



# ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

информация о сервисах по  
оказанию психологической  
помощи

# ОСНОВОПОЛОГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖДУНАРОДНОГО ДВИЖЕНИЯ КРАСНОГО КРЕСТА И КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА

---



Гуманность



Беспристрастность



Нейтральность



Единство



Независимость



Добровольность



Универсальность

# Основные федеральные направления

## **Социальные программы**

Мы стремимся помочь пожилым людям и инвалидам, которым сложно самостоятельно заботиться о себе

## **Медицинские программы**

Мы стремимся сократить уровень распространенности социально значимых заболеваний, оказать заболевшим помощь в восстановлении и возвращении к прежней жизни

## **Обучение навыкам первой помощи**

Мы проводим обучающие курсы и мастер-классы по оказанию первой помощи

## **Популяризация донорства крови и костного мозга**

Мы активно развиваем культуру ответственного и регулярного донорства в России

## **Общественный контроль за обеспечением прав человека в местах принудительного содержания**

Мы следим за соблюдением прав человека вне зависимости от того, где он находится

## **Программы оказания помощи при чрезвычайных ситуациях**

Мы помогаем людям, которые оказались в кризисных ситуациях, вернуться к нормальной жизни

# ИСТОРИЯ

**РКК - ОДНА ИЗ СТАРЕЙШИХ (155 лет)  
ОБЩЕСТВЕННЫХ, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ СТРАНЫ**

## **СУДЬБА ОРГАНИЗАЦИИ НЕРАЗРЫВНО СВЯЗАНА С ИСТОРИЕЙ СТРАНЫ**

Русско-турецкая война, борьба с чумой, голод в России, Первая мировая война, санаторный лагерь «Артек», первый санитарный самолет, героизм во время Великой Отечественной войны, начало движения безвозмездных доноров, Авария на Чернобыльской АЭС и т.д.



Советский Красный Крест был одним из самых мощных Национальных Обществ, а по количеству членов занимал первое место в мире.

За годы ВОВ  
подготовлено  
**720 000** медсестер,  
**40 000** санитаров

# Что такое психосоциальная поддержка?

**Психосоциальная поддержка** - это неотъемлемая часть реагирования на чрезвычайные ситуации и оказания первой помощи, которая подразумевает под собой действия, направленные на удовлетворение как психологических, так и социальных потребностей людей.

Одним из основных инструментов оказания психосоциальной поддержки является **первая психологическая помощь** - вид поддерживающей коммуникации, гуманное и поддерживающие отношение к человеку, испытывающему страдания и нуждающемуся в поддержке.

# Российский Красный Крест

## Деятельность по ПЗПиСП

- 1) Горячая линия первой психологической помощи
- 2) Чат-бот
- 3) Обучение волонтеров и населения навыкам ППП
- 4) Психологическое сопровождение программ по профилактике ВИЧ и абилитации лиц с ВИЧ
- 5) Индивидуальные психологические консультации (онлайн/офлайн, для населения/для добровольцев) в т.ч. в рамках программ по миграции
- 6) Группы самопомощи и Группы взаимоподдержки
- 7) Оказание ППП в рамках работы команд реагирования на ЧС
- 8) Детские Центры РКК
- 9) Забота о добровольцах
- 10) Долгосрочное сопровождение пострадавших от ЧС (скулшутинг, шахты, пожары) - сенсорные комнаты, волонтеры-психологи, сопровождение массовых мероприятий

# Система ПСП - что делает РКК?



# УСЛУГИ:

- **Горячая линия первой психологической помощи**

*(если нужно выговориться, пережить чувства и получить поддержку от психолога в любое время суток)*

- **Чат-бот психологической помощи**

*( психологическое консультирование в текстовом формате, когда Вы проживаете трудную жизненную ситуацию)*

## **Индивидуальные консультации**

*(когда нужно получить несколько очных или онлайн консультаций)*

- **Группы поддержки**

*( когда важно быть рядом с теми, кто справляется с теми же трудностями, что и Вы)*

- **Обучение навыкам оказания первой психологической помощи и психологическое просвещение**

*(чтобы вы могли поддержать себя и своих близких)*



# ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ:

- **Горячая линия первой психологической помощи**

*(линия работает круглосуточно, смена волонтера длится 4 часа, до выхода на линию два обязательных вебинара, к участию приглашаются психологи и студенты-психологи )*

