

---

## Научно-методическое сопровождение профессиональной деятельности педагогов-психологов

---

### Scientific and Methodological Support of Professional Activities of Teacher-Psychologists

---

# Кризисное дистанционное консультирование на телефоне доверия как значимый ресурс в повышении доступности качественной психологической помощи участникам образовательных отношений

**Ермолаева А.В.**

Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва,  
Российская Федерация

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5623-6248>, e-mail: [ermolaevaav@mgppu.ru](mailto:ermolaevaav@mgppu.ru)

**Вершинкина Е.В.**

Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва,  
Российская Федерация

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9528-4657>, e-mail: [vershinkinaev@mgppu.ru](mailto:vershinkinaev@mgppu.ru)

---

*Проблема избыточного стресса и психологического напряжения в современном мире приобретает глобальные масштабы, в том числе в образовательной среде. В связи с этим качественная психологическая помощь становится не просто востребованной, но и необходимой услугой. Одна из них — телефон доверия. Как инструмент психологической поддержки, он имеет решающее значение в управлении кризисными ситуациями в образовательной среде. В условиях повышенной эмоциональной нагрузки и социальной изоляции, вызванной чрезвычайными обстоятельствами, такими как пандемия, боевые действия и военные события, кризисное дистанционное консультирование становится ключевым ресурсом доступной психологической помощи. В рамках статьи рассмотрена специфика кризисного дистанционного консультирования, подтвержденная анализом отечественной и зарубежной научной литературы, проанализирована актуальная статистика обращений на телефон доверия. Также описываются особенности работы с телефоном доверия как инструментом дистанционной психологической помощи, его возможности и ограничения.*

**Ключевые слова:** экстренная и кризисная психологическая помощь, дистанционное консультирование, телефон доверия, кризисная ситуация, психологическая служба в системе образования, несовершеннолетние.

**Финансирование:** исследование выполнено при финансовой поддержке Министерства просвещения Российской Федерации, государственное задание: «Исследование распространенности травматического опыта и факторов успешного совладания с ним у

---

*участников образовательных отношений в свете разработки и апробации концепции школы, отзывчивой к детской травме — как среды обучения, развития и реабилитации».*

---

**Для цитаты:** Ермолаева А.В., Вершинкина Е.В. Кризисное дистанционное консультирование на телефоне доверия как значимый ресурс в повышении доступности качественной психологической помощи участникам образовательных отношений [Электронный ресурс] // Вестник практической психологии образования. 2024. Том 21. № 1. С. 60–71. DOI:10.17759/bppe.2024210105

---

## Crisis Remote Counseling on a Helpline as a Significant Resource in Increasing the Availability of High-Quality Psychological Assistance to Participants in Educational Relations

*Anna V. Ermolaeva*

*Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia*

*ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5623-6248>, e-mail: [ermolaevaav@mgppu.ru](mailto:ermolaevaav@mgppu.ru)*

*Elena V. Vershinkina*

*Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia*

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9528-4657>, e-mail: [vershinkinaev@mgppu.ru](mailto:vershinkinaev@mgppu.ru)*

---

*The problem of excessive stress and psychological tension in the modern world is acquiring global proportions, including in the educational environment. In this regard, high-quality psychological assistance is becoming not just in demand, but also a necessary service. One of them is a helpline. As a tool of psychological support, it is crucial in managing crisis situations in the educational environment. In conditions of increased emotional stress and social isolation caused by emergency circumstances, such as a pandemic, combat operations and military events, crisis remote counseling is becoming a key resource for accessible psychological assistance. The article examines the specifics of crisis remote counseling, confirmed by an analysis of domestic and foreign scientific literature, and analyzes the current statistics of communications on the helpline. The features of working with a helpline as a tool for remote psychological assistance, its capabilities and limitations are also described.*

**Keywords:** *emergency and crisis psychological assistance, remote counseling, helpline, crisis situation, psychological service in the education system, adolescents.*

**Funding:** *the study was carried out with the financial support of the Ministry of Education of the Russian Federation, the state task: “To study the prevalence of traumatic experience and factors of successful coping with it among participants of the educational relations in the light of the development and testing of the concept of a school responsive to childhood trauma — as an environment of learning, development and rehabilitation.”*

---

**For citation:** Ermolaeva A.V., Vershinkina E.V. Crisis Remote Counseling on a Helpline as a Significant Resource in Increasing the Availability of High-Quality Psychological Assistance to Participants in Educational Relations. *Vestnik prakticheskoi psikhologii obrazovaniya = Bulletin of Practical Psychology of Education*, 2024. Vol. 21, no. 1, pp. 60–71. DOI:10.17759/bppe.2024210105 (In Russ.).

---

В современном мире, где стресс и психологическое напряжение входят в повседневную жизнь, особенно в образовательной среде, качественная психологическая помощь становится не просто востребованной, но и необходимой услугой. Рост числа обращений за психологической поддержкой свидетельствует о нарастающем кризисе в сфере психического здоровья участников образовательных отношений: учителей, студентов, родителей и школьников. В таких условиях телефон доверия выступает как важный ресурс, предоставляющий немедленную и анонимную поддержку. Научные исследования подтверждают эффективность дистанционного консультирования в кризисных ситуациях, делая акцент на его доступности и оперативности.

