

Справка о работе психологической службы горячей линии по коронавирусу.

Срок работы службы: 21 марта-31 мая 2020. Режим работы: круглосуточный, всего 1704 часа или 71 суток.

Принято в общей сложности 8500 звонков.

Количество психологов, работающих на линии за весь период: 145 человек.

Образование психологов: от последних курсов психологических вузов до докторов наук.

Среднее количество дежуривших психологов за день: 40 человек в сутки.

Максимальное количество отработанных часов: 160 часов на одного человека (20 полноценных рабочих дней).

В среднем количество отработанных часов на человека: 25.

Беспрецедентная система организации работы линии:

-**онлайн-график дежурств.** Удобная форма двухчасовых дежурств, позволяющая привлечь большое количество психологов, и вместе с тем предотвращать профессиональное выгорание.

-**онлайн-журнал** фиксации звонков. Ежедневное обновление информации по позициям:

- Дата обращения (ЧЧ.ММ.ГГГГ)
- Время обращения (ЧЧ.ММ)
- ФИО консультанта
- ФИО абонента
- Пол
- Возраст
- Регион
- Наименование населенного пункта
- Причина обращения (кратко)
- состояние абонента
- Содержание обращения (конспективно)
- степень доверия абонента мерам, принимаемым правительством РФ
- Результат обращения

Еженедельное подведение итогов работы, составление статистических отчетов

-**онлайн-рубрикатор** полезной информации и контактов для решения информационных вопросов,
-**онлайн-истории успеха и необычные случаи**,: позволяют увидеть результаты работы, вдохновляют психологов

-**уникальная методичка по организации работы психслужбы** в ситуации коронавируса с примерами кейсов: методический материал, который позволит применять его и в работе других служб оперативной психологической помощи по телефону и в условиях работы онлайн-клиники.

- **круглосуточный информационный чат в ватсапе**: 153 участника, 11125 сообщений (информационный обмен, поддержка)

-4 раза в неделю **группы поддержки психологов**,: для предотвращения эмоционального и профессионального выгорания 8 часов в неделю психологической помощи психологам. Всего 70 часов работы

-**еженедельный вебинар по работе линии** и разбор случаев,: своеобразная планерка, обсуждение рабочих моментов, выработка совместных стратегий. Всего 20 часов

-**памятки** по работе с постоянными абонентами : рекомендации и предложения для совместных стратегий в адрес абонентов, представляющих сложность для психологов.

-**новая смыслоцентрированная мотивационная парадигма**, что позволило привлечь и поддерживать в работе в общей сложности около 145 психологов-волонтеров разных направлений деятельности и статуса, при круглосуточном дежурстве в среднем 40 психологов в день на протяжении более 2 месяцев!

Полный отчет о работе психологической службы горячей линии будет предоставлен позже.