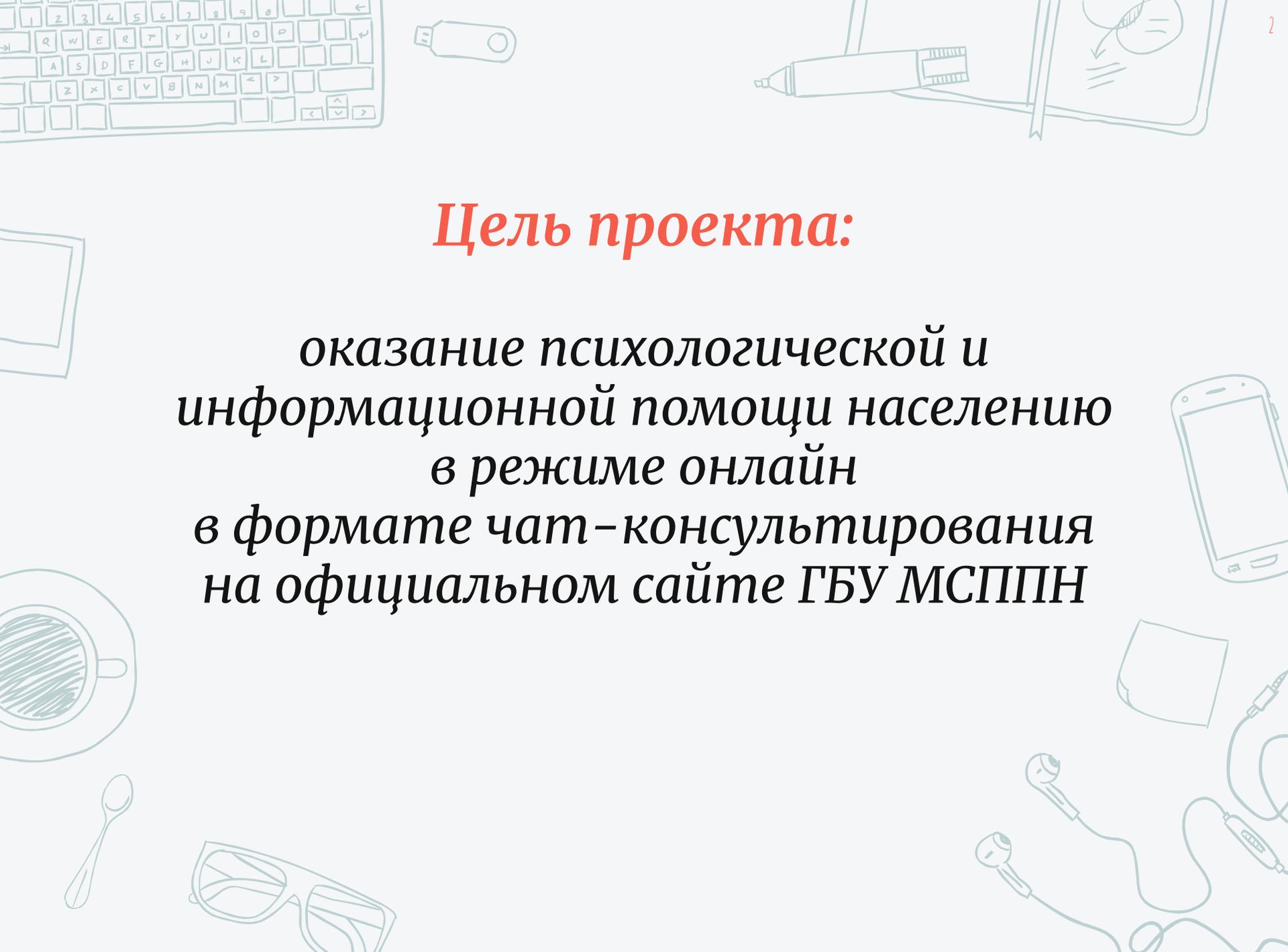


ОТЧЕТ О РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
«КОНСУЛЬТАЦИЯ ПСИХОЛОГА
В ЧАТЕ»



Цель проекта:

*оказание психологической и
информационной помощи населению
в режиме онлайн
в формате чат-консультирования
на официальном сайте ГБУ МСППН*

Задачи



Квалифицированная психологическая помощь тем, кто:



находится в кризисной ситуации



не имеет возможности обратиться к психологу другим способом



предпочитает формат чат-консультации



Обеспечение доступной информационной поддержки



Направление к специалистам Службы



Повышение уровня психологической культуры

Начало работы чата

Старт проекта – январь 2019 года



2540 обращений за **2019** год



Пилотный проект по консультациям в чате в **апреле 2019** года



36 консультаций психолога

- ✓ суицидальные мысли и намерения – 25%
- ✓ депрессивные состояния – 13,8%
- ✓ проблемы во взаимоотношениях с родителями и другими родственниками – 13,8%

Подготовка к консультациям психолога в чате



Январь 2020 года – **117 информационных** запросов



Разработана документация по работе чата:

- принципы оказания психологической помощи в чате,
- требования к чат-консультанту,
- правила работы чат-центра,
- правила предоставления услуги



Отработана техническая составляющая работы в чате:

- взаимодействие со службой поддержки Живосайта,
- отработан процесс переключения клиентов с оператора на оператора,
- изучен весь процесс работы в приложении (установка, добавление новых операторов, размещение всплывающего окна на сайте, использование внутренних функций приложения – архив диалогов, групповой чат операторов, функции чата в диалоге с клиентом – спам, передача, шаблоны и т.д.)