Использование телефона доверия как инструмента кризисного дистанционного консультирования становится значимым ресурсом в борьбе с психологическими проблемами в образовательной сфере. Это способствует снижению порога для обращения за помощью и повышает шансы на своевременное разрешение проблем, минимизируя их долгосрочные последствия. Ссылаясь на авторитетные научные публикации, можно утверждать, что расширение и адаптация услуг телефонных линий доверия может играть ключевую роль в улучшении психологического состояния участников образовательного процесса и укреплении их психического здоровья. Согласно исследованиям М.Е. Намт с соавторами, система телефонов доверия способствует снижению уровня тревожности и депрессивных состояний среди преподавателей и студентов [12, с. 928].

Консультирование на телефоне доверия позволяет оперативно реагировать на кризисные запросы, обеспечивая тем самым непрерывную поддержку участникам образовательных отношений. При этом анонимность и доступность такой формы помощи способствуют преодолению барьеров для обращения за психологической поддержкой, особенно в контексте стигматизации психического здоровья.

Важность такой поддержки подтверждается множеством научных источников, которые подчеркивают необходимость интеграции систем телефонной помощи в общую структуру психологической поддержки в образовательных организациях [15, с. 45]. Таким образом, кризисное дистанционное консультирование является значимым ресурсом, способствующим укреплению психологического благополучия и адаптивности обучающихся и педагогов в непростых условиях современного мира.

Успешность применения дистанционного психологического консультирования подкрепляется исследованием, проведенным на базе службы дистанционного консультирования [9, с. 90]. Было отмечено, что во время и к моменту завершения диалога у подростка стабилизируется эмоциональное состояние, снижается чувство страха, вины, стыда, намного реже проявляются переживания безнадежности и бессмысленности, эмоции переходят от негативных к спокойно-нейтральным. Также подчеркивается, что при завершении разговора подростки намного чаще проявляют желание справиться с проблемой, происходит переориентация на активные действия.

В исследованиях А.Т. Kuster подчеркивается эффективность дистанционного психологического консультирования как средства снижения негативного влияния стрессовых ситуаций на взрослых [14, с. 115]. Основное место в исследуемых случаях отводилось обучению навыкам совладания со стрессом, повышению способности адекватно реагировать в критических ситуациях. Отмечается также, что в дистанционном консультировании значительная роль возложена на во-

влеченность самого обратившегося за психологической помощью в процесс психологической работы с консультантом.

Обращаясь к публикациям по теме дистанционного консультирования, следует отметить положительные изменения эмоционального состояния переживающих последствия трудной жизненной ситуации, испытывающих интенсивные эмоции, связанные с кризисом, людей, своевременно обратившихся за психологической помощью в формате письменного консультирования, в том числе с использованием чатов. Исследователи отмечают, что моментальный обмен сообщениями и взаимодействие в формате видеосвязи являются наиболее продуктивными способами оказания дистанционной психологической помощи [3, с. 109].

Формат дистанционного консультирования позволяет беспрепятственно и эффективно оказывать психологическую помощь людям, находящимся в кризисной ситуации, испытывающим антивитальные намерения, подвергшимся разным формам насилия, переживающим симптомы посттравматического расстройства, имеющим хронические заболевания, ограничивающие их возможности [6, с. 60]. Стоит отметить, что формат дистанционного консультирования позволяет за счет своей доступности получать психологическую помощь людям, находящимся в отдалении от учреждений, где возможно получить очную психологическую помощь. Также поддержку могут получить наиболее незащищенные слои населения и люди, имеющие инвалидность и ограниченные в передвижении [10, с. 971]. Поскольку дистанционная психологическая помощь оказывается посредством интернет-ресурсов и телефонии, человек, обратившийся за помощью, имеющий тревожное или посттравматическое стрессовое расстройство, может испытывать меньше дискомфорта, переживания угрозы от внешнего мира и ощущать большую безопасность за счет анонимности и выбора удобного для человека места, времени и формата для получения помощи [4, с. 71].

Человек, обратившийся за помощью в кризисном состоянии, чаще всего подвержен влиянию ситуации неопределенности. В работе С.Н. Мосолова отмечается, что наращивание устойчивости к неопределенности, в том числе за счет повышения сопротивляемости абонента проявлениям антивитального, деструктивного поведения, выступает в данном случае ведущей целью психологической поддержки и проводимой психотерапии [7, с. 28].

Обращаясь к анализу технологий дистанционного консультирования, стоит отметить, что многие способы оказания психологической помощи успешно осуществляются в онлайн-формате, в том числе с использованием телефонии. Специалисты имеют возможность осуществлять эмоциональную поддержку, работу с запросом, проводить психологические интервенции, используя различные методы и подходы в психологическом консультировании, помогать осваивать способы саморегуляции. Также важным элементом является возможность оказывать информационную поддержку и психологическое просвещение, мотивирование, при необходимости, на получение пролонгированной психологической помощи. За счет дистанционного консультирования у обратившихся за психологической помощью снижается степень социальной изоляции, повышается осведомленность в решении заявленной проблемы и возможных путях ее решения, стабилизируется эмоциональное состояние и повышается информированность о доступных способах получения необходимой помощи, не только психологического характера.

