог сделать для Вас?». Помнить, что кризис наступает не из-за фактов, а из-за чувств и значений, которые они с собой несут., поэтому важно определить как суицидальные намерения связаны с фактами и чувствами абонента.

II. Идентификация проблемы: после сведений, полученных на предыдущем этапе и установления отношения доверия, взаимная эмпатия и открытость позволят определить проблему. Следует осторожно вывести абонента к определения кризисной для него ситуации. Косвенные намеки консультанта могут удлинить беседу или не прояснить ситуации, имеет смысл спросить прямо: «Вы думаете о том, чтобы уйти из жизни»? Некоторые абоненты ждут этого вопроса и прямота консультанта позволяет абоненту начать говорить о своих мыслях и намерениях.

III. Исследование проблемы. Суицидальные намерения становятся предметом открытого обсуждения, при этом не нужно опасаться страха и тревоги. Важно исследовать события и чувства абонента, это позволяет расширить понимание картины происходящего для абонента и выйти на совместный поиск иных выходов. Для такой работы нужно время, абонент делиться глубокими, но не всегда ясными переживаниями. Консультанту важно чувствовать темп абонента, останавливаться на

значимых чувствах и мыслях. На этом этапе может возникнуть амбивалентность и ее важно отразить и зафиксировать. Часть человека хочет смерти и избавления, а часть сопротивляется этому и цепляется за жизнь.

IV. Оценка проблемы. Определение потенциальной опасности суицида (уровень это мыслей и вынашивания планов или уже готовность и принятие вероятности смертельного исхода). Важно помнить, что суициденты не звонят, чтобы попрощаться, они хотят, чтобы их остановили. Иначе бы они не звонили. Поэтому в беседа важно выяснить намерения и планы; оценить потенциальную опасность действий, по следующим маркерам: наличие четкого плана действий (их доступность, легкость и степень летальности); наличие таких попыток в прошлом (особенно если прошло менее 3 месяцев); наличие остроты момент – «последней капли», побудившей к суицидальному выходу из этого; уровень готовности к концу (завещания, записки). Если риски высокие важно оперативно получить информацию об адресе, о том, кто есть рядом, о желании получить помощь и передать эти данные службе 112

V. Заключение контракта. Беседа продолжается в направлении выработки альтернативных решений, плана действий. Он должен быть ясным и конкретным: где, как, с кем собирается провести ближайшие часы и дни. Следует помочь отчетливо структурировать ближайшее будущее. Важно убедиться, что абонент контролирует собственные мысли и чувства. При необходимости побудить обратиться за помощью к специалистам (очная консультация психолога или психиатра). Большое внимание следует уделить эмоциональной поддержке человека.

Возможные вопросы абонентам с суицидальными намерениями:

Важно определить степень суицидальных мыслей, намерений и возможные жизненные ресурсы:

- Когда у Вас появились мысли о самоубийстве?
- Было ли какое-либо событие (стрессор) способствующие появлению суицидальных мыслей?
- Как часто Вы думаете о самоубийстве? Вы чувствуете себя обузой? Или то, что эта жизнь не стоит того, чтобы жить?
- Что помогает Вам чувствовать себя лучше (например, общение с семьей, употребление психоактивных веществ)?
- Что заставляет Вас чувствовать себя хуже (например, одиночество)?
- У Вас есть план покончить с жизнью?
- Насколько Вы контролируете свои идеи покончить жизнью? Можете ли Вы самостоятельно подавить их или позвать кого-нибудь на помощь?
- Что является для Вас препятствием убить себя (например, семью, религиозные убеждения)?

Определить планы для дальнейшего развития и смертности

- У Вас есть оружие или доступ к огнестрельному оружию?
- Есть ли у Вас доступ к потенциально опасным лекарствам?
- Вы представляли свои похороны и как люди отреагируют на Вашу смерть?
- Вы «пробовали» осуществить самоубийство? (например, приставить пистолет к голове или держать лекарства в руке)?

- Вы изменили написали записку, составили завещание?

Рекомендации родственникам, если таковые позвонили и опасаются за жизнь близкого: Избавьтесь от потенциального орудия самоубийства.

Выбросите таблетки и наркотики, спрячьте огнестрельное или любое другое оружие. Будьте внимательны. Люди могут убить себя предметами, о которых вы даже не подумали. Крысиный яд, чистящие средства, столовые приборы могут быть использованы при попытке самоубийства.

25% самоубийств совершается через повешение. Поэтому спрячьте галстуки, ремни, веревки, простыни.

Сообщите потенциальному самоубийце, что он Вам дорог и Вы спрятали эти вещи и что Вы следите за ним.

Если вы считаете, что кто-то готовится к самоубийству, без промедления звоните по телефону 112.

После завершения сессии, для профилактики выгорания важно:

Помнить, что только сам человек несет ответственность за свою жизнь и принимаемые относительно ее решения. Мы можем помочь изменить решение, но последнее слово остается за самим человеком. Мы с уважением относимся к этому праву и выбору.

Важно донести до суицидента мысль: Мне будет искренне и очень жаль, если ты это сделаешь, но ответственность за твою жизнь я не имею права взять на себя.

В целях самопомощи консультанту необходимо обсудить беседу и свое состояние с супервизором

3.5. Алгоритм работы с человеком с агрессивными намерениями

Действия	Описание	Результат
Вступление в разговор, установление доверительных отношений	Поддержка и помощь в отреагировании гнева, переформирование агрессивных намерений,	понимает, что его готовы выслушать
Поощрение абонента	Проявить заинтересованность, обсудить трудные для абонента ситуации без критики его агрессивных намерений и желания применить физическую силу	Запрет на обсуждение абонентом его агрессивных намерений снят
Работа с чувствами и эмоциями (раздражения, гнева, усталости,	Помочь позвонившему понять себя, свои чувства, свою ситуацию через помощь в	получил помощь в осознании ситуации и отреагировании

беспомощности), появившихся в результате переживания трудностей	проговаривании чувств, активное слушание	агрессивных намерений и чувств беспомощности Произошло уменьшение эмоционального напряжения у абонента
Выяснение, в каких проблемных ситуациях воспитания у абонента возникает гнев и другие сильные чувства	Собрать информацию о трудных ситуациях Объяснить, какие результаты имеет использование физического насилия Выяснить, хотел бы абонент вместо насилия использовать другие конструктивные методы взаимодействия	Определен круг проблемных ситуаций взаимодействия Создана мотивация на поиск конструктивных способов взаимодействия
Поиск ресурсов уменьшения эмоционального напряжения, регуляции	Обсуждение возможностей уменьшения эмоционального напряжения за счет проговаривания чувства гнева; релаксации; планирования заранее ненасильственных методов разрешения конфликтной ситуации	получил информацию о возможных способах уменьшения эмоционального напряжения, регуляции своего эмоционального состояния
Разработка плана конструктивных действий	обсуждение возможных методов в конкретной проблемной ситуации	выбрал наиболее подходящие из возможных действий в трудной ситуации
Завершение разговора	Спросить позвонившего о его чувствах Узнать, что произошло с желанием применить физическое насилие: уменьшилось, усилилось, осталось прежним Выяснить,	оценил результаты разговора Консультант знает, как абонент относится к полученной помощи, и может оценить

	хотел бы он в подобном случае еще раз позвонить в Службу	эффективность разговора
--	--	-------------------------

3.6. Алгоритм работы с человеком, находящегося в состоянии страха (фобические реакции)

Ключевой особенностью страха является неопределенность. Человек не знает, когда и где вирус нанесет удар, и сколько людей в конечном счете от него пострадает. Со страхом трудно бороться, особенно если речь идет о реальной опасности заражения.

Необходимо так же различать страх и тревогу. Страх появляется при вполне конкретной ситуации, когда есть реальная угроза жизни или психике человека. Тревожность же – наоборот, довольно общая, неспецифическая эмоция, возникающая в менее определённых ситуациях. Например, беспокойство, которое мы ощущаем, думая о поездке в метро, возможности заразиться болезнью и пр.

Если страх перед чем-то становится слишком большим, чрезмерным, он может вызывать панические атаки или превратиться в фобию. Фобия проявляется в навязчивых неадекватных переживаниях страхов конкретного содержания, охватывающих человека при определённых стечениях обстоятельств (ситуациях, обстановке). В случаях предположений о наличии фобических состояний у абонента, консультанту необходимо адресовать абонента за получением очной психотерапевтической, медицинской помощью.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ АБОНЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

1. Выслушайте абонента, определите ситуации проявления страха
2. Определите направленность страха: связанные и несвязанные с объектом/ситуацией
3. Проработайте эмоции абонента: во время проявления симптомов страха, общее эмоциональное состояние в текущий жизненный период абонента, отразите эмоции во время консультации
4. Определите степень выраженности симптомов страха
 - Легкая степень выраженности – проявляется иногда, редко. Нет симптомов в текущий момент
 - Средняя степень выраженности – появляется часто (несколько раз в неделю), либо есть симптомы страха сейчас
 - Тяжелая степень выраженности - страх появляется часто (каждый день или несколько раз в день) - Проработайте страх по алгоритму работы с панической атакой
5. Проясните у человека, что лежит в основе страха. С чего начались его первые проявления. С какими ситуациями связано проявление симптомов страха. Проработайте возможные причины появления страха

6. Проанализируйте с абонентом рациональную составляющую страха (от чего он уберегает, что позволяет не/делать, что помогает предотвратить)
7. Проанализируйте способы справиться с приступами возникающего страха. Например: нормализация дыхания, переключение внимания (начать считать какие-то предметы извне), убрать из поля зрения объект, вызвавший приступ страха, создать для себя комфортные условия (присесть, прилечь, если дома, выпить воды и пр.)
8. Резюмируйте возможности самопомощи абонента в ситуации возникновения страха. Информировать о возможности получения помощи в кризисных ситуациях (очная психологическая помощь, экстренная медицинская помощь и пр.)
9. Если страх не отступает, проработайте с абонентом следующие рекомендации по преодолению страха здесь-и-сейчас:
 - поддержка дыхания (создание пространства вокруг абонента, обеспечение свежим воздухом, напоминание о выдохе);
 - двигательная активность (включая возможность выхода из комнаты);
 - помочь абоненту почувствовать устойчивость (опираться ногами о землю и телом на стул);
 - поддержка контакта (абонент описывает все, что с ним сейчас происходит); Если страх не проходит, предложите абоненту отвлечься, может почитать что-то, что он любит (или, например, расскажите притчу о страхе)
10. Находитесь с абонентом до минимизации или исчезновения симптомов страха
11. Информировать о возможности получения помощи в кризисных ситуациях (очная психологическая помощь, экстренная медицинская помощь и пр.)

3.7. Алгоритм работы с человеком, находящегося в состоянии панической атаки

ПРИЗНАКИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ У АБОНЕНТА

Паническая атака - пароксизмальный страх, часто сопровождающийся чувством неминуемой гибели или тревогой и/или ощущением внутреннего напряжения, в сочетании с четырьмя или более из списка панико-ассоциированных симптомов:

- выраженное сердцебиение;
- потливость;
- мышечная дрожь;
- ощущение нехватки воздуха;
- ощущение удушья;
- боль в груди;
- тошнота или другие симптомы со стороны желудочнокишечного тракта;
- головокружение;
- озноб или прилив крови к лицу;
- ощущение нереальности или ощущение обособленности от самого себя;
- страх утратить контроль или сойти с ума;
- страх смерти.

ВИДЫ ПАНИЧЕСКИХ АТАК

1. Спонтанная паническая атака: проявляется внезапно.
2. Ситуационная паническая атака: появляется вследствие переживания конкретной травмирующей, стрессовой ситуации или в ожидании такой ситуации.
3. Условно-ситуационная паническая атака: является следствием внешнего воздействия в виде неких веществ (алкоголь, наркотики, энергетики и пр.).

Важно понимать, что не все люди, испытывающие панические атаки, страдают паническим расстройством. Следует различать эти понятия. Так, при паническом расстройстве панические атаки возникают постоянно, спонтанно (т.е. совершенно непредсказуемо и без очевидных факторов, способствующих их возникновению) и с ярко выраженной паникой, в то время как панические атаки имеют под собой пусть неявные, но все же вполне понятные причины.

Запрос от первого лица: Приступ панической атаки происходит в данный момент времени или произошел недавно (до 1-2 часов)

Если невозможно оказать медицинскую помощь, то действуем в режиме самопомощи. Проговорите с абонентом следующие рекомендации для минимизации последствия текущего приступа ПА:

1. Абоненту нужно постараться успокоиться. Думать о том, что каким бы неприятным и страшным не было состояние сейчас, оно неопасно для здоровья, приступ скоро закончится
2. Необходимо взять дыхание под контроль. Если абонент чувствует, что задыхается – скорее всего, это просто гипервентиляция легких. Нужно стараться дышать ровно и размеренно (главное – длинный выдох). Вдох на 2 счета, задержка на 2 счета, выдох на 3 счета, задержка на 1 счет и т. д.
3. Постараться переключиться с телесных ощущений и неприятных мыслей на внешнюю реальность: посчитать пуговицы на одежде человека рядом, прочесть свое имя наоборот, вспомнить даты рождения близких людей и т. д.
4. Постараться создать физический комфорт для себя в данный момент: присесть (прилечь, если возможно), согреться (растереть руки, выпить горячий напиток), умыться лицо водой и пр.

Запрос от первого лица: Приступы панической атаки происходят с абонентом регулярно, но в данный момент времени абонент их не испытывает

1. Проработайте эмоциональное состояние абонента во время и после приступа ПА
2. Обсудите возможность принятия возникающих чувств и приступов ПА в жизни абонента
3. Проговорите с абонентом следующие рекомендации для контроля над вновь возникающими приступами ПА:
4. Найдите причину. Постарайтесь понять, какие конкретно слова, звуки и обстоятельства, как правило, провоцируют приступ. Если возможно, старайтесь избегать ситуаций, которые вызывают тревогу

5. Если ПА случаются с абонентом не в первый раз, попросите его написать на листке бумаги что-то успокаивающее вроде «Это всего лишь паническая атака, ничего плохого со мной не произойдет, приступ скоро закончится, я успешно справлялся (лась) и справляюсь с паникой» и носите этот листок с собой. В нужный момент следует достать его и медленно прочитать несколько раз
6. Можно заранее продумать, что абоненту может помочь при ПА, возможные действия при ее возникновении. Следует составить список того, что абоненту помогает, и носить его с собой - одно его наличие поможет снизить тревогу. Очень хорошо помогает парадоксальная интенция, когда в состоянии покоя абонент придумывает смешное и даже унижительное прозвище своей ПА, дает ей издевательское имя и набрасывает на листочке перечень предложений, с которыми он может обратиться к ПА, когда она начнет появляться. Например, «Ржавая кастрюля, почему ты не помыла свои ноги, прежде чем лезть ко мне, вон под ногтями уже мыши гнезда свили, поди никогда не делала педикюр, и где твой санитайзер?» «Вонючка, что это ты так расфуфырилась, ишь какие перья отрастила, иди сюда раскрашу в зеленый цвет их тебе и намордник одену». Надо понимать, что ПА кормятся иррациональным страхом, и логикой и здравым смыслом воздействовать невозможно. Поэтому перечень забавных и абсурдных высказываний как нельзя лучше подходят к абсурдному визави.

Запрос от третьего лица: У абонента рядом находится человек, который сейчас переживает приступ панической атаки

Поддержите абонента, рекомендуйте оставаться спокойным и уверенным.

Проговорите с ним возможность использования следующих рекомендаций:

1. Абоненту необходимо встать напротив человека с ПА, взять его за руки (если он позволит), сказать ему, что все нормально, что это просто приступ паники, это неопасно для жизни, нужно всего лишь взять себя в руки
2. Попросите абонента начать с правильного дыхания – абоненту следует дышать ровно, уверенно, показывая это человеку с ПА. Необходимо четко произносить «Вдох на раз-два, задержка дыхания на раз-два, выдох на раз-два-три, задержка дыхания на раз и снова вдох на раз-два...»
3. Абоненту следует телесно показывать спокойствие, можно поглаживать человека (спросив на это разрешение), можно обнять его, говорить «Я с тобой!» и что все будет хорошо на протяжении приступа
4. Не следует отпускать человека с ПА до тех пор, пока не пройдет приступ, необходимо дать ему выговориться, сохраняя уверенность и спокойствие
5. После того как приступ паники завершится, абоненту следует поговорить с пострадавшим о необходимости обращения за профессиональной помощью

3.8. Алгоритм работы со сложными случаями

3.8.1. Разговор с человеком в состоянии сильного алкогольного и/или наркотического опьянения

Психологическое консультирование человека, находящегося в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, невозможно. Короткий разговор следует закончить предложением позвонить после выхода из состояния опьянения. Исключение составляют случаи, когда абонент высказывает суицидальные намерения.

3.8.2. Разговор с человеком, сообщаящем о готовящемся преступлении.

В случае сообщения звонящим о совершенном или готовящемся преступлении, которое угрожает жизни и здоровью других людей, телефонный консультант извещает позвонившего о том, что закон обязывает консультанта сообщить о преступлении органам правопорядка. Затем телефонный консультант извещает куратора службы Психологической помощи о получении информации, которая требует обращения в правоохранительные органы.

3.8.3. Обращения постоянного абонента.

Если постоянный абонент звонит нескольким телефонным консультантам, то тактика разговора вырабатывается совместно всеми консультантами, работающими с ним на линии. Если постоянный абонент звонит очень часто (ежедневно более 3 раз в течение дня), то продолжительность его разговоров составляет не более 5 минут. Консультанты сообщают об этом звонящему.

3.8.4. Обращение на религиозную тему.

Если звонящий просит предоставить ему возможность разговора со священнослужителем, консультант не подменяет собой священника, не принимает исповедей и не совершает никаких религиозных обрядов. Сообщает об этом абоненту и спрашивает о том, чем еще он может быть полезен.

3.8.5. Просьба о немедленной встрече.

Иногда звонящий, находясь в кризисном состоянии, убежден, что немедленная встреча с телефонным консультантом – это единственное, что может ему помочь. Часто при этом обратившийся отказывается сообщать по телефону, в чем его проблема, и настаивает на приеме. В случае такого требования телефонный консультант сообщает абоненту, что это невозможно, так как противоречит правилам работы Службы. Консультант должен убедиться в том, что звонящий понял, что такой способ получения помощи, как личная встреча, невозможен. Затем телефонный консультант вместе с абонентом старается найти иной выход из положения.

3.8.6. Душевнобольной абонент.

Понятие «душевнобольной» применимо в практике работы Службы психологической помощи в случаях, когда позвонивший сам сообщает об имеющемся у него заболевании или когда признаки душевного расстройства настолько явные, что не вызывают сомнений (бред, галлюцинации, ажитация).

Душевнобольному оказывается психологическая поддержка или с ним проводится терапия в рамках телефонного консультирования.

3.9. Алгоритм организации помощи абоненту, находящемуся в сложной жизненной ситуации,

Наибольшую актуальность социальные проблемы приобретают во время политических, социальных и экономических изменений. Сильнее ухудшается жизнь мало защищенных слоев населения: с низким социальным статусом, малоимущих, многодетных, инвалидов, пенсионеров. В пределах компетентности консультанта горячей линии не найти абоненту средства к существованию, устроить на работу, а обеспечить такие психологические условия консультирования, в которых человек мог бы осознать причины своего социального положения, обрести надежду на изменения. Выслушав абонента, важно сориентироваться, что является его основной потребностью:

- чтобы выслушали (выплакаться);
- чтобы оказали практическую помощь.

Алгоритм

1. При запросе на социальные проблемы (мало денег, трудности с жильем, неудовлетворяющая работа) важно проговорить ситуацию сейчас, на данный момент. Что является самым болезненным или важным переживанием абонента: «Да, я понимаю, везде плохо. Но что тревожит вас сильнее всего?»; или «Если братья что-то делать, то с чего бы Вы начали?».

2. Подведите человека к размышлению, почему он оказался в такой ситуации. Выясните степень ответственности абонента за такое положение дел (возможна потребительски-наивная позиция: «меня довели»).

3. Предоставьте абоненту выбор: – пассивно следовать трудностям судьбы, перекладывать ответственность вовне (в этом случае выслушайте, сопереживайте, повторите шаги 1–3, если безуспешно, заканчивайте беседу); – сказать себе: «Я сам это сделал, сам могу и исправить».

4. В случае ответственного выбора помогите абоненту прояснить картину «желаемого будущего»: – «идеальное будущее» – «чего Вы хотите вообще: о чем мечтаете?»; – «реальное желаемое будущее» – «что в принципе можно сделать?»; – «удовлетворяющее будущее» – «что вас устроит?». Удержитесь от чрезмерного оптимизма и пессимизма. Примите отчаяние абонента и поверьте в то, что он «на самом деле» не знает, что делать. Но помните, что изменения возможны.

5. Предложите абоненту пофантазировать на темы:

- 1) «Что гипотетически можно сделать в моем случае?»;
- 2) «Что бы делал другой на моем месте?»;
- 3) «Что бы сделал уважаемый мною человек на моем месте?»;
- 4) «Как я могу... (поменять работу, заработать денег и пр.)». Здесь главное – отключить критику, «чувство реактивности» и выявить истинные возможности человека и ситуации (байка о двух лягушках в горшке со сметаной).