- **Чат-бот психологической помощи**

*( работает с 9 до полуночи, смены волонтеров по 2 и 3 часа, к участию приглашаются специалисты с завершенным психологическим образованием, студенты-психологи)*

- **Индивидуальные консультации**

*(к участию приглашаются специалисты с завершенным психологическим образованием, предлагаются супервизии и поддержка специалистов Управления ПСП)*

- **Группы поддержки**

*(к участию приглашаются специалисты с завершенным психологическим образованием и волонтеры прошедшие обучение, предлагаются супервизии и поддержка специалистов Управления ПСП)*

- **Обучение навыкам оказания первой психологической помощи и психологическое просвещение**

*(Инструкторов готовят тренеры Управления)*

# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*1.Беспристрастное оказание услуг по охране психического  
здоровья и удовлетворению психосоциальных потребностей,  
в том числе оказание ППП*



# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*2. Оказание услуг по охране психического здоровья и обеспечению психосоциальных потребностей в рамках своих компетенций и в сотрудничестве с другими службами, специалистами и добровольцами*



# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*3. Оценка психосоциальных потребностей и вовлечение бенефициаров во все виды деятельности по охране психического здоровья и обеспечению психосоциальных потребностей*



# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*4. Обеспечивать безопасность, защиту прав и человеческого достоинства*



# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*5. Организация и проведение мероприятий направленных на борьбу со стигматизацией, изоляцией и дискриминацией*



# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*6. Применять в своей деятельности действующие стандарты и практические методика в области охраны психического здоровья и предоставления психосоциальной поддержки, которые являются международно признанными и научно обоснованными*



# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*7. Обеспечивать защиту психического и психосоциального благополучия сотрудников и добровольцев через проведение дебрифингов, групп поддержки, консультаций и через их психообразование*





# **РОЛЬ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА В ОКАЗАНИИ ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

*8. Расширения возможностей профессионального развития и образовательных возможностей для сотрудников и добровольцев, предоставляющих услуги по охране ПЗ и ПСП*





РОССИЙСКИЙ  
КРАСНЫЙ КРЕСТ

**ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ**

**ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

**8 800 250 1859**

# ТРЕБОВАНИЯ К ДОБРОВОЛЬЦУ

- 1.** Прохождение вебинара/семинара/тренинга по Первой Психологической Помощи
- 2.** Прохождение вебинара/семинара/тренинга по Истории и принципам Движения КК и КП
- 3.** Стабильное эмоциональное состояние
- 4.** Соблюдение принципов Движения КК и КП

# СПЕЦИФИКА

**Основная задача ГЛ** – оказание психологической поддержки людям в сложной жизненной ситуации, испытывающим сложности с эмоциональным реагированием на окружающую их действительность

Однако, стоит помнить, что линия бесплатная, поэтому часто на нее звонят люди, ищущие гуманитарной, социальной или материальной поддержки у РКК. К этому стоит быть готовым и помнить, что прежде всего эти люди оказались в состоянии стресса и разговор с ними это всегда ППП. Оператор должен иметь техническую возможность выхода в интернет для того, чтобы быть готовым ответить и на информационный запрос.

## **ЗАПРОСЫ:**

- Стресс и адаптация к стрессу
- Информация о сервисах и гуманитарной поддержке от РКК
- Запросы в связи со специальной военной операцией
- ВСС
- Запросы на ИК
- Зависающие на линии абоненты
- Суицидальные тенденции
- Пожертвования

# ОПЕРАТОРЫ ГЛ:



**ОБУЧЕННЫЕ ППП**



**СТУДЕНТЫ-ПСИХОЛОГИ**



**ПСИХОЛОГИ**



# РЕЖИМ РАБОТЫ

**Горячая линия ППП работает круглосуточно без выходных**

**Смены делятся по 4 часа:**

**06.00-10.00**

**10.00-14.00**

**14.00-18.00**

**18.00-22.00**

**22.00-02.00**

**02.00-06.00**



# ИНСТРУМЕНТЫ

**СКРИПТ** – содержит в себе ответы на все наиболее часто встречающиеся вопросы, а также шаблоны обращения с абонентами

**Рабочий чат ФГЛ в ВК** – где мы заявляем о начале и конце своей смены (начало – пишем ВКЛ. за 5 минут до смены, конец – пишем ВЫКЛ. через 5 мин после завершения смены)