Консультации психолога в чате

3 февраля – 27 марта

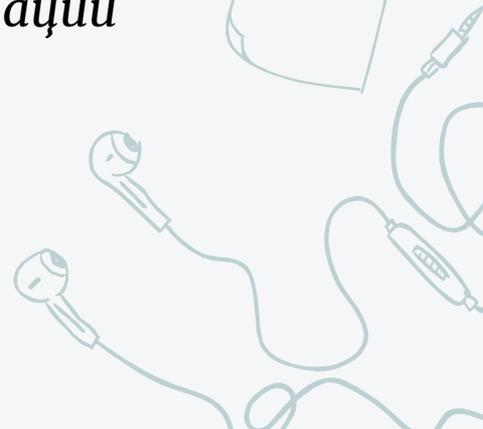
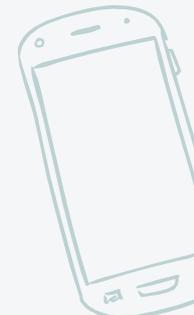


397 обращений в чат:

- ✓ **304 информационных**
- ✓ **93 консультации психолога**



сотрудники ТНПП – 67 консультаций
сотрудники ОПМ – 22 консультаций
сотрудники УО «Нагатино» – 3 консультации
ОППН в ЮВАО – 1 консультация



Работа чата в период самоизоляции из-за пандемии Covid-2019



Круглосуточная работа чата

Дневная смена (9.00–21.00)

- ✓ 3 психолога-консультанта
- ✓ 2 сотрудника ОПМ

Ночная смена (21.00–9.00)

- ✓ 3 психолога-консультанта

- График работы чата в круглосуточном режиме
- Инструкции по работе в чате
- Методические материалы и рекомендации по различным аспектам консультирования в чате
- Круглосуточная поддержка психологов чата в общей группе в WhatsApp
- Статистическая гугл-таблица для фиксации всех обращений в чат
- 6 супервизорских групп, 2 групповые встречи по возможностям метода КСТ при работе с кризисными клиентами

Работа чата в период самоизоляции из-за пандемии Covid-2019



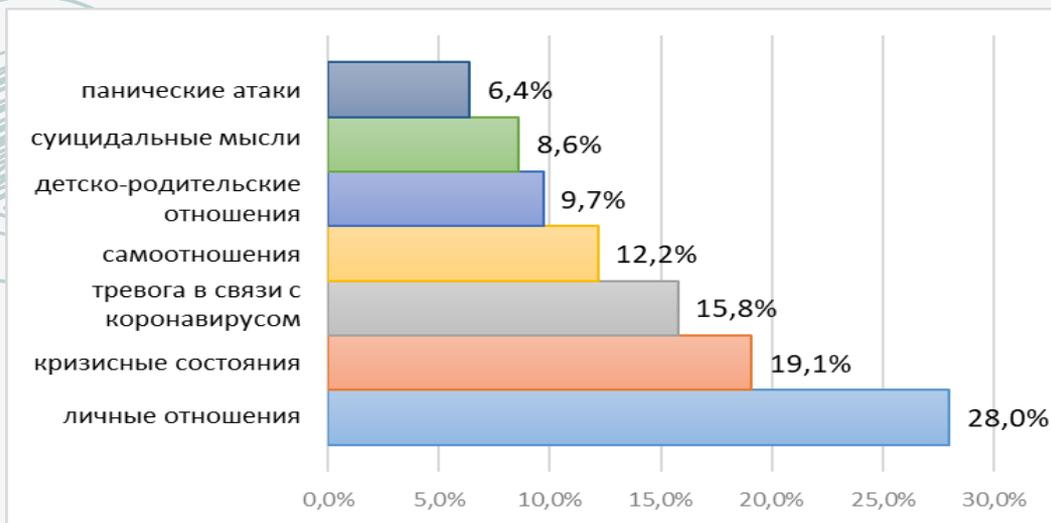
с 28 марта по 30 июня



7619 обращений

5511 информационных и **2108** консультаций психолога

Содержание консультаций



5286 обращений в дневное время

2333 обращения в ночное время

Психологический портрет клиента чата



Женщины – **77,4%**

От 19 до 25 лет – **34%**

Не замужние – **63,3%**

Имеющие постоянное место работы – **39,1%**
или учащиеся – **38%**