6. Помогите абоненту найти «рациональное зерно» в своих фантазиях, обсудите его и разработайте план осуществления. Если удалось выйти на личностные проблемы, обсуждайте их, возможно, в результате их разрешения изменятся и социальные

обстоятельства. Не обнадеживайте человека, если ситуация трудна. Лучше сфокусируйтесь на его вере в свои силы.

7. Выстройте беседу до «решения действовать».

8. Можете обговорить возможные действия и переживания абонента в случае неудачи: «А если не.., что тогда?» Не переусердствуйте. Окончание консультации должно быть оптимистичным, а не ощущением катастрофы «все равно ничего не изменится».

9. Зафиксируйте этапы позитивного относительно ситуации решения и заканчивайте разговор

3.10. Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования,

Иногда в практике консультирования может возникнуть ситуация, когда звонящий просит позвонить вместо него по указанному им номеру, например, психиатру, или родственнику, или вызвать скорую помощь или полицию.

Мы исходим из того, что раз абонент смог позвонить на горячую линию, то он может самостоятельно сделать звонок и в другую инстанцию. Исключение составляют случаи, когда абонент, например, достоверно указывает на совершенное преступление, суицидальные действия, демонстрирует психотическое поведение. В этом случае мы пытаемся определить место нахождения абонента, его адрес, или просим позвать кого-нибудь, передать трубку тому, кого видит абонент. И тогда, имея фактическую информацию, звоним в 112, сообщаем, что из горячей линии, свои контактные данные, и кратко сообщаем причину звонка.

Может возникнуть ситуация, когда абонент просит нас совершить действия в виде звонков ему во внеурочное время, или просит оставить свой номер телефона. Правилами работы горячей линии службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19) это запрещено.

4. Показатели оценки эффективности

Одним из самых сложных вопросов в деятельности психолога-консультанта является оценка эффективности психологической помощи абоненту. На этот, казалось бы, простой вопрос ответить нелегко. Существует несколько трудностей.

Во-первых, консультанты, в силу личностных особенностей и профессиональной подготовки исходят в своей работе из разных предпосылок и используют различные методы для достижения целей консультирования, поэтому почти невозможно объективно оценить эффективность психологического консультирования.

Во-вторых, результаты в значительной степени зависят от абонентов, и если их активность в процессе консультирования деструктивна, и они не соблюдают требования консультанта или вообще отказываются принимать на себя ответственность за решение своих проблем, то последствия будут отрицательны независимо от усилий консультанта.

Наконец, в-третьих, на результаты консультирования оказывают воздействие неопределенные факторы окружения. Например, весь эффект консультирования может быть нейтрализован неконтролируемыми действиями членов семьи абонента. Выделяют также еще одну трудность - отсутствие общепринятых конкретных целей и установление только общих направлений работы. Очень трудно конкретно оценить

реализацию таких целей, как усиление самоконтроля и саморегуляции, повышение самооценки, изменение отношения к происходящему или изменение поведения в определенных условиях. Наконец, большинство консультантов собственно оценку результатов рассматривают как процедуру, угрожающую их профессиональной компетентности. Обычно основным источником информации об эффективности консультирования является сам абонент, который предоставляет оценку своего состояния. Такая оценка имеет определенные ограничения, но все же объективнее всего отражает истинное положение. Важно, чтобы оценка результатов самим абонентом была достаточно конкретна. Поэтому одна из важнейших задач консультанта - помочь абоненту конкретизировать свои достижения в ходе консультирования. Оценка результатов консультантом тоже существенна, хотя ее далеко недостаточно для окончательных выводов. Окончательное консультирование сводится к обсуждению и согласованию оценок достигнутого эффекта, представленных абонентом и консультантом. Оценить эффективность телефонного консультирования представляется еще более сложным, потому что процесс консультирования краткосрочный и кратковременный. Не видя абонента, не наблюдая за динамикой его личностных изменений очень сложно оценить эффективность своей помощи. Но если консультанту удалось снизить эмоциональный накал абонента или стабилизировать его психо-эмоциональное состояние процесс телефонного консультирования вполне можно считать эффективным.

В качестве показателей эффективности психологической помощи абонентам можно выделить следующие:

- изменение отношения абонента к критической сложной ситуации, в нашем случае к угрозе распространения и заражения коронавирусной инфекцией, а также соблюдению мер самоизоляции;
- выработка абонентами стратегий принятия решений и способов реализации решений в условиях пандемии;
- изменение и стабилизация психо-эмоционального состояния абонента;
- повышение уровня рефлексивности абонента;
- конкретизация результатов консультирования.

5. Контроль деятельности службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером

- Для координатора. Контролирующие инстанции: АНО «Национальные приоритеты», ректор Московского института психоанализа

Индикатор	Показатель (в соответствии с индикатором)
Статистические показатели деятельности службы	Стабильность звонков
Отчетность (в том числе аналитический отчет)	Регулярность, частота (не менее 1 раза в неделю)
Текучесть кадров	Доля консультантов, покинувших команду с периодичностью раз в две недели, к общему числу консультантов

Организация защищенности Службы	Доля реализации установленных норм по защищенности Службы
Категории звонящих	Соотношение различных категорий звонящих в общем числе обратившихся
Заполнение журнала статистического учета обращений	Контроль качество записей консультантов: полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость
Профессиональный рост консультантов	Уровень сложности проблемных звонков, выносимых консультантом на супервизии; умение представить случай
Синдром эмоционального выгорания у телефонных консультантов	Доля случаев проявления синдрома эмоционального выгорания у консультантов в течение месяца
Отработка кризисных и суицидальных звонков; и трудных случаев	Доля отработанных случаев к общему числу таких обращений; доля случаев, отработанных в соответствии с алгоритмами, принятыми в Службе, к общему числу таких звонков
Эффективность супервизий	Динамика консультантов в освоении новых тактик помощи, навыков телефонного консультирования; динамика всей группы в
График индивидуальных и групповых супервизорских сессий	Выполнение
График групп поддержки	Количество и качество проведения групп

- Для консультанта. Контролирующие инстанции: координатор службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19), АНО «Национальные приоритеты»

Выбор тактики телефонного консультанта	Широта выбора методов работы; доля случаев затруднений консультанта с выбором тактики в общем количестве трудных случаев у данного консультанта
Обсуждение консультантом своих трудных случаев и рабочих затруднений	Профессиональный рост консультанта
Позитивная оценка абонентами работы консультанта	Передача абонентами номера Службы своим друзьям
Трудные случаи	Доля самостоятельно принятых решений в работе с абонентом к общему количеству обращений

Заполнение журнала статистического учета обращений	Качество записей консультанта, полнота, умение представить случай, краткость, разборчивость почерка
Посещение вебинаров	Присутствие и активное участие, подача вопросов, вынос своих кейсов
Посещение групп поддержки	Присутствие и работа
График работы консультанта на линии	Выполнение

6. Формы статистического учета обращений в службу психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером

В службе психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID19) должны быть следующие документы (в электронном виде в формате гугл-таблиц):

- график записи на дежурство. График представляет собой расписание, сформированное на ближайшие две недели, в котором есть графы: дата, время (двухчасовой интервал), пять строк для фамилии и имени консультанта, номера телефона и электронной почты.

- журнал фиксирования обращений абонентов. Состоит из следующих граф:

- Дата,
- Время обращения,
- ФИО консультанта,
- имя абонента,
- Пол,
- Возраст,
- Регион,
- Наименование населенного пункта,
- Причина обращения (кратко),
- Оцените состояние абонента: (-2) - недооценка опасности (бравата), (-1) - утрата критичности (неадекватный оптимизм), 0 - рациональная оценка ситуации (адекватные эмоциональные реакции), 1 - легкая тревога, 2 - выраженная тревога (панические настроения)
- Содержание обращения (конспективно),
- Оцените степень доверия абонента мерам, принимаемым правительством РФ: 0 - отсутствие доверия, 1 - частичное доверие, 2 - полное доверие
- Результат обращения

- еженедельный аналитический отчет по работе горячей линии

- видеозапись вебинаров

7. Типовые кейсы, примеры работы

Абонент: Не хочу больше жить, незачем (очень тихо, плачет).

Консультант – У вас есть возможность поговорить?

Абонент: Да...

Консультант: Расскажите, что случилось?

Абонент: (плач)

Консультант: Я понимаю, что вам очень трудно говорить, наверное, это очень больно (отражение, интерпретация).

Абонент: Хорошо (пауза)... Я попробую рассказать (голос дрожит, но плача нет).

Далее следует рассказ о том, что неделю назад умер муж, о том, как он мучился, как она за ним ухаживала. Пока были приготовления к похоронам, похороны, поминки – как-то еще держалась, некогда было думать. А вчера все закончилось, осталась одна – «и накатилося».

Абонент: Не знаю, как теперь жить без него, скорее бы умереть, уйти к нему.

Консультант: Это действительно тяжело – потерять близкого человека. Наверное, Вы чувствуете, что эта потеря невосполнима (отражение чувств).

Абонент: Да, мой муж был очень хороший человек, других таких нет.

Консультант: Расскажите о Вашем муже.

Абонент: (чуть оживляясь) – Это был такой человек... золотые руки, половина мебели им сделана, и сам он был спокойный, надежный, не пил почти... Мы с ним 28 лет прожили душа в душу, он мне никогда слова грубого не говорил, все Людочка, да Людушка...

Консультант: А дети у вас есть?

Абонент: Да, сын взрослый, у него уже своя семья, дочка растет, жена хорошая... Он и в другом городе живут, нас не забывали, невестка подарки шлет, внучку летом нам привозили, еще муж жив был... Он тогда уже болел сильно, и очень радовался, что внучка у нас гостила... Она на мужа очень похожа.

Консультант: Наверно, Вы – счастливая женщина: у вас прекрасный любящий сын, заботливая сноха и чудесная внучка, в которой вы всегда сможете узнавать родные любимые черты, которые будет вам напоминать о счастливых годах, прожитых с мужем (воодушевление).

Абонент (после паузы): Да, мне все соседи говорили, что тебя, Людмила, бог наградил... Вы знаете, мне стало немножко полегче, отпустило (изменение состояния на более ресурсное)... Только вот все думаю, что если бы я раньше заметила, что он болен, все могло бы быть по-другому (чувство вины).

Консультант: Что вы имеете в виду?

Абонент: Раньше бы начали лечить, все бы может и обошлось.

Консультант: Как вы могли раньше заметить его болезнь?

Абонент (после паузы): Наверное, никак. Он ведь всегда бодрился, не любил жаловаться, берег меня.

Консультант: Похоже, так он сократил время ваших страданий и продлил время спокойной семейной жизни (переформулировка смысла).

Абонент (несколько удивленно): Действительно, это так... Он всегда был заботливым и чутким, даже во время своей болезни меня поддерживал.

Консультант: Как вы думаете, если бы Ваш муж мог видеть Ваши страдания, как бы он себя чувствовал?

Абонент (задумчиво): Ему было бы больно видеть меня такой потерянной... Он всегда любил, когда я пела, веселилась, он меня за это и полюбил, что я хохотушкой была...

Консультант: Как вы думаете, чего больше всего мог бы пожелать Вам муж?

Абонент: ...он любил шутливо повторять строчки из песенки: «Не унывай, ведь за окнами май...» (длинная пауза). Большое вам спасибо, мне как-то легче стало... хорошо, что есть такая служба, которая помогает людям в трудные минуты.

Консультант: Всего вам доброго...

Абонент: Я очень боюсь заразиться, ведь я в группе риска, у меня столько хронических заболеваний. Я вообще не представляю, как мне теперь жить. Целыми днями по телевизору такое показывают – все вокруг заражаются, это что-то ужасное. Это так страшно.

Консультант: Действительно трудно припомнить, когда последний раз такое происходило в мире. Сейчас мы все в некоторой растерянности, и так сложно порой сохранять спокойствие и не поддаваться панике. Скажите, а ведь у Вас наверняка были в жизни ситуации, что Вы и не с таким справлялись?

Абонент (задумывается): Да, были

Консультант: Что это было? А, может, даже это и не одна такая ситуация, которую Вам удалось преодолеть?

Абонент: Знаете, у меня их было много: я и болела долго одно время, потом с мужем развод был тяжелый. А с невесткой сначала такие конфликты были страшные, как я переживала, ночами не могла уснуть. А потом я с ней по-другому вести себя начала, на что-то глаза закрывать, меньше вмешиваться, ведь там своя семья, и им самим надо жить. А сейчас уж столько лет прошло, мы уже и родными стали.

Консультант: Скажите, что помогало Вам тогда справляться с такими сложными периодами в жизни?

Абонент: Я – сильный человек, я никогда не сдаюсь, и в трудные моменты я всегда себе говорю об этом! А еще я – оптимистка, и это тоже всегда меня выручает, я верю в то, что все будет хорошо.

Консультант: И, вероятно, эти же качества Вам помогли преодолеть конфликты и наладить отношения с Вашей невесткой.

Абонент: Да, мне стоило больших сил принять, что дети повзрослели (имеет в виду сына и невестку), и их надо отпустить. Сейчас я не держу обид, да и я не умею долго переживать, я – очень отходчивый человек.

Консультант: Вы действительно очень сильный человек, и, вы сказали – отходчивый, что это значит?

Абонент: Если меня кто-то обидел или мне плохо, я не буду долго сидеть и переживать, я пойду мириться или обязательно найду себе дело, чем заняться, вот у меня сейчас столько разных дел:...(рассказывает).

Консультант: Как интересно, оказывается, у Вас есть такие ценные и полезные в жизни навыки, которые Вам помогают в трудные моменты! А как Вы могли бы их использовать сейчас в те моменты, когда становится неспокойно на душе?

Абонент рассказывает о том, что могла бы позвонить и поговорить с сыном и невесткой, вместе с консультантом обсуждают, какими делами можно было бы заняться в ближайшее время.

Абонент: Здравствуйте, в аптеках нет ни масок, ни дезинфицирующих средств. Что делать? А как защитить себя пожилым людям, если нигде ничего нет. Как им быть?

Консультант: Да, Вы правы, на самом деле, сейчас такая ситуация, когда нам всем необходимо соблюдать меры защиты и особенно старшему поколению. И хорошо, что есть такие люди, как Вы, которые равнодушны, которые беспокоятся и о других.

Абонент: Да, конечно, а что делать, кому еще о них беспокоиться?

Консультант: Вы знаете, есть специальные организации, которые занимаются этим вопросом (масок и дез.средств), я сейчас Вам дам их номер...(диктует номер телефона из рубрикатора) Скажите, а, может быть, есть кто-то конкретно, о ком Вы сейчас особенно переживаете?

Абонент: Да, у меня мама пожилая, я очень волнуюсь за нее.

Консультант: А где она живет? Как она сейчас? Кто ей помогает? Давайте вместе подумаем о том, что еще можно сделать? (консультант переводит абонента из беззащитной роли в активную позицию заботящегося, помогающего).

Абонент: Здравствуйте, по телевизору каждый день говорят о новых случаях, я боюсь заболеть. Вроде все делаю – и маску купил, правда, еще пока стесняюсь ее носить, и руки вроде мою, а все равно как-то страшно, вдруг дальше будет еще хуже.

Консультант: Думаю, каждый из нас сейчас находится в состоянии некоторой тревоги, ведь мы столкнулись с ситуацией, прежде нам не знакомой. Однако и врачи, и наше правительство – весь мир сейчас объединяет усилия для того, чтобы справиться с пандемией. Ситуация с коронавирусом безусловно влияет на нас, но ведь и мы тоже в силах повлиять на нее. И даже помочь. Давайте подумаем, как можно организовать свою жизнь, чтобы лучше защитить себя и других?

Абонент совместно с консультантом обсуждают меры профилактики.

Консультант: Соблюдая все эти меры, мы повысим свою устойчивость. Однако, дать гарантию, что Вы не заболите, никто не сможет. Такая вероятность все равно, хоть и малая. Поэтому давайте теперь подумаем, как организовать свою жизнь, в которой может присутствовать вирус? Даже если произойдет заражение, что Вы будете делать?

Консультант обращает внимание на позицию абонента к происходящему, которая влияет на то, как он будет жить. В конце беседы консультант также может задать вопрос абоненту: что будет происходить в его жизни, когда пандемия закончится? Таким образом, в беседе с абонентом консультант затрагивает три уровня возможной организации его жизни: 1) без вируса; 2) с вирусом; 3) после вируса (окончания пандемии).

Абонент: Скажите мне, почему все так халатно относятся ко всей этой ситуации, давным-давно бы...(перечисляет более эффективные, с его точки зрения, меры) Почему никто ничего не делает?! Скажите мне, неужели никто не понимает, что дальше будет еще хуже?

Консультант: Вы возмущены, и я тоже сейчас в некоторой растерянности, все мы в очень непростом положении, ни у кого нет готового сценария, каждый день что-то меняется. И каждый думает о том, как защитить себя. Но я слушаю Вас, и я поражена вашим равнодушием. Я вижу, как Вы беспокоитесь о безопасности не только своей, но и других людей, Вам совершенно безразлично то, что происходит вокруг. Скажите, а у Вас, наверно и семья есть или близкие? Как они? Кто им помогает?

Давайте вместе подумаем, что еще можно сделать? (консультант переводит внимание на окружение абонента: семью, друзей)?

Абонент: Мой сын сейчас в другой стране, там обстановка катастрофическая, я не знаю, когда он вернется. Я очень переживаю за него, просто места себе не нахожу. Не могу ни есть, ни спать, все думаю, а вдруг с ним что-то случится, и он не вернется. И связи с ним нет сейчас никакой.

Консультант: Как зовут Вашего сына? Расскажите мне о нем, сколько ему лет? (старается перевести внимание абонента с его переживаний: А как он выглядит? На кого больше похож? Есть ли еще дети у абонента и т.д.)

Абонент рассказывает о сыне, семье, консультант актуализирует воспоминания о приятных событиях, связанных с сыном, или его детстве.

Консультант: К сожалению, мы не можем повлиять на то, чтобы он сейчас вернулся, но мы можем ждать его, думая о том, что с ним все будет хорошо. Мы с Вами верим в то, что он обязательно вернется. И, вероятно, сейчас он также ждет возвращения домой и встречи с Вами и семьей. Как Вы думаете, хотел бы он чувствовать, как Вы сильно переживаете за него?

Абонент: У нас всегда были очень теплые отношения, я знаю, он тоже переживает за меня и мое здоровье, и он хотел бы, чтобы у меня было все хорошо, чтобы я не волновалась и меньше беспокоилась, он мне всегда говорит: мама, все будет хорошо!

Консультант: Как Вы полагаете, что бы он сейчас хотел знать о Вас?

Абонент: Что я здорова, спокойна.

Консультант: Давайте подумаем, что бы Вам сейчас помогало ждать сына в более спокойном состоянии? Что бы это могло быть? (совместный поиск опор и ресурсов абонента).

Абонент: А как тебя зовут? Приезжай ко мне в гости, выпьем пива

Консультант: Насколько я слышу, Вам сейчас скучно.

Абонент: Ах, ты - ...! (нецензурные выражения)

Консультант: Вы сейчас очень злитесь

Абонент: У тебя такой детский голос, сколько ж тебе лет?

Консультант: Правильно ли я Вас понимаю, Вам хотелось бы узнать больше информации о тех, кто работает на линии?

Абонент: Да ты - ... (ругается матом, оскорбляет консультанта)

Консультант: Вам сейчас интересно, как будет реагировать психолог, когда его оскорбляют? И как Вам кажется, как должен реагировать человек, когда он это слышит?

Абонент: (не поздоровавшись, агрессивно) Какое у тебя образование? Ты точно психолог?

Консультант (спокойно): Здравствуйте, я психолог на горячей линии, меня зовут Ирина. Скажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?

Абонент: *(называет свое имя)*. Вы не настоящий психолог, докажите.

Консультант (спокойно): В процессе нашего с вами разговора это и произойдет. Вы сможете в этом убедиться или не убедиться.

Абонент: *Вы все только делаете вид, что помогаете, а на самом деле каждый думает только о себе, и Вы тоже, и толку от Ваших разговоров нет!*

Консультант: Действительно, меня волнуют мои проблемы, но, когда кто-то звонит на линию и хочет разобраться в своей ситуации, мне хочется вместе с ним найти нужное решение.

Абонент: *Я всю жизнь жил для других, всегда всем приходил на помощь, а в ответ – ничего. И вот сейчас я совершенно один и совсем никому не нужен!*

Консультант: В такой непростой для Вас ситуации, как Вы думаете, какая помощь Вам сейчас может пригодиться? Вам, человеку, который всегда сам всем помогал, как Вы думаете, какая помощь это могла бы быть? (или: А как Вы думаете, сейчас есть ли такие люди, которые нужны Вам? Кто это может быть?)

Мужчина, 48лет. К вечеру повышается тревога, очень угнетают мысли, связанные с неясным будущим вследствие пандемии, из-за этого учащается пульс, поднимается давление, и тревога становится еще сильнее.

В процессе разговора обратить внимание – на что может опираться абонент, что является важным для него сейчас в жизни (семья, дети, любимая работа, хобби, др.). Вспомнить о трудных ситуациях и событиях в прошлом и о том, что помогало справляться с ними. Совместно поразмышлять над тем, что не всегда можно контролировать свои мысли, но можно занять по отношению к ним определенную позицию. Спросить – какой она может быть, какая позиция, на его взгляд, сейчас будет наилучшей. Поговорить о людях, которые были и являются для абонента примером в своем отношении к происходящему, о возможности самому быть примером для тех, кто нуждается в нем и его поддержке. Кто это может быть (например, для своих детей, о важности передачи такого опыта совладания). Рассмотреть способы самопомощи в моменты, когда абонент начинает чувствовать тревогу.