**“Болталка”** – чат в ВК, созданный для того, чтобы делиться своими эмоциями, переживаниями, поддержки друг друга

**Телефон** – если есть возможность у РО, то с рабочей симкой МТС, если нет, то подойдет и личный

**Рабочее место** – любое тихое и удобное место (офис РО, своя квартира, свой рабочий кабинет)

**Компьютер** или ноутбук с выходом в интернет

# ЛИМИТЫ

**1 час** – на оказание ППП, затем линия прервет разговор, о чем нужно заблаговременно предупредить благополучателя. Абонент может перезвонить еще раз, но нет гарантии, что он попадет на того же оператора и сможет продолжить разговор.

**10 минут** – для разговора с абонентом, склонным к зависанию на линии. Их список есть в СКРИПТЕ, он постоянно обновляется и дополняется. Кто первым поговорил с таким абонентом пишет в рабочий чат сообщение #за ...имя...00-00 (никогда не светим в общем чате полный номер абонента, только последние 4 цифры) на такую-то дату лимит исчерпан





РОССИЙСКИЙ  
КРАСНЫЙ КРЕСТ

**Черчесова Мария Руслановна –**  
координатор ФГЛ ППП



89118311464



[cherchesova@redcross.ru](mailto:cherchesova@redcross.ru)



РОССИЙСКИЙ  
КРАСНЫЙ КРЕСТ

## ЧАТ-БОТ ПСП

в Telegram [https://t.me/psy\\_myvmeste\\_bot](https://t.me/psy_myvmeste_bot)

во ВКонтакте [https://vk.com/psy\\_myvmeste](https://vk.com/psy_myvmeste)



Telegram



ВКонтакте  
е

# ТРЕБОВАНИЯ К ДОБРОВОЛЬЦУ

1. Высшее психологическое образование ( в т.ч. получаемое, в т.ч. переподготовка от 150 часов)
1. Прохождение вебинара/семинара/тренинга по Первой Психологической Помощи
1. Прохождение вебинара/семинара/тренинга по Истории и принципам Движения КК и КП
1. Стабильное эмоциональное состояние
1. Соблюдение принципов Движения КК и КП

# СПЕЦИФИКА

Ежедневно с 09:00 до 00:00 (МСК) в текстовом формате каждый обращающийся может получить необходимую помощь и поддержку от квалифицированного специалиста в сфере психологии.

Здесь волонтеры-психологи помогают людям, написавшим им в ВКонтакте, Telegram, Viber, отвечают на вопросы, утешают и помогают разобраться в проблемах используя методы и техники текстового консультирования

## **ЗАПРОСЫ:**

- Стресс и адаптация к стрессу
- Любовь и отношения
- Детско-родительские отношения
- Негативные копинги
- Депрессивные симптомы
- Запрос в связи с СВО
- Страхи
- Низкая самооценка, неуверенность
- Конфликты
- Утрата и скорбь
- Суицидальные тенденции
- Самоповреждение

# ОПЕРАТОРЫ ГЛ:



**СТУДЕНТЫ-ПСИХОЛОГИ**



**ПСИХОЛОГИ**



# Смена дежурного волонтера-психолога длится 2 часа или 3 часа

Смены 2 часа:

- 09:00-11:00, 11:00-13:00, 13:00-15:00, 15:00-17:00, 17:00-19:00, 19:00-21:00, 20:00-22:00, 22:00-00:00

Смены 3 часа:

- 09:00-12:00, 12:00-15:00, 15:00-18:00, 18:00-21:00, 21:00-00:00



**Это уникальный  
для всего мира  
формат помощи,  
который для  
обратившегося  
работает так:**



Пользователь  
подключается к чат-  
боту в мессенджере



Выбирает в меню, что  
ему нужна помощь  
психолога



Выбирает одного из  
специалистов,  
профили которых  
отображаются онлайн



Начинает переписку  
с психологом.

dashboard.fstrk.io Чат-центр | Бот МыВместе

**Чат-центр**

- Мои 0
- Отложенные 0
- Упоминания 0
- Команды
- Нераспределенные 0

Доступен для чата

**Мои**

Здравствуйте

**Чат-ботом** Назначено на меня

Сессия с чат-ботом без оценки  
дек. 22:52 - дек. 22:53

Открыта сессия с оператором  
дек. в 22:53

Контекст:  
| Без контекста

Здравствуйте

дек. 22:53

22:53 Назначен на команду Нераспределенные.

