



Вашему вниманию предлагается работа коллектива ученых Казанской государственной медицинской академии, в которой раскрывается и систематизируется разнообразие психологической травматизации населения информационным сопровождением мероприятий по противодействию пандемии COVID-19.

Авторы:

А. М. Карпов – д.м.н., профессор,  
Р. Р. Набиуллина – д.м.н., профессор,  
М. В. Кирюхина – к.м.н., доцент,  
М. В. Белоусова – к.м.н., доцент,  
М. А. Шмакова – к.м.н., доцент,  
О. В. Башмакова – к.м.н., доцент,  
В. В. Герасимова – к.псх.н.

## Особенности адаптации в условиях вынужденной самоизоляции. Часть 6.

### 9. Анализ причин обращения граждан в службу экстренной психологической помощи

Количество и содержание обращений граждан в службу экстренной психологической помощи по телефону доверия отражают значимые характеристики психологического состояния людей, причины его ухудшения, запросы на способы его улучшения. Эта служба может вносить существенный вклад в стабилизацию психологического состояния населения в период самоизоляции. В Республике Татарстан в рамках формируемой системы психологической помощи населению экстренная психологическая помощь по телефону доверия оказывается преимущественно учреждениями сферы государственной молодежной политики для детей и молодежи в городах Казань, Набережные Челны, Альметьевск и Нижнекамск, а также одной организацией системы образования – МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Шанс» г. Елабуга.

Взрослое население в основном получает помощь в учреждении системы здравоохранения - антикризисный медицинский психологический центр «Сердэш 129» г. Казань и в Центре экстренной психологической помощи по телефону «Телефон Доверия», функционирующий на базе МБУ МП Центра психолого-педагогической помощи детям и молодежи «Доверие» г. Казани.

С 30 марта по 1 июля 2020 года (период самоизоляции и постепенного выхода из нее) Министерством по делам молодежи Республики Татарстан в еженедельном режиме был организован мониторинг обращений, поступающих на телефоны доверия. Всего за указанный период поступило 14 452 звонка, из них 7069 звонков на детский телефон доверия и 7383 звонков на взрослый телефон доверия. Количественный показатель обращаемости детей и взрослых практически совпадает, разница составляет 5%.

Наибольшие пики звонков от детей были отмечены во вторую неделю самоизоляции, у взрослых в первую и третью недели.

В тематике детских звонков значительную часть занимали вопросы, связанные с тем, чем занять себя в свободное время, а также с возникшими проблемами в учебе, которая была организована в дистанционной форме.

У взрослых был выражен запрос на информацию и психологическую помощь, обусловленную неопределенностью, тревогой, физическим ограничением в пространстве, высвободившимся свободным временем, фиксированным взаимодействием с членами семьи. Звонки были эмоционально заряженные, имели панический характер. В них был выражен страх заразиться или быть носителем вируса. Преобладающее большинство среди обратившихся женщины в возрасте старше 50 лет. Мужской контингент абонентов был моложе - 40-50 лет.

В третью неделю самоизоляции у взрослых вырос показатель звонков по проблемам здоровья и сложностей обращения в медицинские учреждения. Увеличилось количество обращений по поводу взаимоотношений между супругами. Возраст обратившихся: женщины - 30-37; мужчины 40 лет. Чаще всего озвучивались 3 проблемы: «муж обесценивает мой труд по дому», «жена пилит по любому поводу», «хочу развод». Резко выросло количество обратившихся с вопросом «как быть в этот период», «чем заняться», «что ждет нас». Возраст обратившихся с этими вопросами - от 27 до 60 лет.

У детей и родителей произошли изменения в запросах, касающихся детско-родительских отношений. Их сложность сузилась до проблематики «не могу находиться дома - родители пилят»; «дети не слышат меня, скандал».

В период с 30 марта по 2 апреля были зафиксированы впервые звонки с информационным запросом по процессу осуществления режима самоизоляции и проблемы с работой в связи с невозможностью осуществления своей трудовой деятельности в период карантина. У людей, работающих в закрытых коммерческих организациях, возник дефицит денег и страх нищеты.

Общая динамика обращений на детский телефон доверия к 1 июля снизилась на 36%. В последнюю неделю на детский телефон доверия поступило 397 звонков. В основном, вопросы были связаны с отношениями со сверстниками и родителями.

У взрослого же населения в третью неделю июня снова был отмечен пик обращений – 659 звонков. Основная их часть была связана с проблемами ухудшения психического состояния и запросами на информацию.

**Мониторинг обращений раскрывает этапы адаптации людей к условиям самоизоляции и отражает внутренние причинно-следственные связи между психологическими, психическими, социальными, биологическими и духовными составляющими жизни людей в стесненных условиях, определяет направления совершенствования профилактики расстройств психики и поведения.**



**Часть 6.  
Продолжение следует.**