Женщина, 38лет. Состояние безысходности, безнадежности от информации в СМИ о экономическом кризисе, о новых случаях заражения о обстановке в мире, страх заболеть и умереть.

Попросить абонента вспомнить и привести примеры ситуаций из жизни, которые первоначально казались безнадежными, но затем завершились благополучно, проанализировать их. Попробовать провести аналогию с настоящей ситуацией неопределенности, совместно подумать и обсудить варианты, как можно помочь себе меньше волноваться. Напомнить о мерах профилактики. Предложить ограничить просмотр телепрограмм до одной-двух с информацией из официальных достоверных

источников. Подумать о том, как можно использовать освободившееся время с пользой для себя, других.

Женщина, 74года. Чувствует себя никому не нужной, беспомощной, скучает по детям и внукам, с которыми хорошие отношения, но не приезжают из-за самоизоляции, очень тяжело находиться в квартире одной.

Поговорить о важности самоизоляции, о том, для чего ее необходимо соблюдать. Обратить внимание на жизненные ценности. Обсудить отношения в семье, о том, как она заботилась о своих детях и продолжает заботиться сейчас и как в настоящее время, возможно, они проявляют такую же заботу о ней. О возможности поддержания общения с семьей дистанционно, о навыках справляться с трудными ситуациями, об увлечениях, интересах, планировании дел, которыми можно заняться в ближайшее время.

Мужчина, 58лет. Имеет хронические заболевания, супруга работает в магазине, как ей защититься от вируса, не перенести его в дом, как дальше жить. Дети ежедневно привозят внуков, так как работают. Боится заразиться.

Обсудить меры профилактики, какие действия предпринимать ему и супруге, чтобы снизить риск заражения. О возможности поговорить с детьми о своих опасениях по поводу рисков, рассмотреть с ними варианты ограничения контактов или возможного переезда внуков к ним на время самоизоляции, подумать, как можно организовать совместное время с ними.

Женщина. 38лет. Приходится ездить каждый день на работу, очень боится заразиться, работы очень много, приходится работать на пределе сил и возможностей, но никто не ценит.

Спросить о том, что помогает в таких сложных условиях так ответственно и качество подходить к ее выполнению, отметить сильные стороны личности абонента. Отметить важность и значимость работы для абонента, окружения, общества, ценность ее вклада в таких непростых условиях. Поговорить о внутренних ресурсах и опорах в жизни. Напомнить о мерах профилактики и снижения риска заражения.

Женщина, 49лет. Возмущение действиями местной администрации по ограничению передвижения по городу, отсутствием масок в аптеках, повышением цен на продукты питания. Ощущает свою несвободу, беспомощность.

Поддержать неравнодушие абонента и ее заботу о других. Обратить внимание на важность соблюдения вводимых ограничений, совместно подумать, чем еще могут быть полезны предпринимаемые меры. Поговорить о возможностях абонента, о том, чем она могла бы помочь или уже помогает другим, возможно, своим близким, несмотря на существующие ограничения (соблюдая меры профилактики).

Мужчина, 37 лет. Голодаю, есть нечего, нет средств, потерял работу. Испытывает растерянность, волею судьбы оказался в стесненных обстоятельствах.

Обратить их внимание на то, что они смогли позвонить сюда на горячую линию. Помочь справиться с растерянностью. Проявлять заинтересованность. Задавать вопросы, помогающие, расширить его видение ситуации. А кому из близких вам людей вы уже пробовали звонить в вашей ситуации? Это первый раз, когда вы оказались в таком сложном положении? Было ли еще что-то в вашей жизни, похожее на это? Резкая потеря работы? Может быть вы знаете на примере других людей, как можно справиться с этой ситуацией. Главный акцент: что такое есть в человеке, что поможет ему справиться. С чем и не таким он уже справлялся? Прояснить детали: а расскажите, пожалуйста, в чем заключается ваша работа? Чем вы занимаетесь? Что вы делали? Прояснять, что может быть для звонящего опорным, ресурсным в ситуации, когда работы нет и возможно пока не будет. Нам важно из того, что рассказывает звонящий, высветить островки стабильности и опоры для него. И тогда по крайней мере у него будет на что опереться в этот период, чтобы увидеть возможности, которые он не видит в данный момент. Кто может помочь в это время? И если совсем никого нет в окружении, то есть социальные службы и волонтеры.

8. Типовые ошибки в работе психологов службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером

- Основная задача психолога-консультанта на горячей линии - посредством коммуникативных навыков снизить эмоциональную реакцию позвонившего, оказать психологическую поддержку и информационную помощь на момент обращения, чтобы как можно скорее вернуть человека к нормальной жизни. Психологическое консультирование на телефоне горячей линии в период ЧС не предусматривается
- Психолог не имеет право давать обещания, особенно те, где он не компетентен (вернуть прежние времена, выдать справку, устроить на работу, наказать обидчика и т.д.) - нельзя обнадеживать человека. Иначе это приведет к разочарованию, недоверию по отношению к другим людям, специалистам, властям.
- Консультанту-психологу можно говорить **ЧТО** смогу, **ЧТО** не смогу, **ЧТО** попробую сделать, но не обещать того, что от нас не зависит. Лучше спросить **ЧТО** человек может сделать самостоятельно. Помнить, что когда человек сам решает свои задачи – он становится сильнее. Человеку очень важно быть компетентным в своей жизни, иначе он будет считать себя неудачником и считать, что его жизнь не сложилась.
- Не следует давать свой личный телефон или предлагать пройти платную индивидуальную консультацию в другое время.
- Есть ситуации, когда один и тот же человек обращается со своей проблемой к разным сотрудникам. В этом случае психологам не следует пересказывать свою беседу, перепоручать человека, давать указания своим коллегам, тем самым контролируя жизнь абонента.

- Регулярные обращения некоторых абонентов могут адресоваться к «любимым» психологам. Не стоит «привязываться» к звонившему, дабы не вызвать у человека очередное разочарование, а подвигать человека на активность в собственной жизни и личное общение в социуме.
- Следует различать человека с хронической социально-психологической дезадаптацией и эмоционально-напряженных людей в виду не столько ситуационных, сколько личностных факторов. Подавляющее их большинство одинокие люди, страдающие психоэмоциональным расстройством. Эти абоненты нередко отказываются от предлагаемой помощи, но склонны к фантазированию, придумыванию разных историй, склонны к долгим беседам. Крайне угнетенные своими жизненными обстоятельствами, чувствуя себя на пороге самоубийства, они часто устанавливают с консультантами отношения зависимости, от которых как правило бывает трудно отказаться несмотря на то, что общаться с ними бывает сложно.
- Те же рекомендации относятся к общению с абонентами с психическими заболеваниями. Взаимодействие с ними должно строиться только в форме психоэмоциональной поддержки. Вот некоторые советы, которые помогут консультанту в общении с особыми абонентами придать ограничительные рамки коммуникациям данного вида:
 - ✓ По мере возможности попытайтесь сократить разговор
 - ✓ Старайтесь построить свою речь таким образом, чтобы не впасть в анализ глубоких проблем и деликатных тем.
 - ✓ Постарайтесь дать почувствовать свою человечность и убедите его в том, что человек услышан и понят
- Необходимо учитывать особенности лингвистики при работе на горячей линии в условиях самоизоляции и карантина.

В таких условиях нельзя говорить «**НЕТ**», специалист должен проявлять дипломатичность, а вместо отрицания использовать фразы:

- ✓ -«я подумаю, чем вам помочь, что можно сделать»
- ✓ -«вопрос непростой, сразу так и не ответишь»
- ✓ -«мы как раз занимаемся решением этих вопросов»
- ✓ -«я подумаю, что можно с этим сделать»
- В ситуации карантина специалист в качестве приветствия должен использовать только слово «здравствуйте». Фразы «добрый день», «доброе утро», «приветствую Вас», «Все будет хорошо», «Не принимайте близко к сердцу», а также слова «добиваться», «погружаться» - недопустимы, так как могут вызвать негативную реакцию и оказаться провокационными.
- Консультанту следует быть осторожным с психологическими ловушками, когда абонент говорит: «Как бы вы поступили на моем месте?» Помнить всегда, что позвонивший сам лучше знает, что делать, но сейчас он просто растерян. Лучше всегда обращаться к ресурсам абонента с вопросами:
 - ✓ Как раньше вы преодолевали трудности?

- ✓ Чему можно научиться сейчас?
 - ✓ Что в вашей жизни дает вам опору и защиту?
 - ✓ Когда все закончится, о чем вы будете вспоминать?
- Психологу важно быть аккуратным и внимательным к своим высказываниям вне работы на Горячей Линии. Не втягиваться в активные дискуссии, споры с окружающими, перепалки в соцсетях и мессенджерах, исключить массовые рассылки и репосты из непроверенных источников.
 - Важно помнить, что психолог, помогающий в кризисных ситуациях, сам находится в зоне риска. Консультирование довольно быстро может привести к психоэмоциональному выгоранию. Поэтому психолог должен быть компетентен и эмоционально устойчив, владеть навыками самопомощи и посещать группы психологической поддержки.

9. Психогигиена психологов службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером и профилактика эмоционального выгорания

Деятельность психологов СПП, связанная с оказанием экстренной психологической помощи по телефону, имеет ряд особенностей, которые требуют психологического и интеллектуального напряжения, эмоциональной и интеллектуальной отдачи, интенсивного личного и эмоционального взаимодействия с звонящими в условиях, когда каждый из нас переживает последствия пандемии, охватившей мир.

I. Меры профилактики эмоционального выгорания

В целях профилактики эмоционального выгорания и сохранения здоровья сотрудников СПП разрабатывает и реализует следующие профилактические меры:

1.1. Оказание профессиональной поддержки:

- Предоставление необходимой для эффективной работы информации и (или) информационных ресурсов, помогающих в оказании помощи звонящим;
- Разработка рабочего графика, помогающего восстановлению ресурсов;
- Создание условий, при которых сотрудники ощущают себя участниками общего дела и получают своевременную поддержку коллег;
- Помощь в установлении комфортных уважительных рабочих отношений между коллегами;
- Создание условий, необходимых для совместного обмена опытом, не только профессиональным, но и личными переживаниями, связанными с эмоциональным состоянием.

1.2. Проведение регулярных индивидуальных и (или) групповых супервизорских сессии с целью:

- Помощь в поиске и нахождении эффективного и комфортного способа «входа» и поддержания рабочего состояния, создание индивидуальных ритуалов «выхода» из него;

- Помощь в выявлении и актуализации ресурсов, позволяющих увидеть и осознать смысл выполняемой деятельности;
- Поиск индивидуальных форм снятия напряжения и переживаний, связанных с работой на линии;
- Обсуждения трудностей в работе и поиск путей их разрешения (обсуждение сложных случаев, нахождение наиболее эффективных способов реагирования на возникающие затруднения при общении со звонящими)

II. Психогигиена психологов СПП

С целью недопущения синдрома выгорания, психологам СПП, оказывающих ПП в условиях самоизоляции, вызванной распространением COVID-19 рекомендуется применение следующих положений:

2.1. Придерживаться разделения рабочей и личной сферы при работе из дома (внешний вид; одежда; рабочее место, оснащенное качественной телефонной связью).

2.2. Сбалансированное распределение времени между дежурствами, с обязательными перерывами на прием пищи и отдых.

2.3. Избегание чрезмерной нагрузки, делать дневной перерыв в ежедневных дежурствах каждые 5-6 дней, каждые 3-4 недели делать перерыв между дежурствами сроком 2 дня.

2.4. Ответственно отнестись к своему физическому здоровью (физическая активность и занятие физкультурой в условиях жилого помещения);

2.5. Ответственно отнестись к своему душевному здоровью: выделять время и место для поиска внутреннего покоя «подзарядки» - уединение и тишина, поиск согласия с самим собой: принятие прошлого – присутствие в настоящем – оптимистический взгляд в будущее;

2.6. Конструктивно работать с информацией:

- Пользоваться информацией о пандемии COVID-19 только из официальных источников и делиться со своим окружением только проверенными данными.
- Минимизировать чтение, просмотр, прослушивание и обсуждение негативной информации.
- Фильтровать поступающую из СМИ информацию, отсеивая всё то, что не имеет отношения к решению задач самосохранения, адаптации, трансформации и развития личности в поведении и жизни.
- Избегать активных дискуссий, споров с окружающими, в соцсетях и мессенджерах;
- исключить массовые рассылки и репосты информации из непроверенных источников.

2.6. Обустроить дома гармоничное пространство для отдыха;

2.7. Выделить время для занятий, не связанных с работой, которые требуют меньшего контакта с людьми. В сложившихся условиях самоизоляции – музыка, чтение, рукоделие, рисование, медитации, принятие расслабляющей ванны, душ, приготовление ужина и пр. В.А. Бодров, понимающий под психической саморегуляцией процесс самоуправления, самовоздействия субъекта на свое функциональное состояние и поведение, отмечает следующие приемы ПСР: 1) формирование начальных навыков самоконтроля, управление мышечным тонусом и ритмом дыхания, самоконтроль, регуляция внимания и т.д.; 2) аутогенная тренировка (приемы самовнушения для достижения глубоких степеней аутогенного погружения и

реализации самоуправляющихся воздействий); 3) медитация 4) десенсибилизация (снижение крайней степени тревоги и специфических страхов (фобий); 5) когнитивное реструктурирование (изменение способов мышления для повышения самооценки, самоутверждения); 6) метод биологической обратной связи (регуляции функционального состояния путем контроля и самоуправления его физиологическими и психофизиологическими параметрами.⁵ Для коррекции стресса также используются внешние воздействия с использованием рефлексотерапии, музыки, библио- аромато-, ландшафтотерапии, электрофизиологической, фармакологической, физиолого-гигиенической, физиологической регуляции (массаж, баня, душ). Впрочем, каждый человек интуитивно прибегает к «своим» способам, позволяющим ему расслабиться (прослушивание музыки, душ, активный или пассивный отдых с переключением внимания и др.)

2.8. Серьезно оценивать угрозу и риски, связанные с COVID-19 и критично оценивать возможные летальные последствия, сохранять объективность и оптимизм.

2.9. Участвовать в супервизорских встречах, организованных СПП, не только с целью обмена профессиональным опытом, но и для выплеска эмоционального напряжения, вызванного ежедневной работой с людьми, испытывающими тревогу и беспокойство из-за распространением COVID -19 и с возможностью получения поддержки из-за своего личного беспокойства, связанного с периодом самоизоляции.

2.10. Обсуждать на групповых встречах свою работу в целом и сложные случаи в частности, получать обратную связь от членов группы и супервизора, чтобы быть готовым к новым разговорам с теми, кто ждет помощи.

2.11. С целью исключения появления (проявления) синдрома помощника, время от времени обдумывать мотивы, приведшие в СПП: похвала, благодарность, признание положительные отзывы и другая социальная "прибыль" не являются важными! Они должны оставаться ненамеренными побочными эффектами, которые иногда возникают, иногда нет. Добро, которое делаешь, самодостаточно; оно не нуждается в подтверждении. Достаточно того факта, что хорошо, что его делаешь.

2.12. Поддерживать духовную гибкость: быть со звонившим, все время разговора, затем полностью возвращаться в себя и "быть с собой", а затем полностью концентрироваться на следующей задаче.

2.13. Избегать завышенных требований к себе, в процессе оказания ПП: никто не может изменить другого. Звонящие сами отвечают за свою жизнь, и сами решают, как использовать терапевтическое предложение. Психологи могут лишь дать совет, импульс, рекомендацию, пробудить совесть и т. д., но ответственность за собственную жизнь остаётся у звонящего.

2.14. Избегать перфекционизма: основная цель – оказать психологическую помощь и не подменять собой специалистов других сфер деятельности и не ставить перед собой задачи давать ответы на все задаваемые вопросы, выходящие за рамки компетенции психологов СПП.

2.15. Не принимать высказывания звонящего на свой счёт. Относиться к этому как к проявлению плохих привычек, психических и духовных проблем звонящего не более того.

⁵ Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности. Теоретические и прикладные проблемы. М.: Институт психологии РАН, 2006.

2.16. Каждая смена, наполнена смыслом и важностью момента, момента служения людям, особенно та, которая прошла без звонков. Так как своим присутствием на горячей линии мы обеспечиваем доступность непрерывной психологической помощи. И здесь проявляется наше мужество и одновременно смирение. Мужество - оказывать экстренную психологическую помощь по телефону и призывать звонящего к осмысленности, даже если это тяжело; Смирению перед тем, что можно ошибиться в оценке ситуации и возможностей или провести смену без телефонных звонков;

2.17. Призывая на помощь самодистанцирование и самотрансценденцию, объективно воспринимать и осмыслять сложившуюся обстановку, находя ресурсы в приятных моментах каждого проживаемого дня *«действовать вне себя самого, посвящая себя другим людям и, тем самым, обретая конечный смысл жизни»*.

Оказание экстренной психологической помощи по телефону СПП – деятельность, направленная в мир на совершенно незнакомых людей, следовательно, несмотря на некоторые трудности, служение людям - это самая прекрасная из задач, которые только существуют, и она стоит отдачи и заинтересованности в ней!

10. Материалы в помощь психологу службы психологической помощи, работающей под единым общероссийским номером

Памятки по вопросам оптимального проведения режима самоизоляции и карантина для различных целевых групп населения

10.1. Как родителю помочь ребенку справиться с возможным стрессом при временном нахождении дома

Родители, близкие детей, находясь дома могут привить ребенку навыки преодоления, совладания со сложными ситуациями и научить его справляться с возможным стрессом. Для этого родителям необходимо:

1. Сохранять, поддерживать, культивировать благоприятную, спокойную, доброжелательную атмосферу в семье. В сложных ситуациях не нужно паниковать, следует помнить, что «черную полосу всегда сменяет белая». Доброжелательное спокойствие членов семьи поможет придать ребенку уверенность, стабилизирует ситуацию.

2. Стараться регулярно общаться, разговаривать с ребенком на темы, связанные с его переживаниями, чувствами, эмоциями. Обязательно обсуждайте ближайшее и далекое будущее. Старайтесь строить (но не навязывать) перспективы будущего совместно с ребенком. Делитесь своими переживаниями, мыслями, рассказывайте честные истории из жизни, в том числе о преодолении вами и вашими знакомыми трудных жизненных ситуаций. Обычный разговор по душам способен заставить ребенка поверить в свои силы. Посочувствуйте, скажите, что вы понимаете, как ему сейчас трудно (если он переживает, что не может посещать школу, кружки). Дети, которые чувствуют поддержку и искреннее сочувствие родителей, справляются со стрессом успешнее.

3. Научить ребенка выражать свои эмоции в социально приемлемых формах (агрессию — через активные виды спорта, физические нагрузки, которые можно выполнять дома или на улице; душевные переживания — через доверительный разговор с близкими, приносящий облегчение). Часто ребенку (особенно подростку) сложно рассказывать о своих переживаниях родителям или сверстникам. С этой

целью предложите ребенку завести тетрадь, в которой он будет рассказывать о своих переживаниях. Выложив эмоции на бумагу, он почувствует облегчение, освободившись от возможных негативных мыслей.

4. Поощрять физическую активность ребенка. Стресс — это, прежде всего, физическая реакция организма, поэтому эффективно бороться с ним ребенку поможет любая деятельность, требующая физических усилий: уборка по дому, физические упражнения, пение, танцы... Старайтесь не вынуждать ребенка тратить силы на то, что ему не интересно, но постарайтесь определить совместно с ребенком, каким активным занятием он хотел бы заниматься, находясь дома.

5. Поддерживать и стимулировать творческий ручной труд ребенка. Даже если Вам кажется, что, например, подросток «впадает в детство» и ничего полезного не делает (рисование, плетение «фенечек», украшение одежды, склеивание моделей), все это является своеобразной «разрядкой», несет успокоение — через работу воображения подросток отвлекается от негативных переживаний, повседневных проблем.

6. Поощрять ребенка к заботе о близких (представителях старшего поколения, младших детях, домашних питомцах). Приятные обязанности, ощущение, что «кто-то от меня зависит», «без меня не справится», «я нужен кому-то», являются дополнительным ресурсом для совладания с возможным стрессом.

7. Поддерживать семейные традиции, ритуалы. Важно, чтобы хорошая семейная традиция была интересна, полезна и любима всеми поколениями семьи. Другими словами, семейные ритуалы можно и нужно трансформировать, чтобы младшее поколение с удовольствием участвовало в них, а не воспринимало их как неотвратимое, скучное, бесполезное времяпрепровождение.

8. Стараться поддерживать режим дня ребенка (сон, режим питания). Чаще давайте ребенку возможность получать радость, удовлетворение от повседневных удовольствий (вкусная еда, принятие расслабляющей ванны, общение с друзьями по телефону и т. д.).

Единый Общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей — 8-800-2000-122 — работает во всех регионах Российской Федерации.

Подробная информация на сайте: telefon-doveria.ru

10.2. Советы для родителей дошкольников и младших школьников в период объявленной эпидемии⁶

1. Займитесь вместе с ребенком какой-нибудь конкретной содержательной деятельностью. Вместе сделайте игрушку, совместный рисунок, приготовьте какое-нибудь блюдо. Когда ребенок рядом с родителями и что-то делает вместе с ним — это снимает тревогу. Постарайтесь использовать это время, чтобы Вам с ребенком лучше узнать друг друга.