22:53 Сессия автоматически назначена на оператора Возненко Дарья Викторовна.

Ответ Заметка

Напишите сообщение...

**Клиент**

Профиль Обращения Задачи Заявки Заказы

**Атрибуты клиента**

ФИО  
Email Не указано  
Телефон Не указано  
Часовой пояс Europe/Moscow  
Внешний ID Не указано

**Теги клиента**

Нет тегов

**Комментарии**

addComment

**Психолог в свою очередь получает и отвечает на обращения не в мессенджере, а через специальную онлайн платформу, то есть работает за компьютером/телефоном.**



# НАЧАЛО РАБОТЫ В ЧАТ-БОТЕ:



Записаться в графике дежурств.



Написать в чате психологов что вы заступаете на смену («Иванов онлайн»)



Войти в систему. Нажать кнопку «Доступен для чата»



Получить обращения и оказать помощь



По окончании смены заполнить Отчет.



Отписаться в чате волонтеров, что вы завершили смену («Иванов оффлайн»)

# ЛИМИТЫ

**1 час** – на оказание ППП, затем линия прервет разговор, о чем нужно заблаговременно предупредить благополучателя. Абонент может перезвонить еще раз, но нет гарантии, что он попадет на того же оператора и сможет продолжить разговор.

**10 минут** – для разговора с абонентом, склонным к зависанию на линии. Их список есть в СКРИПТЕ, он постоянно обновляется и дополняется. Кто первым поговорил с таким абонентом пишет в рабочий чат сообщение #за ...имя...00-00 (никогда не светим в общем чате полный номер абонента, только последние 4 цифры) на такую-то дату лимит исчерпан

# Для того, чтобы стать частью нашей команды нужно:

25%

Перейти по ссылке <https://spb.hh.ru/vacancy/89335583?hhtmFrom=resume> или написать Координатору Чат-Бота

50%

Дождаться ответа координатора, который проводит собеседования (будьте готовы подтвердить свою квалификацию);

75%

Получить от координатора информацию о дальнейших действиях после успешного прохождения собеседования.

100%

Пройти обучающие вебинары, ознакомиться с инструкцией и скриптом.

**Теперь можете записаться на смену и помогать людям вместе с нами!**





РОССИЙСКИЙ  
КРАСНЫЙ КРЕСТ

**Возненко Дарья**  
координатор Чат-бота ПСП



89857555682



vozenko@redcross.ru

# ЗАПРОСЫ НА ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Принимаем запросы только у следующих категорий благополучателей:

- Люди, пострадавшие в ЧС
- Участники СВО и члены их семей
- Беженцы/мигранты

Для фиксации запроса нужно заполнить гугл-форму со слов благополучателя

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

## **Сообщения о #за.**

В общих чатах можно описать абонента и кратко дать его историю, указать последние 4 цифры номера. Полный номер только в личные сообщения координатору



## **Обсуждения в неформальных чатах волонтеров.**

Должны максимально оберегать личность, честь и достоинство наших абонентов. Можно вести их достаточно эмоционально, однако они должны соответствовать принципам нашей организации и отражать понимание того факта, что человек в стрессе может позволить себе любую реакцию, которую мы, выходя на линию оператором, готовы принять.

# ЗАБОТА О ДОБРОВОЛЬЦАХ

## **Волонтеры, работающие на сервисах получают:**

1. Верифицированные волонтерские часы на платформе Добро.ру, которые студенты могут обменять на баллы при переходе на следующий курс или при поступлении. Люди с законченным образованием могут использовать их в своем резюме, сотрудничество со всемирно известной организацией безусловно повысит их цену на рынке труда;
2. Благодарственные письма и грамоты от УПСР и РКК;
3. Бесплатный доступ к обучающим вебинарам от специалистов РКК;
4. Бесплатные супервизии и поддержку от психологов РКК;
5. Повышения квалификации и дополнительное обучение от партнеров;
6. Поддержка от коллег волонтеров и профессионального психологического сообщества;
7. Бесценный опыт работы, в том числе в условиях ЧС.



***Мы рады пригласить волонтеров к оказанию помощи в чат-боте и на горячей линии: просто обратитесь к координатору сервиса***