⁶ Рекомендации подготовили: Е.В. Филиппова, А.Л. Венгер, М.В. Булыгина, специалисты Московского государственного психолого-педагогического университета

2. Можно вместе сделать спортивные упражнения.
3. Важно сохранить привычный режим жизни, в противном случае ребенку трудно будет вернуться к прежнему порядку.
4. Сохраняйте обычный режим дня (устраивайте занятия, как в школе или детском саду, устраивайте «перемены»).
5. Если ребенок волнуется из-за вируса и задает вопросы, то говорить нужно примерно следующее: «Если выполнять все правила (мыть руки, лицо, когда это нужно — после того, как пришли с улицы, после туалета, перед едой; проветривать комнату; на улице надевать перчатки; выполнять режим дня; вовремя ложиться спать; пить витамины; нормально есть и т. д.), то все будут здоровы!»

Важно переводить ответы в плоскость конкретных рекомендаций.

6. Не нужно все время заставлять мыть руки, а только, когда это необходимо, иначе это может привести к навязчивости.
7. Если ребенок очень боится заболеть, то можно сказать ему: «Микробы есть всегда. Но если мы поддерживаем нормальный образ жизни: проветриваем комнату, делаем зарядку, пьем витамины, т. е. соблюдаем все правила, то все будут здоровы! Конечно, человек может заболеть, но потом он выздоравливает. Ты же помнишь, как ты болел, был простужен (или я болел(а)? Потом ты выздоровел, я выздоровел(а). Важно соблюдать правила».

10.3. Рекомендации лицам пожилого возраста.

Соблюдение необходимых мер карантина требует наложения ряда ограничений на общение с окружающими вплоть до изоляции. В этих условиях у многих людей возникает повышенный уровень тревоги и развиваются признаки стресса. Пожилой возраст связан с естественным снижением защитных сил организма, поэтому важно придерживаться рекомендаций, направленных на компенсацию негативных психических реакций и поддержание оптимального уровня адаптации к изменившимся условиям функционирования.

1. В ситуации психологического стресса сосредоточьтесь на обеспечении физической безопасности и комфорта. Подумайте, какие параметры своей жизни вы можете контролировать, и постарайтесь переключить на них внимание. Например, соблюдение оптимального режима сна, питания, смена активности и отдыха, своевременный приём прописанных врачом медикаментов, ношение комфортной одежды позволят снизить число источников стресса.
2. Найдите замену привычным режимным моментам, чтобы ситуация карантина не внесла хаос или, наоборот, излишнюю монотонность в вашу жизнь. Выходите на балкон вместо привычной прогулки в парке, общайтесь по телефону с теми, с кем пришлось отменить личную встречу. Сохраните привычное содержание вашей деятельности, изменив лишь её формат или продолжительность.
3. Найдите и держите в доступном месте информацию о телефонах доверия и других дистанционных формах экстренной психологической помощи на случай негативных изменений в вашем психологическом состоянии.

4. В пожилом возрасте важно сохранять посильную активность и не допускать формирования малоподвижного образа жизни. Распределите в течение дня выполнение работы по дому и другие формы физической активности.
5. Если во время карантина вы находитесь с семьёй, постарайтесь найти возможности для непродолжительного уединения каждого из вас, уважайте личное пространство друг друга. При общении избегайте провокационных и конфликтных тем разговора, настройтесь на командное решение общих проблем. Рассматривайте вынужденное круглосуточное совместное пребывание не только как минус вследствие трудностей взаимодействия и невозможности удовлетворения потребностей всех, пребывающих вместе с вами на картине, но и как редкую возможность провести время в кругу родных и любимых людей.
6. Опирайтесь на свой жизненный опыт, в котором за многие годы не раз случались сложные ситуации. Те стратегии поведения, которые когда-то помогли вам успешно пережить трудности, помогут не только вам, но и молодому поколению.
7. Несмотря на испытываемые трудности, старайтесь критически оценивать мотивы незнакомых или мало знакомых людей, предлагающих вам свою помощь. Доставка на дом лекарств и продуктов, выполнение бытовых поручений, организация досуга для людей, находящихся в изоляции, создаёт широкие возможности для мошенничества.
8. Учащённое дыхание и сердцебиение, повышенное давление – признаки стресса, которые можно устранить не только медикаментозным путём. Смена деятельности, общение по телефону с приятными абонентами, просмотр развлекательных передач, чтение и слушание музыки принесут положительные эмоции, нивелирующие симптомы стресса.
9. Вспомните, на что вам обычно не хватает времени, и используйте время карантина для реализации накопившихся дел.
10. Пытаясь получить новую информацию об эпидемиологической обстановке в родном городе и в других регионах, используйте только те ресурсы, которые располагают достоверной информацией. Сохраняйте способность критически оценивать факты, чтобы противостоять недобросовестным людям, пытающимся получить выгоду от всеобщей обеспокоенности своим здоровьем и здоровьем своих близких.
11. Внимательно наблюдайте за своим самочувствием, но не выискивайте признаков болезни. Ведите дневник самонаблюдения, в котором отмечайте температуру, уровень давления, пульс и другие параметры, связанные с имеющимися у вас хроническими заболеваниями. Наблюдая стабильную динамику, вы сможете быть уверены в том, что ваше здоровье не ухудшается.
12. Постарайтесь освоить простые дыхательные упражнения и техники релаксации, рекомендованные специалистами.

13. Не забывайте о том, что меры изоляции носят временный характер. Думайте о будущем, стройте планы и относитесь к нахождению в карантине, как к ценному опыту, позволяющему вспомнить о ценности здоровья и общения с близкими, о которых люди часто забывают в повседневной жизни.

10.4. Рекомендации студентам по самоорганизации в процессе обучения в дистанционном формате

1. Постановка конкретных целей обучения

Цель должна быть достижимой, необходимо использовать ясные, точные понятия, избегать «общих» формулировок.

2. Планирование

Для эффективной самоорганизации огромное значение имеют навыки планирования, разработка и определение своих будущих действий.

3. Борьба с прокрастинацией

Борьба с прокрастинацией предполагает, что в сознании позитивные последствия действий должны быть приближены во времени, т.е. имеет смысл мотивировать свою деятельность ожидающимся положительным результатом.

4. Распределение нагрузки

Необходимо распределять свою работу по времени: составлять планы на день, неделю, месяц и т.д.

5. Эмоциональная регуляция и мотивация

Работа выполняется наиболее эффективно, когда сопровождается положительными эмоциями. Соответственно, значимую роль в организации деятельности играет построение плана с учетом своих интересов и с возможностью отдыха и занятия любимым делом.

6. Адекватная оценка своих возможностей

Имеет смысл анализировать проведенное время и определять количество задач, которое возможно выполнить в конкретные сроки.

7. Разделение задач по срочности и приоритетности

В зависимости от значения и сроков выполнения задача решается в первую очередь или откладывается на более длительный срок.

8. Избегание излишней многозадачности

Излишняя многозадачность оказывает негативное влияние на концентрацию, поэтому стоит выполнять задания постепенно, избегая одновременного выполнения нескольких разных видов работ.

9. Расстановка приоритетов в изучении материала

Сложным темам стоит уделить особое внимание, так же, как и темам, связанным с будущим направлением профессиональной деятельности и отвечающим профессиональным интересам.

10. Определение объема материала

Имеет смысл заранее, еще до начала изучения дисциплины, ознакомиться с программой и содержанием с целью оценить объем материала и более эффективно распределить свое время и усилия.

11. Определение последовательности deadline

В планировании необходимо также учитывать конечные сроки сдачи работ и составлять свой график соответственно.

12. Выявление необходимой глубины изучения материала

Программа дисциплины также позволяет выяснить, насколько глубоко должен изучаться материал, какие вопросы будут рассмотрены в рамках данного предмета.

13. График

Составление графика работы на определенный временной промежуток (неделя, месяц, семестр)

14. Самоорганизация

Организация работы не должна занимать больше времени, чем сама работа

15. «Журнал активности»

Техника распределения времени, предполагающая фиксацию проведенного времени. Данная техника также позволяет определить, сколько времени потрачено на несущественные вещи: Интернет, социальные сети, журналы и т.д. Заполнение «журнала активности» предполагает указание даты, времени, описания задачи, своих ощущений по поводу процесса выполнения работы (напряжение, грусть, усталость, скука, энергия), продолжительности, оценку ценности деятельности (Высокая, Средняя, Низкая, 0).

16. Обустроенное рабочее место

Большое значение имеет наличие своего собственного пространства для работы, исключение отвлекающих факторов, организация рабочего места с целью обеспечения максимальной концентрации

Рекомендации по организации рабочего места

Правильная организация рабочего места может существенно повысить эффективность удаленного обучения или работы, если соблюдать простые правила:

1. Создайте комфортное и защищенное рабочее место, в котором вас никто не потревожит на протяжении всего времени занятий. В идеале это должно быть отдельное, хорошо проветриваемое помещение, без посторонних раздражителей, таких как телевизор, радио, телефон и т.д. Договоритесь с родными, что они не будут вас беспокоить во время учебы. Помещение для работы должно хорошо проветриваться, наиболее комфортная температура – 20 градусов. Убедитесь, что вам ничто и никто не мешает и не отвлекает.
2. Удалите с рабочего места все посторонние предметы, которые могут отвлекать вас от работы/учебы. Популярные книги, журналы, сувениры, игрушки, яркие плакаты будут постоянно отвлекать ваше внимание и мешать сосредоточиться.
3. Если вы работаете за компьютером, наведите чистоту за рабочим столом. Удалите все лишние программы, которые могут отвлекать от учебы/работы (особенно игры и социальные сети).
4. Чтобы не отвлекаться на другие виды активности во время учебы, полезно разнести различные виды деятельности (учеба, работа, игры, общение и т.д.) на разные устройства. В идеале для учебы или работы должен быть отдельный компьютер (для общения существуют смартфоны, для игр – игровые приставки, для развлечения – телевизор или планшет и т.д.). Если невозможно сделать это физически, то можно создать разные учетные записи: одну для учебы с заблокированными социальными сетями и играми, а вторую – для развлечения. – Так работа пойдет гораздо быстрее.
5. Основательно подготовьте рабочее место к занятиям. Все необходимые материалы (учебники, тетради, бумага, канцтовары и т.д.) должны быть у вас под рукой, аккуратно разобраны по папкам или файлам. Постарайтесь не

отвлекаться на поиск нужных материалов во время занятия – это существенно снижает эффективность работы.

6. Позаботьтесь о своем здоровье. Длительная работа за компьютером может быть вредной для нашего организма. Если работа предстоит достаточно долгой, уместно запастись питьевой водой и легкими закусками. Не забывайте, каждый 30-45 минут делать небольшие перерывы, чтобы подкрепить силы, встать и немного размяться, сделать небольшую гимнастику, подойти к окну, посмотреть вдаль.
7. Рабочее место должно мотивировать вас к достижениям. Разместите на рабочем месте ваше расписание на день или на неделю. Создайте рабочее настроение используя мотиваторы или мудборды (доску настроения). Вообще, для каждого вида деятельности (предмета) можно создать свой мудборд.
8. Используйте подготовку рабочего места к началу занятия как разминку перед учебной или работой. Иногда нам бывает трудно сразу включиться в какой-либо вид деятельности, особенно, если мы не в настроении, а деятельность сложная и требует приложения значительных усилий. В этом случае подготовка к работе поможет вам сконцентрироваться, настроиться на рабочий лад, оставить другие заботы в стороне. Соберите необходимые материалы вместе, проверьте, исправно ли необходимое оборудование, уберите лишние вещи, которые могли остаться от предыдущих занятий.
9. Уважительно относитесь к своему рабочему месту. Убирайте его, украшайте его, не оставляйте мусор, не используйте для других целей. В ответ ваше рабочее место подарит вам много лет продуктивной и комфортной совместной работы

10.5. Рекомендации для старшеклассников. Как организовать своё обучение на дому.

Что из себя представляет обучение в домашних условиях? Как правильно организовать домашнее обучение? Как учителя будут контролировать уровень и качество знаний? Что такое дистанционное обучение? Как готовиться к выпускным экзаменам 9-ым и 11-ым классам?

Это топ-список вопросов, которые задают ученики старших классов в связи со сложившейся ситуацией. Подробнее остановимся на том, как организовать учебный процесс дома. Но сначала краткие ответы на остальные вопросы.

Что из себя представляет обучение в домашних условиях? Обучение в домашних условиях – это шанс продемонстрировать свой уровень ответственности; от вас потребуется проявить силу воли, т.к., в отличие от школы, дома слишком много отвлекающих факторов и нет учителя, который отвечает за дисциплину в классе, но есть задания, которые нужно выполнять и отправлять на проверку педагогам в установленные сроки.

Как учителя будут контролировать уровень и качество знаний? Оценки будут выставлять вам по результатам выполненных и переданных на проверку работ. А вот качество полученных за период домашнего обучения знаний вы продемонстрируете, когда вернётесь к привычному формату обучения и сядете за парты. Таким образом, качество полностью зависит от вашей позиции и от вашего желания учиться.

Что такое дистанционное обучение? Дистанционное обучение происходит в режиме онлайн в соответствии с государственной программой и включает такие

формы, как видео-уроки, чаты с преподавателями, онлайн-тестирование. Школьники работают через электронно-информационные ресурсы, персональные сайты преподавателей и систему дистанционного тестирования. Соответственно, школа должна обладать онлайн-программами для занятий и специально разработанной системой аттестации. Либо образовательный портал предоставляет город, в котором вы проживаете. Отметки, полученные за выполненные дистанционные задания, заносятся в электронный журнал.

Как готовиться к выпускным экзаменам 9-ым и 11-ым классам? Так же, как и готовились до этого. Единственное отличие – отсутствие элективов. Дома вам в помощь будут различные электронные ресурсы (fipi.ru, ege.edu.ru, gia.edu.ru, reshuege.ru, reshuoqe.ru, ege.yandex.ru, stepik.org), типовые варианты экзаменационных заданий, созданных разработчиками ОГЭ (ГИА) и ЕГЭ (есть в печатном и электронном видах) и, конечно, репетиторы, с которыми можно заниматься очно и онлайн.

Как правильно организовать домашнее обучение? Об этом поговорим подробнее:

1. Не стоит паниковать, т.к. нет абсолютно никаких причин для паники;
2. Составляем план дня, сначала нужно расставить приоритеты, что сегодня имеет первостепенное значение, на что уйдёт большее количество времени, не нужно забывать про отдых и про те занятия, которые позволяют вам расслабиться, приносят вам радость (положительные эмоции лишними не бывают);
3. Важно правильно организовать режим дня; здесь на помощь приходит тайм менеджмент - технология организации времени и повышения эффективности его использования, иными словами, управление временем. Важно организовать свой день таким образом, чтобы выполнить все пункты своего плана;
4. Не увлекайтесь многозадачностью, составьте план таким образом, чтобы запланированные действия были простыми в выполнении, сложные пункты разбейте на несколько простых;
5. При планировании закладывайте больше времени на новые задания, с которыми могут возникнуть трудности и, как следствие, потребуется больше времени; не перегружайте себя, но и не ленитесь;
6. Учитывайте свои биологические особенности – у кого-то высокая работоспособность с утра, а у кого-то ближе к вечеру, поэтому, сложные задачи планируйте на то время, когда ваша функциональность находится на пике активности;
7. Поддерживайте контакты с друзьями и знакомыми, помните, вы не затворники, мы с вами живём в век высоких технологий и больших возможностей;
8. И напоследок, во всём находите положительные стороны, жизнь прекрасна и удивительна!

Рекомендации по организации рабочего места

Могут быть те же, что и для студентов, см. выше.

11. Приложение 1. Официальные документы, принимаемые органами власти и управления

Раздел 1. Самые важные документы

Введение статуса Пандемии

Коронавирусная инфекция внесена в перечень заболеваний, представляющих опасность для окружающих (Постановление Правительства Российской Федерации от 31.01.2020 №66). Нарушение режима карантина влечет ответственность, в том числе уголовную — вплоть до лишения свободы на срок до пяти лет (статья 236 Уголовного кодекса Российской Федерации). Председатель Правительства России поручил Минкомсвязи создать систему отслеживания граждан, контактировавших с зараженными коронавирусной инфекцией.

Перечень поручений по итогам обращения президента в связи с распространением коронавирусной инфекции на территории страны

Федеральный закон от 21.12.1994 N 68-ФЗ (ред. от 01.04.2020) 28.03.2020 N Пр-586 "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера"

Меры по обеспечению карантина и самоизоляции

Указ Президента РФ от 2 апреля 2020 г. N 239 "О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)"

Штрафы в Москве

Закон № 6 от 01.04.2020 «О внесении изменений в статьи 2 и 8 Закона города Москвы от 10 декабря 2003 года № 77 «Об общественных пунктах охраны порядка в городе Москве» и Закон города Москвы от 21 ноября 2007 года № 45 «Кодекс города Москвы об административных правонарушениях» штрафы

Указ Мэра Москвы № 40-УМ от 04.04.2020 «Об особенностях применения мер ответственности за нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями режима повышенной готовности в городе Москве»

Раздел 2. Законы, Указы и Постановления Правительства РФ

В России введены кредитные каникулы для граждан и ИП.

[Федеральный закон от 3 апреля 2020 г. N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации \(Банке России\)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа"](#)

Заемщики - граждане и ИП могут в течение действия договора займа (кредита, ипотеки), но не позднее 30 сентября 2020 г. обратиться к кредитору с требованием изменить условия договора, предусматривающим приостановление исполнения обязательств на срок, определенный заемщиком. Одно из условий - снижение дохода на 30% и более за предшествующий месяц по сравнению со среднемесячным доходом за 2019 г. Длительность таких кредитных каникул не может быть более 6 месяцев. Урегулированы вопросы обращения в кредитную организацию и рассмотрения требования.

Кроме того, Банк России во взаимодействии с Правительством РФ будет

реализовывать мероприятия по повышению финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего бизнеса, а также политику по обеспечению доступности финансовых услуг. 1 раз в 3 года Банк России будет принимать стратегию повышения доступности финансовых услуг. Федеральный закон вступает в силу со дня опубликования. Прописаны особенности применения отдельных положений.

Малые предприятия получили возможность кредитоваться на льготных условиях.
[Постановление Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. N 422 "Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2020 году субъектам малого и среднего предпринимательства на неотложные нужды для поддержки и сохранения занятости"](#)

Малые предприятия и микропредприятия, работающие в определенных отраслях, смогут получать кредиты на неотложные нужды для поддержки и сохранения занятости на льготных условиях. Это касается договоров, заключенных с 30 марта по 1 октября 2020 г. на срок не более 12 месяцев. Недополученные доходы банков в 2020 г. возместит государство за счет субсидий.

Конечная ставка для заемщика составит 0% на период субсидирования, а по окончании периода субсидирования - не выше ставки, полученной кредитными организациями по программам льготного рефинансирования ЦБ РФ.

Правительство РФ определило порядок предоставления субсидий, а также условия кредитования.

Постановление вступает в силу со дня его подписания.

С 1 апреля по 1 октября 2020 г. обращаться за получением жилищной субсидии не нужно - ее назначат автоматически на следующие 6 месяцев.

[Постановление Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. N 420 "О внесении изменений в Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и об особенностях предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг до 1 октября 2020 г."](#)

С 1 апреля по 1 октября 2020 г. субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг предоставляется в беззаявительном порядке. Ее назначат в том же размере на 6 месяцев. При последующем обращении сумму пересчитают исходя из представленных данных, и если выплаченная субсидия окажется больше положенного, то разницу возвращать не придется, а если меньше, то государство доплатит.

Также скорректирован перечень документов (сведений), необходимых для субсидирования.

Постановление вступает в силу со дня опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 26 марта 2020 г.

Правительство указало гражданам и организациям, что нужно делать при введении режима повышенной готовности или ЧС.

[Постановление Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. N 417 "Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями."](#)

при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации"

Оговорены действия граждан и организаций при введении режима повышенной готовности или ЧС.

При получении соответствующих инструкций граждане должны эвакуироваться и (или) использовать средства коллективной и индивидуальной защиты и другое имущество (в случае его предоставления регионом, муниципалитетом и организациями), предназначенное для защиты населения от ЧС.

Необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность, а также при наличии документы, дающие право не соблюдать ограничения.

Запрещается создавать угрозу безопасности, жизни, здоровью, санэпидблагополучию граждан и распространять заведомо недостоверную информацию.

Организации обеспечивают эвакуацию со своих территорий, предоставляют работникам и иным гражданам, находящимся на их территориях, имеющиеся средства коллективной и индивидуальной защиты и другое имущество, предназначенное для защиты населения от ЧС, приостанавливают свою деятельность при угрозе безопасности людей.

Постановление вступает в силу со дня опубликования.

На организацию работы волонтеров-медиков выделены 240 миллионов.

Распоряжение Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 862-р

Решено выделить Росмолодежи 240 млн руб. на субсидию движению "Волонтеры-медики".

В результате все регионы должны быть охвачены работой оперативных штабов помощи гражданам с участием 15 тыс. добровольцев. Услуги по профилактике COVID-19 и адресной помощи на дому должны быть оказаны 200 тыс. граждан старше 60 лет.

Россияне, оставшиеся за рубежом из-за коронавируса, будут получать финансовую помощь до возвращения домой.

Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 433 "Об утверждении Положения об оказании социальной поддержки (помощи) российским гражданам, находящимся на территории иностранного государства и не имеющим возможности вернуться в Российскую Федерацию в связи с распространением новой коронавирусной инфекции"

МИД оказывает соцподдержку гражданам России, находящимся за рубежом, у которых нет возможности вернуться домой из-за ограничительных мероприятий в связи с распространением коронавируса и имеющим проездные документы на возвращение с 16 марта по 31 мая 2020 г.

Помощь оказывается из расчета 2 400 руб. на одного человека в день, а на ребенка до 14 лет - 1 600 руб.

Для получения помощи гражданин заполняет заявление на Едином портале госуслуг.

Прописан порядок совершения необходимых процедур.

Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Известны максимальные суммы кредитов, по которым можно получить отсрочку платежей.

Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 435 "Об установлении максимального размера кредита (займа) для кредитов (займов), по которому

заемщик вправе обратиться к кредитору с требованием об изменении условий кредитного договора (договора займа), предусматривающим приостановление исполнения заемщиком своих обязательств"

Правительство установило максимальные размеры потребительских и ипотечных кредитов (займов), по которым заемщик вправе потребовать отсрочку платежей на срок до 6 месяцев при условии снижения его доходов на 30%. Для потребкредитов (займов), предоставленным физлицам, максимальный размер составляет 250 тыс. руб., а при наличии лимита кредитования - 100 тыс. руб. Если заемщиком выступает ИП, то максимальная сумма потребкредита (займа) - 300 тыс. руб. Для автокредитов - 600 тыс. руб. Для кредитов (займов), обеспеченных ипотекой, - 1,5 млн руб. Постановление вступает в силу одновременно с законодательными поправками, предусматривающими предоставление кредитных каникул.

Какие виды бизнеса смогут получить кредитные отсрочки в первую очередь в связи с пандемией?

Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 434 "Об утверждении перечня отраслей российской экономики, в наибольшей степени пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения новой коронавирусной инфекции"

По 30 сентября 2020 г. представители малого и среднего бизнеса наиболее пострадавших от пандемии отраслей могут обратиться в свой банк, некредитную финансовую организацию за предоставлением кредитных каникул. Утвержден перечень указанных отраслей.

Поддержат авто- и авиаперевозчиков, аэропорты, организации культуры, досуга и развлечений, спорта, турагенства, гостиницы, организации дополнительного образования и негосударственные образовательные учреждения, организаторов конференций и выставок, ремонтные мастерские, прачечные, химчистки, парикмахерские и салоны красоты.

Постановление вступает в силу со дня вступления в силу соответствующих поправок к законодательству.

Временные методические рекомендации по обеспечению защищенности критически важных объектов в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19 (утв. Правительственной комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности 31 марта 2020 г.)

Появились временные рекомендации по защищенности критически важных объектов в условиях распространения коронавируса.

Разработаны временные методические рекомендации по обеспечению защищенности критически важных объектов в условиях распространения COVID-19. Они содержат виды мероприятий и особенности их реализации.

Рекомендации действуют до корректировки отраслевых норм и правил безопасности производства, технологических процессов, продукции, а также правил защиты работников от ЧС в соответствии с развивающейся санитарно-эпидемиологической обстановкой в России.

Рассчитываем среднемесячный доход заемщика в целях предоставления "кредитных каникул."

[Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 436 "Об утверждении методики расчета среднемесячного дохода заемщика \(совокупного среднемесячного дохода заемщиков\) в целях установления льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения заемщиком своих обязательств по кредитному договору \(договору займа\)"](#)

В связи с пандемией COVID-19 гражданам могут быть предоставлены "кредитные каникулы" - льготный период, предусматривающий отсрочку по уплате основного долга и процентов по потребительским и ипотечным кредитам. Рассчитывать на такие каникулы могут лица, у которых доход снизился более чем на 30% по сравнению со среднемесячным доходом за 2019 г. Правительство установило методику расчета среднемесячного дохода заемщика. Постановление вступает в силу с 3 апреля 2020 г.

Региональные власти могут увеличить срок ожидания плановой медпомощи.

[Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 432 "Об особенностях реализации базовой программы обязательного медицинского страхования в условиях возникновения угрозы распространения заболеваний, вызванных новой коронавирусной инфекцией"](#)

Правительство установило особенности реализации базовой программы ОМС в условиях возникновения угрозы распространения заболеваний, вызванных COVID-19.

В частности, приостановлены диспансеризация и профилактические медосмотры граждан, в том числе несовершеннолетних.

Для получения плановой медпомощи в стационаре (в т. ч. дневном) и назначения отдельных инструментальных и лабораторных исследований (КТ, МРТ, УЗИ сердечно-сосудистой системы) нужно направление врача или регионального органа здравоохранения.

Медпомощь пациентам с онкозаболеваниями, болезнями сердечно-сосудистой и эндокринной системы, а также диализ предоставляются в полном объеме. Приостановлены плановые проверки страховых медорганизаций, плановые медико-экономические экспертизы и экспертизы качества медпомощи, за исключением медико-экономических экспертиз медпомощи при онкозаболеваниях, остром нарушении мозгового кровообращения, остром коронарном синдроме, а также медико-экономические экспертизы по обращениям застрахованных лиц.

Регионы вправе увеличить сроки ожидания плановой медпомощи. Продлены сроки действия временных свидетельств, подтверждающих оформление полиса ОМС.

Постановление вступает в силу со дня опубликования и действует по 31 декабря 2020 г.

Кабмин ограничил оптовую и розничную торговлю медицинскими перчатками, масками, респираторами и защитной одеждой.

[Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 431 "Об установлении особенностей обращения медицинских изделий и ограничений на осуществление оптовой и розничной торговли медицинскими изделиями и о перечне таких"](#)

изделий"

Запрещена розничная купля-продажа отдельных видов медицинских изделий организациями, не имеющими лицензии на фармацевтическую деятельность в части розничной торговли лекарствами, а также оптовая продажа таких изделий. Это касается медицинских перчаток, масок, защитных комплектов одежды, фильтрующих респираторов и др.

АО "Корпорация "Росхимзащита" как федеральный оператор будет координировать потребность регионов в этих изделиях. Региональными операторами выступают организации, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность в части оптовой торговли лекарственными средствами для медицинского применения и поставляющие препараты для лечения редких заболеваний. На данные организации вышеуказанный запрет не распространяется.

Определены особенности реализации товаров. Ограничения касаются медицинских изделий, произведенных со дня вступления постановления в силу.

Постановление вступает в силу со дня опубликования, за исключением отдельных положений, и действует в течение 90 календарных дней.

Карантинные выходные продлятся до конца апреля.

[Указ Президента РФ от 2 апреля 2020 г. N 239 "О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции \(COVID-19\)"](#)

Чтобы предотвратить распространение COVID-19, с 4 по 30 апреля 2020 г. включительно установлены нерабочие дни с сохранением за сотрудниками заработной платы.

Главам регионов поручено разработать комплекс ограничительных и иных мероприятий. При этом в первую очередь необходимо:

- исходя из санитарно-эпидемиологической обстановки определить территории, на которых будет действовать особый режим;
- приостановить (ограничить) деятельность находящихся на этих территориях отдельных организаций и ИП, а также установить на них особый порядок передвижения лиц и транспорта, за исключением межрегиональных перевозок.

Перечислены организации, которые должны продолжить свою работу в указанный период. Среди них - больницы и аптеки, продуктовые магазины, банки, непрерывно действующие организации. Главы регионов вправе расширить этот список.

Указ может распространяться на системообразующие, а также научные и образовательные организации по согласованию с Правительством РФ.

Органы власти всех уровней, а также СМИ должны определить численность сотрудников, обеспечивающих функционирование этих органов и организаций с 4 по 30 апреля 2020 г.

Указ вступает в силу со дня опубликования.

Рассрочка для субсидирования кредитных организаций для МСП

[Распоряжение Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. N 846-р](#)

Банкам направят 5 млрд руб. на отсрочку платежей по кредитам, выданным малому и среднему бизнесу. В 2020 г. Минэкономразвития получит из резервного

фонда Правительства РФ 5 млрд руб. для субсидирования кредитных организаций. Средства пойдут на обеспечение отсрочки платежей по кредитам, предоставленным субъектам МСП.

Медработники получают стимулирующие выплаты, а расходы регионов на эти цели покрывает государство.

[Постановление Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. N 415 "Об утверждении Правил предоставления в 2020 году иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации, источником финансового обеспечения которых являются бюджетные ассигнования резервного фонда Правительства Российской Федерации, в целях софинансирования, в том числе в полном объеме, расходных обязательств субъектов Российской Федерации, возникающих при осуществлении выплат стимулирующего характера за особые условия труда и дополнительную нагрузку медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция, и лицам из групп риска заражения новой коронавирусной инфекцией"](#)

Медработникам, оказывающим медпомощь гражданам, у которых выявлен коронавирус, лицам из групп риска заражения инфекцией, будут выплачиваться стимулирующие выплаты. Регионы получают в 2020 г. на эти цели трансферты. Правительство РФ установило размеры выплат и условия выделения трансфертов.

Постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 30 января 2020 г.

Государство просубсидирует кредитные отсрочки для малого и среднего бизнеса.

[Постановление Правительства РФ от 2 апреля 2020 г. N 410 "Об утверждении Правил предоставления в 2020 году субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям на обеспечение отсрочки платежа по кредитам, выданным субъектам малого и среднего предпринимательства"](#)

Установлены правила предоставления банкам субсидий на обеспечение отсрочки платежа по кредитам малому и среднему бизнесу с 1 апреля по 1 октября 2020 г. В этот период заемщик уплачивает проценты в размере 33% объема платежей, предусмотренных графиком платежей, либо платежи процентов в том же размере включаются в основной долг.

График платежей продлевается на 6 месяцев. Ставка по кредиту замораживается на 9 месяцев. Также в этот период банку запрещено требовать досрочного погашения

долга.

Размер субсидии составляет 34% суммы платежей процентов, предусмотренных графиком платежей.

Распорядиться маткапиталом можно будет в сокращенные сроки и использовать при этом портал госуслуг

[Постановление Правительства РФ от 31 марта 2020 г. N 383 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"](#)

Срок рассмотрения заявлений о распоряжении средствами материнского капитала сокращен с 30 до 10 рабочих дней, срок перечисления средств - с 10 до 5 рабочих дней.

Обеспечена возможность направить средства на строительство (реконструкцию) жилого дома на садовом участке.

Предусмотрена возможность распорядиться средствами с помощью портала госуслуг.

Расширены возможности льготного кредитования субъектов МСП и самозанятых граждан.

[Постановление Правительства РФ от 31 марта 2020 г. N 372 "О внесении изменений в Правила предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям и специализированным финансовым обществам на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2019 - 2024 годах субъектам малого и среднего предпринимательства, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", по льготной ставке"](#)

Правительство скорректировало правила предоставления субсидий российским кредитным организациям и специализированным финансовым обществам на возмещение недополученных ими доходов по льготным кредитам, выданным в 2019-2024 гг. субъектам МСП и физлицам, применяющим налог на профессиональный доход. Согласно изменениям:

- упрощаются требования к заемщикам;
- отменяется требование по максимальному суммарному объему кредитных соглашений на рефинансирование в рамках программы;
- предусматривается возможность рефинансирования кредитных соглашений на оборотные цели;
- расширяются возможности получения кредитов по льготной ставке для микропредприятий в сфере торговли за счет включения возможности реализации подакцизных товаров.

Постановление вступает в силу со дня опубликования и действует до конца 2021 г.

Информация о заболевших коронавирусом и контактирующих с ними лицах заносится в единую базу данных.

[Постановление Правительства РФ от 31 марта 2020 г. N 373 "Об утверждении Временных правил учета информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции \(COVID-19\)"](#)

Создан информационный ресурс для учета сведений о лицах с подтвержденным COVID-19, о госпитализированных лицах с признаками пневмонии и о контактировавших с ними гражданах.

Установлен перечень передаваемых в систему сведений, определены порядок и сроки направления информации. К примеру, Минтранс и Минкомсвязь сообщают о маршруте передвижения пациента.

Оператор ресурса (Минздрав) и поставщики информации должны обеспечить защиту персональных данных.

Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Работодатели самоизолированных граждан в возрасте 65+ должны передать сведения в ФСС для оплаты им больничных.

[Постановление Правительства РФ от 1 апреля 2020 г. N 402 "Об утверждении Временных правил оформления листов нетрудоспособности, назначения и выплаты пособий по временной нетрудоспособности в случае карантина застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше"](#)

Правительство установило временные правила оформления листов нетрудоспособности, назначения и выплаты больничных гражданам в возрасте 65 лет и старше, соблюдающим режим самоизоляции по месту жительства (пребывания, фактического нахождения, в т. ч. в домах на садовых земельных участках). Исключение - лица, работающие на удаленке или находящиеся в ежегодном оплачиваемом отпуске.

Страхователь передает в ФСС перечень работников из числа вышеуказанных граждан, а также документы и сведения, необходимые для назначения и выплаты пособия по временной нетрудоспособности. Фонд проверяет полученные данные и направляет их в уполномоченную медицинскую организацию, которая единовременно оформляет электронные больничные на 14 календарных дней.

Пособие по временной нетрудоспособности назначается и выплачивается территориальным органом ФСС по месту регистрации страхователя. При несоблюдении режима самоизоляции застрахованные лица возмещают Фонду причиненный ущерб.

Постановление вступает в силу с 6 апреля 2020 г.

Ежемесячные выплаты на детей от 3 до 7 лет: правила предоставления и распределения субсидий регионам.

[Постановление Правительства РФ от 31 марта 2020 г. N 382 "О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации "Социальная поддержка граждан"](#)

Установлены правила предоставления и распределения субсидий регионам на ежемесячные выплаты на детей от 3 до 7 лет.

Средства предоставляются семьям, среднедушевой доход которых ниже величины регионального прожиточного минимума за II квартал года, предшествующего году обращения за назначением выплаты.

Выплата составляет 50% величины прожиточного минимума для детей за тот же квартал.

Субсидии предоставляются через Минтруд.

Постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2020 г.

Льготные кредиты и микрозаймы станут доступнее для субъектов малого и среднего бизнеса.

[Постановление Правительства РФ от 31 марта 2020 г. N 378 "О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации "Экономическое развитие и инновационная экономика"](#)

В 2020 г. регионам выделяются субсидии на оказание неотложных мер по поддержке субъектов малого и среднего бизнеса в условиях ухудшения ситуации в связи с распространением коронавируса. Правительство РФ определило условия финансирования.

Средства будут выделяться на развитие фондов содействия кредитованию и государственных микрофинансовых организаций. Заявка на получение госгарантии будут рассматриваться за 1 рабочий день, максимальная ставка вознаграждения за госгарантию - 0,5%, максимальный срок предоставления госгарантии - 3 года.

Заявка на микрозайм также будет рассматриваться за 1 рабочий день. Процентная

ставка за пользование микрозаймом не может превышать ключевую ставку, определенную на дату заключения договора. Максимальный срок предоставления микрозайма - 2 года.

Выплаты по больничным доведут до МРОТ, а пособия на детей будут выплачивать без лишних формальностей.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 104-ФЗ "Об особенностях исчисления пособий по временной нетрудоспособности и осуществления ежемесячных выплат в связи с рождением \(усыновлением\) первого или второго ребенка"](#)

Установлены особенности исчисления пособий по временной нетрудоспособности и осуществления ежемесячных выплат в связи с рождением (усыновлением) первого или второго ребенка.

С апреля по декабрь 2020 г. пособия по временной нетрудоспособности будут выплачиваться в размере не ниже МРОТ. При этом учтут районные коэффициенты к зарплате.

С 1 апреля по 1 октября 2020 г. по выплатам на детей не нужно будет подавать заявление о назначении на новый срок и извещать региональные власти и ПФР о смене места жительства (пребывания), фактического проживания, а также обстоятельствах, влекущих прекращение выплат.

Закон вступает в силу со дня опубликования.

Принят Закон об НДФЛ с доходов по вкладам и частичном снижении страховых взносов для малого бизнеса.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 102-ФЗ "О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации"](#)

Скорректированы НК, Законы об ОСС и ОПС. Правительство и регионы смогут в течение 2020 г. приостанавливать мероприятия налогового контроля, продлевать сроки уплаты налогов, сборов и страховых взносов, а также подачи налоговых деклараций и бухотчетности, устанавливать дополнительные основания отсрочки по уплате налогов и страховых взносов и неприменения налоговой ответственности.

С 2021 г. проценты по вкладам будут облагаться НДФЛ по ставке 13% в части, превышающей "необлагаемый минимум" (произведение 1 млн руб. и ключевой ставки ЦБ на первое число налогового периода). Первая уплата налога будет в 2022 г.

С 1 апреля 2020 г. выплаты работникам малого и среднего бизнеса в части превышения МРОТ будут облагаться страховыми взносами по пониженному тарифу в 15%.

Организации и ИП, которые до перехода на УСН с объектом "доходы минус расходы" применяли ЕНВД или ПСН, при определении налоговой базы в рамках УСН смогут учесть расходы на товары, приобретенные до перехода и реализуемые уже после него. Эта норма распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2020 г.

Поправки вступают в силу со дня опубликования, за исключением положений, для которых установлен иной срок.

За фейковую новость о COVID-19 накажут по УК РФ.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 100-ФЗ "О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и статьи 31 и 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации"](#)

В УК РФ введена статья об уголовной ответственности за публичное распространение заведомо ложной:

- информации об обстоятельствах, представляющих угрозу жизни и безопасности граждан (эпидемии, катастрофы, иные ЧС), и о принимаемых в связи с этим мерах;
- общественно значимой информации, если это привело к тяжким последствиям.

Кроме того, ужесточили уголовное наказание за нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности смерть, массовое заболевание или отравление людей либо создавшее угрозу наступления таких последствий.

Закон вступает в силу со дня опубликования.

Известны размеры штрафов за нарушение карантина.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 99-ФЗ "О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях"](#)

Решено ужесточить административное наказание за нарушение санитарно-гигиенических правил, невыполнение противоэпидемических мероприятий в период карантина, режима ЧС или при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих.

Граждан будут штрафовать на сумму от 15 тыс. до 40 тыс. руб., должностных лиц и ИП - от 50 тыс. до 150 тыс. руб., юрлиц - от 200 тыс. до 500 тыс. руб. В отношении предпринимателей и организаций вместо штрафа могут применить административное приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Если эти действия (бездействие) повлекли вред здоровью или смерть человека (при отсутствии признаков уголовно наказуемого деяния), то налагается более высокий штраф.

Кроме того, введена административная санкция для юрлиц за распространение в СМИ и Интернете заведомо ложной информации об обстоятельствах, представляющих угрозу жизни и безопасности граждан (эпидемии, аварии, стихийные бедствия и т. п.), и о принимаемых по ним мерах. За это организацию ждет штраф от 1,5 до 3 млн руб. с конфискацией предмета правонарушения либо без таковой.

Также усилена административная ответственность за незаконную частную охранную деятельность.

Закон вступает в силу со дня опубликования.

Президент подписал "антикоронавирусные поправки".

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 98-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций"](#)

Закон о мерах экстренного реагирования в связи с распространением новой коронавирусной инфекции предусматривает:

- полномочия Правительства вводить режимы повышенной готовности и чрезвычайной ситуации и устанавливать при этом обязательные правила поведения;

- особый порядок регистрации и обращения лекарств и медизделий, предназначенных для применения в условиях военных действий, ЧС, для профилактики и лечения опасных для окружающих заболеваний;
 - особенности регулирования государственных и муниципальных закупок;
 - возможность введения моратория на возбуждение дел о банкротстве;
 - меры поддержки туроператоров в сфере выездного туризма;
 - особенности осуществления разрешительной деятельности и проведения проверок;
 - отмену до конца 2020 г. проверок малого и среднего бизнеса;
 - изменение периодичности проведения техосмотра транспортных средств;
 - продление до 1 января 2021 г. срока предустановки российского ПО на технически сложные товары;
 - отсрочку внесения арендной платы за недвижимое имущество и др.
- Федеральный закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

Решено вернуть индексацию пенсий для пенсионеров-опекунов.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 86-ФЗ "О внесении изменения в статью 7 Федерального закона "Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации"](#)

С 1 июля 2020 г. вновь предусматривается индексация пенсий для пенсионеров, которые заключили возмездный договор попечительства или опеки над ребенком, а также договор о приемной семье. Индексация была отменена с 2016 г.

Гарантии по кредитованию малого и среднего бизнеса прописали в законе.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 83-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" в целях развития национальной гарантийной системы поддержки малого и среднего предпринимательства"](#)

Президент РФ подписал закон, посвященный гарантийной системе поддержки малого и среднего бизнеса.

Определены статус организаций национальной гарантийной системы, правила деятельности АО "Корпорация "МСП" по оценке финансовой устойчивости и эффективности деятельности региональных гарантийных организаций, в т. ч. для оказания им последующей финансовой поддержки.

Прописаны направления гарантийной поддержки. Таким образом, уточнены условия кредитования малого и среднего бизнеса.

Федеральный закон вступает в силу по истечении 10 дней после опубликования, за исключением отдельных положений, для которых предусмотрен иной срок.

Соглашение о лекарственном обеспечении российских льготников, живущих в Абхазии, применяется до конца 2022 г.

[Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. N 77-ФЗ "О ратификации Дополнительного соглашения к Соглашению между Российской Федерацией и Республикой Абхазия о сотрудничестве в области обеспечения лекарственными препаратами и медицинскими изделиями отдельных категорий граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Республики Абхазия, от 22 июня 2017 года"](#)

До конца 2022 г. продлено действие соглашения между Россией и Абхазией, по которому граждане РФ, постоянно проживающие в Республике и имеющие право на получение государственной соцпомощи, обеспечивались бесплатными лекарствами и медизделиями.

Президент объявил весенний призыв на военную службу.

[Указ Президента РФ от 30 марта 2020 г. N 232 "О призыве в апреле - июле 2020 г. граждан Российской Федерации на военную службу и об увольнении с военной службы граждан, проходящих военную службу по призыву"](#)

С 1 апреля по 15 июля 2020 г. на военную службу будет призвано 135 тыс. человек. Призыву подлежат граждане мужского пола в возрасте от 18 до 27 лет, не пребывающие в запасе.

Солдаты, матросы, сержанты и старшины, срок службы по призыву которых истек, подлежат увольнению с военной службы.

Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Максимальная величина пособия по безработице увеличена до МРОТ.

[Постановление Правительства РФ от 27 марта 2020 г. N 346 "О размерах минимальной и максимальной величин пособия по безработице на 2020 год"](#)

Правительство увеличило максимальную величину пособия по безработице на 2020 г. до 12 130 руб.

Это сделано для поддержки граждан, вынужденно оставшихся без работы в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Президент поручил внести поправки, обусловленные пандемией коронавируса.

[Поручение Президента РФ от 29 марта 2020 г. "Перечень поручений по итогам обращения Президента в связи с распространением коронавирусной инфекции на территории страны"](#)

25 марта 2020 г. Президент обратился к населению страны в связи с ситуацией, связанной с распространением коронавируса. По итогам данного обращения составлен список поручений.

В частности, предстоит внести поправки, предусматривающие:

- дополнительные выплаты с 1 апреля 2020 г. (в течение трех месяцев) за счет федерального бюджета семьям, имеющим право на маткапитал, по 5 тыс. руб. в месяц на каждого ребенка в возрасте до 3 лет включительно;
- применение до конца 2020 г. минимального размера пособия по временной нетрудоспособности и максимального размера пособия по безработице на уровне одного МРОТ;
- предоставление отсрочки по уплате налогов, а также по кредитным обязательствам;
- упрощение процедуры банкротства граждан.

Установлены сроки исполнения поручений и ответственные лица.

Государство поддержит малоимущих выплатами на детей в возрасте от 3 до 7 лет.

[Указ Президента РФ от 20 марта 2020 г. N 199 "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей"](#)

Решено с 1 января 2020 г. установить для малообеспеченных семей ежемесячную выплату на каждого ребенка в возрасте от 3 до 7 лет в размере 50% регионального прожиточного минимума для детей за II квартал соответствующего года.

Выплата назначается, если размер среднедушевого дохода семьи не превышает величину регионального прожиточного минимума на душу населения. Если после получения выплат среднедушевой доход семьи не достигнет прожиточного минимума, то с 2021 г. выплаты для нее увеличат. Указ вступает в силу со дня подписания.

Раздел 3. Официальные Письма, Обращения, Разъяснения, Информация Правительства РФ и г. Москвы

Президент продлил карантинные выходные по 30 апреля и дал регионам дополнительные полномочия по борьбе с пандемией.

[Обращение Президента России от 2 апреля 2020 г. "Обращение к гражданам России"](#)

2 апреля 2020 г. Президент вновь обратился к россиянам в связи с пандемией COVID-19.

По мнению вирусологов, пик заболеваемости как в мире, так и в нашей стране не пройден. В связи с этим режим нерабочих дней решено продлить по 30 апреля с сохранением зарплат и возможностью сокращения этого срока при благоприятном развитии ситуации.

Регионы при необходимости сами смогут определять масштаб ограничительных мер (как по степени жесткости, так и по территории), а также определять, какие учреждения и организации должны приостановить свою деятельность, а какие могут ее продолжить.

Налоговые инспекции не принимают граждан до мая.

[Информация Федеральной налоговой службы от 3 апреля 2020 г. "Прием граждан в налоговых инспекциях приостановлен до 30 апреля"](#)

ФНС сообщает, что прием граждан в налоговых инспекциях приостановлен до 30 апреля включительно.

Бумажную корреспонденцию, включая налоговую и бухгалтерскую отчетность, налогоплательщики могут сдать через боксы в инспекциях. При этом на конвертах следует указать контактный номер телефона для решения возможных вопросов. Также корреспонденцию можно направить по почте.

Многие налоговые вопросы можно решить через онлайн-сервисы на сайте ФНС и личные кабинеты.

В стране достаточно этилового спирта для производства дезинфицирующих средств.

[Информация Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка от 2 апреля 2020 г. "Росалкогольрегулирование информирует"](#)

Росалкогольрегулирование сообщает, что в настоящее время спиртзаводы на территории России обладают достаточным объемом этилового спирта для производства дезинфицирующих средств. При дополнительной потребности в этиловом спирте зарегистрированные производственные мощности спиртзаводов позволят увеличить объемы производства.

Служба в кратчайшие сроки рассматривает заявления организаций, планирующих выпускать дезинфицирующие средства. В первоочередном порядке рассматриваются заявления на получение лицензии на производство этилового спирта для выпуска фармацевтической субстанции этилового спирта (этанола). В Росалкогольрегулировании создан оперативный штаб по предупреждению распространения COVID-19, организована работа "горячей линии".

О продлении сроков уплаты транспортного, земельного налога и налога на имущество организаций.

[Письмо Федеральной налоговой службы от 1 апреля 2020 г. N БС-4-21/5526@ "О рекомендациях по вопросам реализации налоговыми органами нормативных правовых актов высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предусматривающих в 2020 г. продление сроков уплаты транспортного налога, налога на имущество организаций и земельного налога \(авансовых платежей по налогам\)"](#)

Регионы вправе в 2020 г. издавать нормативные правовые акты, предусматривающие продление в этом году сроков уплаты региональных и местных налогов (авансовых платежей по ним). Если сроки уплаты налогов продлеваются для некоторых категорий налогоплательщиков, то при принятии актов и установлении критериев определения этих категорий учитываются:

- основные виды экономической деятельности по состоянию на 1 марта 2020 г.;
- данные, содержащиеся в реестрах, в налоговой или бухгалтерской (финансовой) отчетности.

При использовании иных критериев формируется перечень плательщиков с указанием их идентификационных номеров, который направляется в налоговый орган по региону в электронном виде.

ФНС выпустила рекомендации по реализации данных положений при продлении сроков уплаты транспортного, земельного налога и налога на имущество организаций (авансовых платежей по ним).

Заработал Центр информационной поддержки ипотечных заемщиков, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

[Информация Минфина России от 1 апреля 2020 г. "Открыт Центр информационной поддержки ипотечных заемщиков"](#)

Компания ДОМ.РФ открыла Центр информационной поддержки ипотечных заемщиков, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, в т. ч. из-за пандемии коронавируса. Консультация предоставляется по бесплатному номеру 8-800-700-56-77 или на сайте спроси.дом.рф.

Каждый заемщик сможет получить информацию об ипотечных каникулах или реструктуризации кредита, а также задать вопросы через форму "вопрос-ответ" и скачать заявление на предоставление одной из мер поддержки. Ранее Президент РФ в своем обращении к гражданам поставил перед банковским сектором задачу - предусмотреть для заемщиков отсрочку, специальные каникулы, в т. ч. по ипотечным кредитам.

Минфин разъяснил новые правила налогообложения процентов по вкладам.

[Информация Минфина России от 1 апреля 2020 г. "Разъяснение Минфина России об уплате НДФЛ с процентных доходов по вкладам"](#)

Приведены разъяснения по уплате НДФЛ с процентов по вкладам (остаткам на счетах).

Вклады в общей сумме до 1 млн руб. на одного гражданина эта мера не затронет. НДФЛ по ставке 13% будет взиматься с процентов, выплаченных за год по всем вкладам гражданина за вычетом необлагаемого процентного дохода, который рассчитывается как произведение 1 млн руб. и ключевой ставки ЦБ на 1 января. В условиях 2020 г. необлагаемый доход составил бы 60 тыс. руб. При расчете совокупного процентного дохода гражданина не будет учитываться доход по счетам со ставкой до 1% годовых.

Налог будет взиматься начиная с доходов за 2021 г. и рассчитываться налоговыми органами без участия граждан с направлением налоговых уведомлений.

Минтранс разъяснил, в каком случае плату за невозвратные авиабилеты вернут.
[Информация Министерства транспорта РФ от 1 апреля 2020 г. "О возврате денежных средств за авиабилеты, оформленные по невозвратным тарифам"](#)

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой с 27 марта 2020 г. прекращено регулярное и чартерное авиасообщение из российских аэропортов в аэропорты иностранных государств и в обратном направлении. Исключение - полеты, связанные с вывозом наших соотечественников в Россию из иностранных государств. Внутренние перевозки не ограничены.

Отказ пассажира от международной перевозки, которая должна состояться в период запрета, считается вынужденным. Провозная плата должна быть возвращена. Отказ пассажира от перевозки, которая должна состояться после снятия запрета при отсутствии факта отмены рейса перевозчиком, считается добровольным. В этом случае провозная плата возвращается пассажиру по условиям тарифа.

Отказ пассажира от внутренней перевозки в случае отмены рейса авиаперевозчиком считается вынужденным. Провозная плата подлежит возврату. Отказ при продолжении полетов считается добровольным, и провозная плата подлежит возврату по условиям тарифа. Некоторые авиаперевозчики ввели компенсационный механизм возврата денег пассажирам вне зависимости от условий тарифа.

[Информация Федеральной налоговой службы от 31 марта 2020 г. "На сайте ФНС России создан раздел с мерами поддержки бизнеса, пострадавшего от коронавируса"](#)

О мерах поддержки бизнеса можно узнать на сайте ФНС. На сайте ФНС создан специальный раздел, где размещаются меры поддержки бизнеса в связи со сложной экономической ситуацией из-за распространения коронавируса.

Также сообщается, что ФНС до 1 мая 2020 г. приостанавливает назначение выездных проверок. Ранее начатые откладываются.

Абонентские службы ПФР принимают граждан только по предварительной записи.
[Информация Пенсионного фонда России от 27 марта 2020 г. "Услуги в абонентских службах ПФР предоставляются только по предварительной записи"](#)

С 30 марта 2020 г. прием в абонентских службах и управлениях ПФР ведется только по предварительной записи и только по тем услугам, которые нельзя получить дистанционно. Записаться на прием можно через электронный сервис предварительной записи или по телефону. Большинство услуг ПФР сегодня можно получить онлайн через личный кабинет на сайте ПФР или портале Госуслуг. Использовать кабинет могут и пенсионеры, и работающие граждане.

Родителям, педагогам и детям нужно сохранять спокойствие

[Письмо Министерства просвещения РФ от 27 марта 2020 г. N 07-2446 "О направлении информации"](#)

Подготовлены рекомендации для поддержки психического здоровья во время вспышки коронавирусной инфекции. Они адресованы родителям, педагогам и

детям.

Также Минпросвещения напоминает о работе детского телефона доверия (8-800-2000-122). По нему можно бесплатно и анонимно получить экстренную психологическую помощь.

Приведена информация по психолого-педагогическому сопровождению дистанционного образовательного процесса. Составлена отдельная памятка в отношении обучающихся с расстройствами аутистического спектра.

Предложены форматы и технологии управления психологической службой образования в субъекте РФ в условиях дистанционного обучения.

Россия полностью закрыла границу.

[Распоряжение Правительства РФ от 27 марта 2020 г. N 763-р](#)

С 30 марта 2020 г. решено ограничить движение через автомобильные, ж/д, пешеходные, речные и смешанные пункты пропуска через границу России, а также через сухопутный участок границы с Белоруссией.

Исключение сделано для дипломатов и членов их семей, водителей автомобилей международного сообщения, экипажей воздушных, морских и речных судов, поездных и локомотивных бригад международного ж/д сообщения, транзитных авиапассажиров, граждан, проживающих в Донецкой и Луганской областях Украины.

Кабмин определил список товаров первой необходимости.

[Распоряжение Правительства РФ от 27 марта 2020 г. N 762-р](#)

Правительство утвердило рекомендуемый перечень непродовольственных товаров первой необходимости. На организации, обеспечивающие население такими товарами, нерабочая неделя не распространяется. Определен перечень этих организаций.

Региональные власти вправе дополнить этот перечень в зависимости от санитарно-эпидемиологической обстановки.

Допускается дистанционная продажа продовольственных и непродовольственных товаров.

Услуги общепита можно оказывать только с обслуживанием на вынос и доставкой заказов.

12. Приложение 2. Рубрикатор номеров телефонов по вопросам профилактики и лечения коронавируса по регионам, городам, а также иная полезная информация

По Москве:

МОСКВА ВРАЧ Вызов врача - 103

МОСКВА ПОМОЩЬ По всем вопросам помощи социальной, продуктовой, принести лекарства, больничные и тд - +7 (495) 870-45-09 (ежедневно с 08:00 до 21:00).

МОСКВА ПСИХИАТРИЯ круглосуточная психиатрическая и психотерапевтическая помощь по телефону +7(495) 637-70-70

МОСКВА ПСИХОЗ Психиатрическая помощь ГБУ «Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова» ДЗМ 8 (495) 620-42-30 или 103

МОСКВА СПРАВКА Единая справочная служба города Москвы +7 (495) 777-77-77 круглосуточно

МОСКВА СПРАВКА Единая справочная служба города Москвы (в том числе по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи) 8 (495) 777-77-77

МОСКВА ПРАВИТЕЛЬСТВО Служба поддержки портала Мэра и Правительства Москвы +7 (495) 539-55-55 круглосуточно

МОСКВА ПРАВИТЕЛЬСТВО Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города с 9:00 до 16:00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней 7 (495) 957-04-44 круглосуточно

МОСКВА МИНЗДРАВ Линия Департамента здравоохранения г. Москвы для прибывших из стран с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией +7 (495) 870-45-09, ежедневно с 8.00 до 21.00

МОСКВА НЕОТЛОЖКА СРОЧНО СКОРАЯ Дежурный врач Станции скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова 8 (495) 620-42-33 или 103 - Врачебно-консультативный пульт (дежурный врач)

Справочная информация ГБУ "Станция скорой и неотложной медицинской помощи имени А.С. Пучкова" ДЗМ 8 (495) 620-41-40 или 103

Оперативно-распорядительная служба Департамента здравоохранения города Москвы 8 (499) 251-83-00 (круглосуточно)

МОСКВА ГЛАЗА Глазная скорая помощь (взрослая) +7 (495) 699-61-28

Глазная скорая помощь (детская) +7 (495) 959-88-00

МОСКВА ЛЕКАРСТВА Справочная служба ДЗМ по вопросам лекарственного обеспечения 8 (495) 974-63-65

часы работы: пн. – сб. с 08.00 до 20.00, вс. – выходные дни

Справочная служба по вопросам применения цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов 8 (495) 531-69-89

часы работы: пн.- чт. с 8.00 до 16.45, пт. с 8.00 до 15.30, кроме праздничных дней (обеденный перерыв: 12.30 -13.00)

РАЙОНЫ МОСКВА В зависимости от места проживания можно также обращаться по справочным телефонам Дирекции по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы

- ВАО +7 (495) 368-04-12
- ЗАО +7 (495) 439-44-02
- САО +7 (495) 946-11-09
- СВАО +7 (495) 610-65-20
- СЗАО +7 (499) 198-55-10
- ЮАО +7 (495) 318-47-71
- ЮВАО +7 (495) 530-12-76
- ЮЗАО +7 (499) 125-62-00
- ЦАО +7 (495) 951-67-65
- ЗелАО +7 (499) 734-11-91
- ТиНАО +7 (499) 391-35-90

- МГЦ СПИД – справочный телефон 8 (495) 366-62-38
- Экстренной медико-психологической помощи в кризисных ситуациях
- 8 (499) 791-20-50

МОСКВА (НАРКОМАНИЯ) «Телефон доверия» по вопросам наркомании, ВИЧ/СПИДа 8 (495) 421-55-55 часы работы: пн.–пт. с 08.00 до 20.00, сб. с 09.00 до 16.00, вс. – выходной

МОСКВА БЕРЕМЕННЫЕ, РОЖАТЬ «Телефон доверия» акушерской службы 8 (495) 332-21-13 часы работы: пн.–пт. с 09.00 до 18.00, сб, вс. – выходные дни

МОСКВА АЛКОГОЛИЗМ Телефон горячей линии по оказанию психологической и консультативной помощи по проблемам наркомании и алкоголизма Московского НПЦ наркологии 8 (495) 709-64-04

МОСКВА РАК ОНКОЛОГИЯ Горячая линия поддержки онкобольных «Ясное утро» +7 (800) 100-01-91 (круглосуточно)

МОСКВА НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ ТРАВМА Бюро регистрации несчастных случаев ГУВД г. Москвы +7 (495) 688-22-52 (круглосуточно)

Московская служба спасения. Горячая линия МЧС России по г. Москве +7 (495) 637-22-22 или 112 (круглосуточно)

МОСКВА ПОЖИЛЫЕ, СТАРИКИ Организация Милосердие По круглосуточному телефону +7 (495) 542-00-00 можно оставить заявку на помощь, если: вы старше 65 лет и вам некому доставить продукты и предметы первой необходимости или вы попали в другую экстренную ситуацию из-за эпидемии коронавируса

МОСКВА БЕЗРАБОТНЫЕ, ПОСОБИЯ Как получить пособие по безработице: <https://www.mos.ru/otvet-rabota/kak-poluchit-posobie-po-bezrabotice/>

БЕЗРАБОТНЫЕ как встать на учет в качестве безработного:

<https://www.mos.ru/otvet-rabota/kak-vstat-na-uchet-v-kachestve-bezrabotnogo/>

МОСКВА ПОСОБИЯ БЕЗРАБОТНЫЕ По поводу выплат пособий в МСК. Звонок на горячую линию ЦЗН. 8-495-705-75-75.

МОСКВА ЖИВОТНЫЕ если человека увезли в больницу в Москве, а дома осталось животное, то звонить: 8 495 669 6098

Подмосковье

Подмосковье ВРАЧ Вызов врача - 103

ПОДМОСКОВЬЕ ВСЁ СПРАВКА Горячая линия - 8-800-550-50-30

ПОДМОСКОВЬЕ РАБОТА Горячую линию по вопросам труда и занятости: 84986020699.

ПИТЕР

ПИТЕР ВРАЧ Вызов врача - 103

ПИТЕР РОСПОТРЕБНАДЗОР Телефон Единого консультационного центра Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу: 8-800-555-49-43.

ПИТЕР ВОЛОНТЕРЫ номер центра волонтеров по С. Петербургу +78123233882

ПИТЕР СПРАВКА 8-812-245-32-20 – единая справочная служба Санкт-Петербурга по вопросам, связанным с коронавирусом

ПИТЕР ДОБРОВОЛЬЦЫ 8-800-200-34-11 – горячая линия добровольческой помощи
ПИТЕР ВОЛОНТЕРЫ 78123233882

ПИТЕР СОЦИАЛКА УСЛУГИ 241-20-57 – справочная по вопросам получения социальных услуг

ПИТЕР БИЗНЕС 498-85-01 – линия по защите прав потребителей и предпринимателей

ПИТЕР БЕРЕМЕННЫЕ РОЖАТЬ 8-952-288-03-20 – круглосуточная горячая линия «для будущих мам»

ПИТЕР ПОЖИЛЫЕ 8 800 200 3411 - горячая линия по помощи пожилым (доставка продуктов и лекарств)

ПИТЕР РОСПОТРЕБНАДЗОР 8 800 555 4943

По России:

РОССИЯ ВРАЧ Вызов врача - 103

РОССИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОР Горячая линия Роспотребнадзора – 8-800-100-0004

РОССИЯ ЛЕКАРСТВА Отсутствия в аптеках медицинских масок и противовирусных препаратов - 8 (800) 550-99-03 можно бесплатно из любого региона.

РОССИЯ ПОЖИЛЫЕ Горячая линия по оказанию помощи пожилым и маломобильным гражданам (по всей России) (покупка и доставка товаров первой необходимости) #мывместе 8-800-200-34-11

РОССИЯ НЕИЗЛЕЧИМЫЕ БОЛЬНЫЕ Горячая линия помощи неизлечимо больным людям 8 800 700 84 36 продолжает работать круглосуточно и бесплатно. А «Мастерская заботы» готовится проводить онлайн-консультации для тех, кто ухаживает за тяжелобольным человеком дома.

РЕГИОНЫ

Алтайский край	8 800 350-35-25 — Вопросы организации лекарственного обеспечения, организации медицинской помощи взрослому населению, организации медицинской помощи детскому населению, вопросы медицинской помощи
	(8 351) 240-22-22 (доб. 331) — О фактах коррупционных проявлений, а также антикоррупционному просвещению граждан в сфере деятельности здравоохранения (8 351) 240-15-33 — Оплата труда работников сферы здравоохранения (8 351) 240-15-16 — Оказание медицинской помощи в медицинских организациях Челябинской области
Адыгея	(8 87-72) 53-49-97 — По вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения
Алтай республика	(8 388-22) 4-90-60 — Круглосуточная «Горячая линия» Министерства здравоохранения Республики Алтай для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения. Круглосуточная «горячая линия» Министерства здравоохранения Республики Алтай для приема обращений

	граждан «О нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов» (8 388-22) 2-26-13 — «Горячая линия» Министерства здравоохранения Республики Алтай для приема обращений граждан «О нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов» (с 9.00 до 18.00 часов по местному времени в рабочие дни) (8 388-22) 4-77-54 — «Горячая линия» для приема обращений работников организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Алтай по вопросам оплаты труда (понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, пятница до 16.45, обед с 13.00 до 13.45)
Амурская область	(8 41-62) 20-07-78 — Качество и безопасность медицинской помощи (8 41-62) 20-07-68 — Лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан по вопросам доступности обезболивающей терапии, нарушение порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов (8 41-62) 20-09-52 — По вопросам оплаты труда (8 41-62) 20-07-57 — Организация медицинской помощи взрослому населению (8 41-62) 20-07-53 — Качество доступности медицинской помощи детскому населению, женщинам
Архангельская область	(8 81-82) 45-44-86 — Круглосуточная «горячая линия» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи (8 81-82) 45-44-96, 24-22-13 — «Горячая линия» по обезболивающей терапии пациентам, имеющим онкологические заболевания (8 81-82) 45-44-80 — «Горячая линия» по борьбе с коррупцией (8 81-82) 45-44-90 — «Горячая линия» по вопросам оплаты труда работников учреждений здравоохранения (8 81-82) 21-30-36 — «Горячая линия» «Здоровье» ГБУЗ АО «Архангельский центр медицинской профилактики» (8 81-82) 45-45-88, 8 962 665-66-21 — «Горячая линия» «СПИД-Архангельск» ГБУЗ АО «Кожно-венерологический диспансер» (8 81-82) 45-44-83 — «Горячая линия» по вопросам организации первичной медико-санитарной помощи 083 — «Горячая линия» по вопросам лекарственного обеспечения (8 81-82) 45-44-96 — «Горячая линия» по вопросам лекарственного обеспечения в Министерстве здравоохранения Архангельской области

Астраханская область	8 85-12) 52-30-30, 52-40-40 — Вопросы оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения и информационно-консультативного характера (8 85-12) 54-69-74 — Вопросы оплаты труда работников государственных учреждений, подведомственных Министерству (8 85-12) 30-81-56 — Консультативная помощь по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи ВИЧ-инфицированным, психологическая и методическая помощь («Телефон доверия» ГБУЗ АО «Областной центр профилактики и борьбы со СПИД») (8 85-12) 51-20-80 — Консультативная и профилактическая медико-социальная психологическая помощь людям, склонным к суициду, для предотвращения опасных действий («Телефон доверия» ГБУЗ АО «Областная клиническая психиатрическая больница») (8 85-12) 34-91-89, 44-21-00 — По вопросам лекарственного обеспечения (нормативно-правовые вопросы, наличие лекарственных средств в аптеках и их стоимость, перспективы обеспечения, возможность аналоговой и синонимической замены, взаимодействие лекарственных средств при совместном применении)(Телефон фармацевтической справочной службы ГБУЗ АО «Управление по экспертизе, учету и анализу обращения средств медицинского применения») (8 85-12) 34-94-38 — По вопросам качества лекарственных средств и медицинских изделий (8 85-12) 44-21-00, 34-92-87 — По вопросам льготного лекарственного обеспечения (наличие лекарственных средств в аптеках, перспективы обеспечения) (8 85-12) 38-45-77 — Снятие с диспансерного наблюдения, помощь в получении справок и обследовании, вопросы принудительной госпитализации (ГБУЗ АО «Областной наркологический диспансер» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения) (8 85-12) 52-40-40 — Вопросы оказания медицинской помощи (ГБУЗ АО «Областной онкологический диспансер»)
Башкортостан	(8 347) 218-00-53 — Вопросы организации медицинской помощи в медицинских организациях, вопросы качества оказания медицинской помощи, вопросы соблюдения медицинской этики и деонтологии, льготное лекарственное обеспечение, вопросы оказания высокотехнологичной помощи, вопросы организации платных медицинских услуг, прочее (8 347) 218-00-68 — Противодействие коррупции (8 347) 218-00-83 — По вопросам оплаты труда Минздрава РБ (штат, кадры, охрана труда)

	(8 347) 218-00-76 — Лекарственное обеспечение населения
Белгородская область	(8 47-22) 23-56-31 — Вопросы доступности и качества оказания медицинской помощи (8 47-22) 35-64-67 — Лекарственное обеспечение граждан
Брянская область	(8 48-32) 74-54-11 — Круглосуточная «горячая линия» Департамента здравоохранения Брянской области для приема обращений по вопросам оказания медицинской помощи
Бурятия	(8 30-12) 44-08-22, 44-04-33 — Благодарности. Лекарственное обеспечение. Качество оказания медицинской помощи. Этика, деонтология. Невыполнение должностных обязанностей. Организация работы лечебных учреждений. Отказ в госпитализации. Запись к узким специалистам. Условия пребывания в лечебном учреждении. Оплата труда
Владимирская область	8 800 200-82-33 — По вопросам качества оказания медицинской помощи 8 800 200-85-33 — По вопросам оплаты труда работников сферы здравоохранения (8 49-22) 45-15-04 — По вопросам льготного лекарственного обеспечения. По обеспечению (наркотическими), психотропными и другими сильнодействующими лекарственными препаратами
Волгоградская область	(8 84-42) 24-73-13, (8 84-42) 36-24-39 — Организация медицинской помощи (8 84-42) 24-72-98, (8 84-42) 24-73-25 — Лекарственное обеспечение (8 84-42) 36-27-77 — Назначение и выписка обезболивающих препаратов для онкологических больных
Вологодская область	(8 81-72) 23-00-76 (доб. 6217) — Организация оказания медицинской помощи гражданам (8 81-72) 53-00-44 — Организация льготного лекарственного обеспечения граждан за счет средств областного и федерального бюджетов
Воронежская область	8 800 775-36-03 — По вопросам лекарственного обеспечения, обращения лекарственных средств и медицинских изделий и их качества (8 473) 212-61-80, 212-71-61 — По вопросам организации медицинской помощи
Дагестан	(8 87-22) 68-28-03 — Вопросы по обращениям (жалобам) граждан, связанным с организацией оказания медицинской помощи, обследованием больных, деонтологией (8 87-22) 67-47-41 — По вопросам заработной платы

	(8 87-22) 68-31-56 — По дополнительному лекарственному обеспечению
Еврейская автономная область	8 924 154-10-40 — Вопросы, касающиеся: оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения,
Забайкальский край	(8 30-22) 21-03-03 все медвопросы
Ивановская область	(8 49-32) 93-97-97 — Организация и оказание медицинской помощи на территории Ивановской области
Ингушетия	8 928 099-05-45 — Оказание медицинской помощи взрослому населению, включая вопросы по этике и деонтологии, выдача листов нетрудоспособности, направление на высокотехнологичную медицинскую помощь и специализированную медицинскую помощь, качество медицинской помощи, санаторно-курортное оздоровление граждан, лицензирование фармацевтической и медицинской деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, медицинское обеспечение детей (0-18), акушерско-гинекологическая помощь, вопросы связанные с работой медицинского оборудования, вопросы правового и кадрового обеспечения, информирование граждан об их правах и возможностях получения качественной медицинской помощи
Иркутская область	(8 39-52) 28-03-26 — 1. Оказание консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинских учреждениях Иркутской области; 2. Оперативное принятие решений при наличии показаний по организации своевременной и соответствующей стандартам медицинской помощи гражданам по обращениям, поступившим на «Горячую линию»; 3. Снятие уровня социальной напряженности по вопросам оказания медицинской помощи 8 800 200-37-97 — Запись на прием к врачу в электронном виде (8 39-52) 26-09-16, 26-09-17 — 1. Организация своевременной лекарственной помощи отдельным категориям граждан Иркутской области; 2. Снижения уровня социальной напряженности в рамках лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан в Иркутской области. (8 39-52) 46-53-71 — Оказание экстренной помощи по вопросам анальгезирующей терапии в праздничные дни и нерабочее время
Кабардино-Балкария	При возникновении вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи, пожалуйста, обращайтесь на региональные горячие линии. (8 86-62) 40-15-65 — Справочная информация

	(8 86-62) 40-82-68 — Оказание медицинской помощи детям (8 86-62) 40-09-11 — Оказание медицинской помощи взрослому населению. Оказание паллиативной помощи (8 86-62) 42-07-15 — Получение квот на ВМП (8 86-62) 40-61-41 — Лекарственное обеспечение (8 86-62) 40-33-79 — Вопросы оплаты труда медработников
Калининградская область	(8 40-12) 67-60-06 — Вопросы организации здравоохранения (кроме льготного лекарственного обеспечения) Горячая линия калининградского Роспотребнадзора по коронавирусу – 53-69-42. Работает в будние дни с 10 до 16. Это на случай, если у вас вдруг проявятся симптомы. Общая горячая линия Минздрава – 676-006, горячая линия Минздрава по льготному лекарственному обеспечению – 99-44-71. Трудовая инспекция – 99-36-12. На случай, если работодатель заставляет вас выходить на работу во время самоизоляции или угрожает увольнением. Телефон доверия прокуратуры на тот же случай – 576-860. Или если считаете, что заведение работает незаконно. Горячая линия для помощи людям в возрасте от 65 лет, оказавшимся в изоляции (волонтерская организация) – 8-800-200-34-11. Горячая линия областного правительства для бизнеса – 994-588 (доб. 1). Горячая линия биржи труда Калининградской области – 512-500, 215-905. Только Калининград Дежурные детские сады и другие вопросы образования – 39-87-80. Социальные услуги семьям, оказавшимся в изоляции – 95-73-03, а также пожилым, одиноким и инвалидам – 39-87-83, 65-55-17, а также вопросы социальной поддержки – 39-87-81. По вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг – 31-10-31.

Калмыкия	(8 847-22) 4-10-75 — Лекарственное обеспечение населения, квоты на операцию за пределами республики, электронная запись к врачам
Калужская область	8 800 700-30-03 — Вопросы доступности и качества бесплатной медицинской помощи; вопросы оплаты труда работников сферы здравоохранения
Камчатский край	(8 41-52) 22-86-33 — Электронная запись на прием к врачу (8 41-52) 42-00-66 — Вопросы в части оплаты труда в сфере здравоохранения (8 41-52) 42-16-25, 42-83-57, 41-21-48 — Вопросы лекарственного обеспечения льготных категорий граждан (8 41-52) 44-44-24 — Вопросы отказа от курения (8 41-52) 22-05-18 — Вопросы организации оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения, в том числе обезболивания
Карачаево-Черкессия	(8 87-82) 26-44-83 — 1.Лекарственное обеспечение; 2.Оперативное решение вопросов по оказанию медицинской помощи; 3.Соблюдение условий оказания медицинской помощи (запись к врачу, сроки госпитализации); 4.Получение квот на оказание ВМП; 5.Предоставление справочной информации: контакты регистратур, руководителей МО, Министерства здравоохранения КЧР
Карелия	(8 81-42) 76-21-36 — Здравоохранение, лекарственное обеспечение
Кемеровская область	(8 38-42) 58-43-56 — Вопросы организации оказания медицинской помощи, доступности, лекарственного обеспечения, работы медицинских организаций
Кировская область	(8 83-32) 45-53-70 — «Горячая телефонная линия» Кировского областного наркологического диспансера. Специалисты отвечают на вопросы о способах лечения наркотической и алкогольной зависимости, оказывают помощь родственникам зависимых людей (8 83-32) 40-80-22 — «Горячая телефонная линия» Кировского областного хосписа. Вопросы назначения и выписки обезболивающих препаратов (8 83-32) 55-70-02 — «Горячая телефонная линия» Кировской областной клинической психиатрической больницы им. В.М. Бехтерева. Вопросы по преодолению эмоционального кризиса. Отвечают врач-психиатр, психотерапевт, медицинский психолог (8 83-32) 41-00-41 — «Горячая телефонная линия» по вопросам льготного лекарственного обеспечения. Вопросы назначения, выписки и наличия льготных лекарственных препаратов 8 800 100-43-03, (8 83-32) 21-43-03 — Справочная служба КОГБУЗ МИАЦ. Операторы call-центра осуществляют запись на прием к врачу в медицинские организации, предоставляют

	справочную информацию гражданам о режиме работы медицинских организаций (8 83-32) 22-03-40 — «Горячая телефонная линия» по вопросам инвалидности и мер социальной поддержки
Коми	(8 82-12) 25-54-55 — По вопросам лекарственного обеспечения, оказания медицинской помощи, вакцинопрофилактики, а также обращений работников медицинских организаций Республики Коми о нарушении их трудовых прав в части выплат по заработной плате
Костромская область	(8 49-42) 31-68-58 — Оказание медицинской помощи, запись на прием к врачу, обеспечение лекарственными средствами, кадровое обеспечение
Краснодарская край	8 800 200-03-66 — 1) Удаленная запись на прием к врачу и техническая поддержка этого процесса 2) Предоставление справочной информации по вопросам, касающимся сферы здравоохранения 3) Содействие абонентам в решении неотложных проблем, возникших при оказании медицинской и лекарственной помощи, включая обезболивающую терапию 4) Прием и регистрация жалоб и заявлений граждан по таким вопросам, как: оказание медицинской и лекарственной помощи; оплата труда медицинских работников; факты коррупции в сфере здравоохранения Волонтеры 88002003411 Роспотребнадзор 88005554943 Роспотребнадзор доп горячая линия 89186774989 Минздрав горячая линия 88002000366
Крым	(8 36-52) 27-26-24 — По вопросу оказания медицинской помощи и обеспечения лекарственными препаратами (ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики») (8 36-52) 52-01-22, 8 978 912-74-74 — По вопросу оказания медицинской помощи и обеспечения лекарственными препаратами (ГУП РК «Крымфармация») (8 36-52) 54-64-16 — По вопросу оказания медицинской помощи и обеспечения лекарственными препаратами (ГБУЗ РК "Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи) 8 3652 546416 - Крымский респ. Центр медицины катастроф и скорой мед помощиПитер
Курганская область	(8 35-22) 46-16-65 — Вопросы качества медицинской помощи, льготного лекарственного обеспечения (в рабочие дни с 08.00 до 17.00)

	(8 35-22) 25-48-10 — Вопросы качества медицинской помощи, льготного лекарственного обеспечения (в рабочие дни с 17.00 до 08.00, в выходные и праздничные дни круглосуточно). Вопросы нарушения порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов (круглосуточно). Вопросы противодействия коррупции (круглосуточно) (8 35-22) 49-85-84 — Вопросы оплаты труда работников медицинских организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения Курганской области (каждую вторую и четвертую среду месяца с 15.00 до 17.00) (8 35-22) 46-46-17 — Вопросы прекращения потребления табака и лечения табачной зависимости (ежедневно с 14.00 до 16.00) (8 35-22) 49-85-06 — Вопросы диспансерного обследования инвалидов, ветеранов, вдов (вдовцов) умерших инвалидов и ветеранов ВОВ 1941-1945 годов, лиц, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда» и бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (в рабочие дни) 8 912 064-84-24 — Вопросы, связанные с обеспечением лекарственными препаратами и оказанием медицинской помощи несовершеннолетним, страдающим сахарным диабетом (в рабочие дни с 08.00 до 16.30)
Курская область	(8 47-12) 54-57-35 — Вопросы записи к врачу в электронном виде. Анонимная консультационная помощь по вопросам алкоголизма, наркомании и иных аддикций (8 47-12) 78-79-29 — Оказание анонимной психологической помощи взрослому и детскому населению (8 47-12) 58-78-87 — Вопросы оказания медицинской помощи населению, лекарственное обеспечение граждан +7471254-70-03 Центр занятости в Курске
Ленинградская область	(8 812) 456-11-33, 715-00-40 — Организация медицинской помощи взрослым и детям, выписка рецептов и получение лекарственных средств в аптеках, качество медицинской помощи, этика и деонтология, обезболивание, прочее. (8 812) 688-66-03 — Вопросы организации лекарственного обеспечения льготных категорий населения региона (8 812) 611-45-59 — Вопросы оплаты труда работников медицинских организаций (8 812) 611-45-57 — Вопросы противодействия коррупции в сфере здравоохранения региона

Липецкая область	8 905 689-19-24 — По вопросам обезболивания и оказания паллиативной медицинской помощи (8 47-42) 23-80-65 — По вопросам льготного лекарственного обеспечения (8 47-42) 90-05-53 — По вопросам оказания медицинской помощи 8 800 350-48-11, (8 47-42) 48-11-00 — Психологическая помощь при кризисных состояниях (8 47-42) 43-00-98 — По вопросам лечения табачной зависимости, профилактики и лечения наркозависимости «Сообща, где торгуют смертью»
Магаданская область	(8 41-32) 62-40-43 — Решение вопросов недостаточного, неправильного оказания медицинской помощи; Вопросы организации оказания медицинской помощи; Решение вопросов ненадлежащего отношения медицинского персонала к служебным обязанностям и к пациентам; Вопросы обеспечения лекарственными препаратами. Можно получить информацию о приеме врачей, адресах поликлиник, времени работы специалистов, прочее. Можно узнать, в какой поликлинике сдать анализы, как принимают врачи, где пройти диспансеризацию; (8 41-32) 62-43-57 — Нарушения действующего порядка обеспечения льготников соответствующими лекарственными препаратами (8 41-32) 62-43-57, 60-92-35 — Нарушения действующего порядка обеспечения обезболивающими препаратами. О фальсифицированных и контрафактных лекарственных препаратах (8 41-32) 62-43-55, 63-03-29 — По записи к врачам через портал Госуслуг (8 41-32) 62-08-60 — Оплата труда в сфере здравоохранения (8 41-32) 62-92-11 — Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции (взяточничества, мздоимства и вымогательства)
Марий Эл	(8 83-62) 45-05-85 — Вопросы лекарственного обеспечения, в т.ч. бесплатного лекарственного обеспечения (8 83-62) 45-05-86 — Вопросы доступности обезболивающей терапии («Горячая линия» на базе ГКУ Республики Марий Эл «Медицинский информационно-аналитический центр») (8 83-62) 45-14-19 — Вопросы доступности обезболивающей терапии («Горячая линия» на базе ГКУ Республики Марий Эл «Территориальный центр медицины катастроф») (8 83-62) 45-73-18 — Вопросы оплаты труда, выплаты заработной платы, задолженности по заработной плате медицинских работников и алгоритм действий при организации

	мониторинга результатов исполнений решений, принятых по обращениям
Мордовия	8 800 100-46-60 — Оказание консультативной помощи медицинским работникам фельдшерско-акушерских пунктов, отделений скорой медицинской помощи и ответственным за медицинское обеспечение домашних хозяйств на территории Республики Мордовия, прием жалоб и обращений от населения и медицинских работников по вопросам организации медицинской помощи и заработной платы
Московская область	8 495 748-48-80 — Обеспечение льготными лекарственными препаратами
Мурманской области	(8 81-52) 48-61-16 — По вопросам оказания медицинской помощи населению Мурманской области (8 81-52) 48-61-25 — По вопросам льготного лекарственного обеспечения населения Мурманской области (8 81-52) 56-01-85 — По вопросам обезболивания, назначения и выписывания наркотических и психотропных лекарственных препаратов, круглосуточный прием обращений граждан (8 81-52) 48-61-64 — По вопросам отпуска наркотических и психотропных лекарственных препаратов аптечными организациями (8 81-52) 48-61-35 — По вопросам оплаты труда медицинских работников
Ненецкий автономный округ	8 800 301-00-83 — Вопросы медицинских работников по оплате труда; Вопросы социальных работников по оплате труда. Вопросы организации медицинской помощи, оказания высокотехнологичной медицинской помощи, лекарственного обеспечения и обеспечения питанием детей до 3х лет, кадрового обеспечения, целевого обучения, аттестации и присвоения категории, оплаты проезда к месту лечения. Вопросы социальной поддержки и социального обслуживания, реализации социальной политики в жилищной сфере, предоставления мер социальной поддержки, социального обслуживания населения. Вопросы труда и занятости, по легализации трудовых отношений. Техническая поддержка пользователей Единой государственной информационной системы здравоохранения Ненецкого автономного округа
Нижегородской области	(8 831) 250-94-03 — Вопросы оказания первичной медико-санитарной, специализированной, скорой медицинской помощи и паллиативной медицинской помощи. Вопросы лекарственного обеспечения (8 831) 435-31-67 — Вопросы обеспечения лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, в том числе льготного

	(8 831) 435-32-12 — Вопросы оказания первичной медико-санитарной, специализированной, скорой медицинской помощи, соблюдение медицинской этики и деонтологии, порядок направления граждан на высокотехнологичную или специализированную медицинскую помощь, организации медицинской помощи (8 831) 435-32-12, 435-31-67 — Вопросы оказания паллиативной помощи, обезболивания, назначения, выписывания и получения обезболивающих препаратов (ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней) (8 831) 428-62-52 — Вопросы оказания паллиативной помощи, обезболивания, назначения, выписывания и получения обезболивающих препаратов (ежедневно после 18:00, в выходные и праздничные дни, для жителей Нижнего Новгорода) (8 831) 250-94-02 — Вопросы оказания паллиативной помощи, обезболивания, назначения, выписывания и получения обезболивающих препаратов (ежедневно после 18:00, в выходные и праздничные дни, для жителей Нижегородской области)
Новгородская область	8 921 843-71-11 — «Горячая линия» по вопросам качества и доступности бесплатной медицинской помощи (8 81-62) 73-25-11 — Льготное лекарственное обеспечение (8 81-62) 73-21-32 — Оплата труда работников медицинских организаций (8 81-62) 73-17-02 — «Горячая» линия по вопросам противодействия коррупции
Новосибирская область	(8 383) 238-63-63 — Консультирование граждан по вопросам, находящимся в компетенции Министерства здравоохранения Новосибирской области
Омской области	(8 38-12) 23-06-29, 23-35-25, 21-12-26 — Организация оказания медицинской помощи населению Омской области (8 38-12) 23-18-62 — По вопросам организации обеспечения граждан лекарственными препаратами для медицинского применения (8 38-12) 99-01-32, 93-43-21 — Доступность обезболивающей терапии онкологическим больным (8 38-12) 95-78-08 — Оказание неотложной медицинской помощи (8 38-12) 21-12-26 — Антикоррупционное просвещение населения. Оплата труда работников государственных учреждений здравоохранения Омской области

Оренбургская область	8 800 200-56-03, (8 35-32) 44-89-38 — Запись на прием к врачу; Получение государственных услуг; предоставляемых Министерством здравоохранения области; Жалобы и заявления по вопросам качества медицинской помощи, информационная поддержка по учреждениям здравоохранения, информационная поддержка по вопросам лекарственного обеспечения, по вопросам нарушения порядка назначения и выписывания обезболивающих лекарственных препаратов, по вопросам неудовлетворительного оказания платных медицинских услуг, нарушение этики и деонтологии
Орловская область	(8 48-62) 43-35-03, 43-55-81 — По вопросам лечебного процесса и медицинской помощи (8 48-62) 59-06-36 — По вопросам лекарственного обеспечения (8 48-62) 43-55-81 — «Горячая линия» по вопросам гриппа. Медицинская помощь взрослому населению (8 48-62) 43-51-54 — «Горячая линия» по вопросам гриппа. Медицинская помощь детскому населению (8 48-62) 45-40-28 — По вопросам оплаты труда в сфере здравоохранения (8 48-62) 47-53-47 — Для приема обращений граждан Российской Федерации по фактам коррупции в органах здравоохранения Орловской области
Пензенской области	(8 84-12) 22-98-82 — Доступность и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение. Обеспечение обезболивающими препаратами (8 84-12) 63-95-88, 63-95-54 — Оплата труда работников государственных учреждений, подведомственных Минздраву Пензенской области (8 84-12) 54-57-77 — Телефон экстренной психологической помощи (Кризисные психологические состояния, суицидальные мысли)
Пермский край	(8 342) 235-14-44, 263-11-00 — По вопросам доступности, качества медицинской помощи и лекарственного обеспечения (8 342) 241-44-44 — Для нуждающихся в обезболивании при хроническом болевом синдроме (8 342) 233-27-24 — Для работников бюджетных учреждений по вопросам оплаты труда
Приморский край	(8 423) 260-50-98 — Вопросы по лекарственному обеспечению, вопросы записи на прием к врачу или обследование, вопросы оказания медицинской помощи, вопросы получения высокотехнологичной медицинской помощи, вопросы о сайтах и контактной информации о медицинских организациях, вопросы о вакцинопрофилактике, общие вопросы организации медицинской помощи

Псковская область	(8 81-12) 57-70-48 — Льготное лекарственное обеспечение, вопросы обезболивающей терапии
Ростовская область	(8 863) 242-41-09 — Обращения по вопросам организации медицинской помощи, работы медицинских учреждений и качества оказания медицинской помощи (8 863) 263-20-50 — Обеспечение жителей Ростовской области льготными лекарственными препаратами, наркотическими средствами и психотропными веществами (8 863) 280-79-49 — Обращения по вопросам противодействия коррупции
Рязанская область	(8 49-12) 98-42-22 — Для получения гражданами квалифицированных информационного характера консультаций или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской и лекарственной помощи на территории области, для защиты прав и интересов граждан в сфере здравоохранения
Самарская область	(8 846) 332-99-90 — «Горячая линия» по программам льготного лекарственного обеспечения (8 846) 225-70-82 — Оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение, в том числе доступность обезболивающей терапии, на территории Самарской области (8 846) 332-49-27 — Оплата труда в подведомственных организациях (8 846) 332-02-74 — Факты коррупционной направленности в Министерстве здравоохранения Самарской области и подведомственных организациях
Санкт-Петербург	8 812) 635-55-77 — Круглосуточная телефонная «горячая линия». Доступность, организация, качество оказания медицинской помощи, обезболивающая терапия, лекарственное обеспечение, взимание денежных средств
Саратовская область	(8 84-52) 67-06-22 — По вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи (8 84-52) 67-06-38 — По вопросам льготного лекарственного обеспечения (8 84-52) 20-17-25 — По вопросам назначения и проведения обезболивающей терапии (8 84-52) 41-13-27 — Формирование здорового образа жизни, в том числе отказа от вредных привычек (Саратов) (8 84-52) 23-20-28 — Формирование здорового образа жизни, в том числе отказа от вредных привычек (Балаково) (8 84-52) 51-44-41 — Формирование здорового образа жизни, в том числе отказа от вредных привычек (Энгельс)
Саха Якутия	8 800 250-47-14 — «Горячая линия» по вопросам организации медицинской помощи. Жалобы, консультативные вопросы,

	предложения. «Горячая линия» по лекарственному обеспечению. По вопросам оплаты труда работников государственных учреждений здравоохранения Республики Саха. «Горячая линия» по вопросам обезболивания, лекарственного обеспечения населения
Сахалинская область	(8 42-42) 67-13-00 — Единый телефон «горячей линии» по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи (с 17:00 до 09:00 ПН-ПТ, выходные и праздничные дни) 8 924 888-00-78 — По вопросам оказания экстренной медицинской помощи (ПН — ПТ с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00) (8 42-42) 67-27-56 — По вопросам работы сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» (ПН — ПТ с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00) (8 42-42) 72-83-08, 72-87-06 — По направлению граждан на оказание ВМП (ПН — ПТ с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00) (8 42-42) 67-13-42 — По вопросам противодействия коррупции в Министерстве здравоохранения Сахалинской области (с ПН-ПТ с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00) (8 42-42) 67-12-95 — По вопросам кадрового обеспечения учреждений здравоохранения Сахалинской области (ПН-ПТ с 14:00 до 17:00)
Свердловская область	8 800 100-01-53, (8 343) 385-06-00 — Предоставление государственной услуги «Запись на прием к врачу»; предоставление справочной информации по работе поликлиник. «Горячая линия» по вопросам обезболивающей терапии" 8 800 333-31-18 — Консультации по вопросам оказания медицинской помощи наркозависимым, по вопросам, связанным с работой реабилитационного центра «Урал без наркотиков»; связанным с фактами незаконного приобретения, хранения, перевозки, изготовления, переработки наркотических средств, психотропных веществ и растений, содержащих наркотические средства или психотропные вещества 8 800 100-01-53 — Межведомственный контактный центр «Здоровье жителей Среднего Урала». Справочная информация по вопросам обязательного медицинского страхования и по правовым вопросам в области медицинского обслуживания. Консультации по вопросам оказания медицинской, психологической и социальной помощи неизлечимо больным гражданам и их родственникам; по вопросам справочного характера, связанным с работой Свердловского областного онкологического диспансера, а также отделения выездной паллиативной медицинской помощи, хосписа. Своевременная консультативная помощь по вопросам повышения оплаты труда, выплаты заработной

	платы, задолженности по заработной плате работникам учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области (8 343) 312-00-03, (доб. 953) — Вопросы льготного лекарственного обеспечения на амбулаторном этапе лечения (8 343) 312-00-03, (доб. 855) — «Телефон доверия». Вопросы качества предоставления государственных услуг, заявления о коррупционных проявлениях в сфере здравоохранения
Севастополь	8 800 733-33-35 — Лекарственное обеспечение, качество медицинского обслуживания, доступность, запись на приём к врачам, информационные вопросы
Северная Осетия	(8 86-72) 55-99-03 — 1.Информирование граждан об их правах и возможностях получения качественной медицинской помощи, в том числе в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; 2.Организация «обратной связи» с населением для получения информации, в том числе касательно системы обязательного медицинского страхования, условий оказания медицинской помощи и дополнительного лекарственного обеспечения; 3.Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан, обязательного медицинского страхования, защита прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения Республики Северная Осетия — Алания.
Смоленская область	(8 48-12) 38-72-57 — По вопросам лекарственного обеспечения льготных категорий граждан (8 48-12) 38-06-38 — По вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения (8 48-12) 27-07-61 — По вопросам обезболивающей терапии (на базе ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер») (8 48-12) 42-76-58 — По вопросам психолого-психиатрической помощи гражданам
Ставропольский край	8 800 200-26-03 — Для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, по вопросам лекарственного обеспечения
Тамбовская область	(8 47-52) 45-45-86 — Организация медицинской помощи. Вопросы обезболивания 8 800 200-24-21 — Заработная плата (8 47-52) 73-73-29 — Лекарственное обеспечени
Татарстан	(8 843) 231-20-70 — Оказание медицинской помощи (8 843) 292-11-74 — Подлинность лекарств (8 843) 231-79-40 — Оплата труда медицинских работников

Тверская область	8 800 333-93-72 — Вопросы доступности и качества оказания медицинской помощи
Томская область	8 800 350-88-50, (8 38-22) 51-66-16 — По вопросам оплаты труда работников областных государственных учреждений здравоохранения. По вопросам проведения диспансеризации граждан. По оказанию информационной поддержки пользователей Единой электронной регистратуры региона. По вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения. По вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области. По вопросам льготного лекарственного обеспечения. «Осторожно ГРИПП!». «Осторожно КЛЕЩ»
Тульская область	8 903 036-02-18 — Вопросы организации оказания медицинской помощи. Информационные вопросы
Тыва	(8 394-22) 5-62-62 — По вопросам организации и качества оказания медицинской помощи
Тюменская область	8 800 250-30-91, (8 34-52) 68-45-65 — Оказание медпомощи, организация медпомощи, лекарственное обеспечение, нарушение норм профессиональной этики и деонтологии, благодарность медицинскому персоналу, вакцинопрофилактика, онкоскрининг, прочее
Удмуртия	(8 34-12) 57-01-89 — Консультации по вопросам организации назначения и выписки наркотических лекарственных препаратов (в будние дни в рабочее время с 08.30 до 17.30 (по пятницам до 16.30). Консультации по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; Консультации по вопросам льготного лекарственного обеспечения; Порядок записи на прием к врачу; По вопросам права выбора медицинской организации (в будние дни в рабочее время с 08:30 до 17:30 (по пятницам до 16:30); 8 800 100-24-47 — Консультации по вопросам организации назначения и выписки наркотических лекарственных препаратов (в выходные и праздничные дни, в вечернее и ночное время в будние дни недели (с 17.30 до 8.30, по пятницам с 16.30). Консультации по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; Консультации по вопросам льготного лекарственного обеспечения; Порядок записи на прием к врачу; По вопросам права выбора медицинской организации (в выходные и праздничные дни, в вечернее и ночное время в будние дни недели (с 17:30 до 8:30, по пятницам с 16:30)

	Где узнать о том, как сдать анализы на коронавирус или получить консультацию? ▪ Горячая линия Минздрава Удмуртии 8-3412-57-01-89 Где узнать, сколько точно человек заразилось коронавирусом в России и в Удмуртии? ▪ Горячая линия Стопкоронавирус 8-800-2000-112 ▪ Горячая линия Минздрава России 8-800-2000-200 ▪ Единый консультационный центр Роспотребнадзора России 8-800-555-49-43 Куда звонить, если вам нужен волонтер, который принесет необходимые продукты и поможет ▪ Горячая линия информирования населения объединенного волонтерского штаба 8-3412-23-28-00 Куда звонить, если страшно, паника, накрывает депрессия? ▪ Бесплатная круглосуточная линия по оказанию психологической помощи 8-800-100-80-72 ▪ Федеральная бесплатная горячая линия для помощи пожилым людям 8-800-200-34-11 ▪ Телефон доверия «Перезагрузи стресс» 8-800-100-09-06 Куда звонить, если ваши права нарушаются вашим работодателем ▪ Министерство социальной политики и труда Удмуртии 8-3412-68-62-96, 8-3412-68-87-82, 8-3412-52-61-85 Куда звонить по поводу получения больничных ▪ Региональное отделение Фонда социального страхования России по Удмуртии 8-800-302-75-49 (круглосуточно), 8-3412-60-72-08, 8-3412-60-70-30 (08:00-22:00) Куда звонить и узнавать про дистанционное обучение ▪ Горячая линия методической поддержки учителей и родителей 8-800-200-91-85 ▪ Горячая линия по вопросам среднего профессионального образования (СПО) 8-977-978-29-69, 8-977-978-30-31 ▪ Телефон по вопросам организации образовательного процесса в школах и детских садах 8-3412-782-782, 8-3412-78-40-51 ▪ Телефон по вопросам организации образовательного процесса в СПО 8-3412-51-45-40, 8-3412-51-45-22 ▪ Горячая линия методической поддержки учителей и родителей обучающихся образовательных организаций Удмуртии 8-919-906-35-73 Куда звонить, чтобы получить консультацию по мерам поддержки и выплатам, анонсированным В. В. Путиным ▪ Министерство социальной политики и труда Удмуртии 8-3412-68-67-11
--	---

	▪ Управление пенсионного фонда по Удмуртии 8-3412-40-01-23 - Куда звонить, если отключили горячую воду или свет ▪ Отключили свет – 071 ▪ Проблемы с газом – 04, с мобильного 104 ▪ Прорвало батарею, трубу или канализацию – круглосуточная диспетчерская по телефону 072 или диспетчерская вашей управляющей компании. ▪ По любым вопросам в сфере ЖКХ – 072 (с мобильного 998-072). - Куда звонить, если у вас пожар, если буянят соседи, вашей жизни угрожает опасность ▪ Полиция – 02 (с мобильного 102) ▪ Пожарная часть – 01 (с мобильного 112)
Ульяновская область	8 800 200-73-07 — 1. Консультирование граждан по вопросам оказания медицинской помощи. 2. Запись на приём к врачу в поликлиники по территориально-участковому принципу. 3. Предоставление гражданам консультаций информационного характера о наличии лекарственных препаратов в аптеках и льготному лекарственному обеспечению.
Хабаровский край	(8 42-12) 40-22-01 (доб. 1), 40-25-32 — Организация оказания медицинской помощи взрослому населению, вопросы по вакцинации (8 42-12) 40-22-01 — Организация оказания медицинской помощи (с 18.00 до 09.00, в выходные и праздничные дни) (8 42-12) 40-22-01 (доб. 3), 40-25-33, 40-25-62 — Оказание медицинской помощи детям и беременным женщинам (8 42-12) 40-25-56, 40-21-25 — Оплата труда работников подведомственных учреждений (8 42-12) 40-25-57 — «Горячая линия» по вопросам противодействия коррупции (юридический отдел) (8 42-12) 40-22-01 (доб. 4) — «Горячая линия» по вопросам организации льготного лекарственного обеспечения (лекарственный отдел) (8 42-12) 40-25-31 — Оказание специализированных видов медицинской помощи
Хакасия	(8 39-02) 30-58-11 — 1) Лекарственное обеспечение 2) Вопросы по обезболивающим препаратам 3) Оказание медицинской помощи 4) Техническая поддержка сервиса «Электронная регистратура» 5) Вопросы оплаты труда в государственных учреждениях здравоохранения. Прием обращений о фактах коррупционных проявлений в структурных подразделениях Министерства здравоохранения Республики Хакасия и подведомственных ему учреждениях здравоохранения.

	Консультация населения по вопросам здорового образа жизни и профилактики хронических неинфекционных заболеваний 8 800 250-44-25 — «Телефон доверия». Организован для профилактического консультирования лиц, обращающихся по телефону с суицидальными намерениями и иными опасными действиями
Ханты-Мансийского автономного округа	8 800 100-86-03 — По вопросам оказания, доступности и качества медицинской помощи; лекарственного обеспечения; охраны здоровья; обезболивания; обязательного медицинского страхования. Прием заявок на удаленную, предварительную запись на прием к врачам (8 34-62) 93-58-33, 93-58-34, 93-58-44 — «Горячая линия» по вопросам льготного лекарственного обеспечения (8 34-67) 96-01-36, 96-01-37 — «Горячая линия» Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры по вопросам оплаты труда медицинских работников подведомственных учреждений
Челябинская область	Горячая линия по коронавирусу в Челябинской области 8 (351) 240-15-16 Горячая линия Роспотребнадзор по коронавирусу в Челябинской области 8-800-555-49-43 Горячая линия Росздравнадзор по коронавирусу в Челябинской области 8-800-550-99-03 Горячая линия Департамента здравоохранения по коронавирусу в Челябинской области +7 (495) 870-45-09
Чечня	8 963 597-62-48 — Лекарственное обеспечение, лечение, санаторное лечение, иногороднее лечение, кадровое обеспечение, жалобы и тд.
Чувашия	(8 83-52) 26-14-14 — Единый телефон «Горячей линии» Министерства здравоохранения Чувашской Республики по вопросам: обезболивание, получение психологической помощи в кризисных ситуациях, льготное лекарственное обеспечение, оплата труда медицинских работников, доступность и качество бесплатной медицинской помощи, техническое функционирование единого «Call-центра». Обращения граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц по вопросам нарушения законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, в том числе в целях просвещения населения

	и повышения информированности граждан о вреде потребления табака, и вредном воздействии окружающего табачного дыма
Чукотский автономный округ	(8 427-22) 6-90-94 — Организация медицинской помощи детям и матерям (8 427-22) 6-90-64 — Организация медицинской помощи взрослому населению (8 427-22) 6-90-67 — Лекарственное обеспечение (8 427-22) 2-27-77 — Оказание медицинской помощи и лекарственное обеспечение
Ямало-Ненецкого автономного округа	(8 349-22) 3-76-40 — «Горячая линия» Департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам оказания медицинской помощи населению (8 349-22) 4-55-46, 4-04-37, 4-41-28 — «Горячая линия» Департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам оплаты труда (8 349-22) 4-77-06 — «Горячая линия» Департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам обращений граждан о нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов и лекарственного обеспечения, адрес электронной почты для электронных обращений: okrzdrav@dz.yanao.ru (8 349-22) 4-45-79 — «Горячая линия» по противодействию коррупционным проявлениям в Департаменте здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа 8 800 500-18-35 — «Горячая линия» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) по вопросам обращений граждан о нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов
Ярославский округ	(8 48-52) 40-11-31 — Вопросы оплаты труда работников медицинских организаций. По вопросам профилактики коррупционных нарушений в государственных медицинских организациях, подведомственных Департаменту здравоохранения и фармации Ярославской области (8 48-52) 40-04-67, 40-04-68 — Вопросы организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению (8 48-52) 40-04-89 — Комитет организации первичной медико-санитарной и скорой медицинской помощи по вопросам обезболивания (с пн. — чт. с 08.30 до 17.30 ч., пт. с 08.30 до 16.30 ч.) (8 48-52) 45-08-75 — Станция скорой медицинской помощи. По вопросам обезболивания (с пн.— чт. с 17.30 до 08.30 ч., пт. с 16.30 ч., выходные и праздничные дни) (8 48-52) 40-11-41 — По вопросам организации оказания специализированной медицинской помощи населению

	(8 48-52) 40-11-36 — По вопросам организации оказания медицинской помощи детскому населению (8 48-52) 40-04-77 — По вопросам обеспечения граждан лекарственными средствами (пн — чт с 08.30 до 17.30 часов, пт с 08.30 до 16.30 часов) (8 48-52) 72-14-22 — Консультирование населения по вопросам лечения и реабилитации пациентов с наркологическими расстройствами, оказание социально-психологической поддержки созависимым (8 48-52) 32-82-94 — Консультирование населения по вопросам профилактики, тестирования и лечения ВИЧ-инфекции
--	---

13. Список литературы

1. Актуальные проблемы гражданского права. - М.: Юнити-Дана, 2010. - 432 с.
2. Актуальные проблемы гражданского права. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2012. - 544 с.
3. Актуальные проблемы гражданского права. Выпуск 14. - М.: Статут, 2012. - 512 с.
4. Анисимов, А. П. Гражданское право России (комплект из 2 книг) / А.П. Анисимов, А.Я. Рыженков, С.А. Чаркин. - М.: Юрайт, 2014. - 479 с.
5. Анисимов, А. П. Гражданское право России. Общая часть. Учебник / А.П. Анисимов, А.Я. Рыженков, С.А. Чаркин. - М.: Юрайт, 2014. - 512 с.
6. Анисимов, А. П. Гражданское право России. Особенная часть / А.П. Анисимов, А.Я. Рыженков, С.А. Чаркин. - М.: Юрайт, 2013. - 704 с.
7. Анисимов, А. П. Гражданское право России. Особенная часть. Учебник / А.П. Анисимов, А.Я. Рыженков, С.А. Чаркин. - М.: Юрайт, 2014. - 704 с.
8. Ермолаева А.В. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 1. М.: ООО Каллиграф, 2020. – 40с.
9. Роджерс К.Р. Консультирование и психотерапия: новейшие подходы в области практической работы: Моногр. / Пер. с англ.т О. Кондрашовой, Р. Кучкаровой. М.: ЗАО Изд-во «ЭКМО-Пресс», 1999.