Оказание психологической помощи путем дистанционного консультирования помогает в значительной степени уменьшить негативное влияние полученного травматического опыта у детей и подростков [8, с. 54]. Также формат дистанционной поддержки дает возможность расширять географию оказания психологической помощи [10, с. 72]. Анализ научных работ показал, что в работе с кризисными состояниями и обращениями клиентов, находящихся в кризисной ситуации, оказывают положительное влияние также письменные и видеоконсультации [10, с. 74].

Анализируя технологии дистанционного консультирования по кризисным проблемам и состояниям детей, подростков и молодежи, следует выделить ряд принципов, как универсальных,

подходящих для работы с большинством запросов, так и специфических для психологической помощи по телефону.

Принцип анонимности — и обратившийся за психологической помощью, и психолог могут не озвучивать свое имя или же представляться, используя псевдоним. Также в формате дистанционного консультирования не требуется предоставления своих личных данных (возраст, пол, семейное положение и прочее), данную информацию обратившийся может предоставить по своему желанию, психолог же может не сообщать эти данные. Номер телефона обратившегося за помощью не фиксируется. В случае письменного консультирования переписка осуществляется на платформе, где данные обратившегося не видны.

Принцип конфиденциальности — в процессе консультации не ведется запись диалога, содержание беседы не передается третьим лицам без согласия обратившегося за психологической помощью. В процессе консультации анализируется заявленная абонентом проблема, а также информация, необходимая для оказания психологической помощи и выстраивания путей по разрешению сложившейся ситуации. Важно отметить, что обратившийся за консультацией может не сообщать детали из личной жизни, и тогда работа будет выстраиваться в русле имеющейся информации.

Принцип толерантности — уважительное отношение к обратившемуся за помощью независимо от его социального статуса, национальности, вероисповедания, гендерной принадлежности, взглядов, желания обсудить социально порицаемые темы и т. д. В данном случае психолог придерживается принципа нейтрального отношения и принятия к обратившемуся за помощью человеку.

Управление разговором — обратившийся за психологической помощью может в любой момент прервать беседу; психолог, со своей стороны, может управлять разговором следующим образом: выстраивая консультативный контакт, обозначая проблемную ситуацию, формулируя запрос на дальнейшую работу, помогая обратившемуся за помощью определить ресурсы и дальнейшую стратегию решения проблемы и в конце разговора мотивируя абонента на дальнейшее самостоятельное разрешение проблемы.

Принцип профессионализма консультанта — оказывать психологическую помощь может специалист, имеющий психологическое образование, опыт работы в дистанционном консультировании, прошедший обучение по специфике дистанционного консультирования и прошедший собеседование на профессиональную пригодность.

Основным направлением работы специалиста, проводящего кризисное консультирование, является как снижение интенсивности негативных эмоций, ведущих к психоэмоциональному напряжению, так и обучение клиента способам рациональной оценки ситуации и выработке адекватных путей выхода из нее [5, с. 13].

Анализ научных статей и исследований, таких как работы Mishara и Kerkhof, подтверждает важность этого ресурса в преодолении психологических барьеров и предоставлении первой помощи в кризисных ситуациях [11, с. 137].

Ключевым аспектом кризисного консультирования является его доступность и анонимность, что снижает порог для обращения за помощью и способствует скорейшему восстановлению психологического равновесия клиентов. Специалисты телефона доверия подготовлены к работе в условиях повышенной тревожности и могут эффективно оказывать эмоциональную поддержку, используя техники кризисного интервьюирования. Это делает телефон доверия незаменимым ресурсом в системе психологической помощи.

Тем не менее, существует потребность в дополнительных исследованиях по оценке эффективности дистанционного консультирования и разработке специфических протоколов взаимодействия для различных групп клиентов. Развитие технологий коммуникации также открывает новые возможности для улучшения данной формы поддержки.

Эмпирической базой проведения научно-исследовательской и аналитической работы является база данных «Детского телефона доверия» Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы системы образования Российской Федерации ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет» (далее — ФКЦ МГППУ). Сектор дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» (далее — Служба) отдела экстренной психологической помощи ФКЦ МГППУ ежегодно принимает более 35 000 звонков, из которых доля консультативных обращений составляет более 13 000. Все звонки вносятся в электронную базу данных и кодифицируются по определенным показателям: пол, возраст, психологическое состояние позвонившего, время, длительность звонка, содержание обращения. За 2023 год Службой принято 38 971 обращение от абонентов.

В Службе «Детский телефон доверия» все консультационные обращения распределяются в соответствии с установленным кодификатором. Таким образом, есть возможность отследить, какая проблематика является наиболее актуальной для абонентов (рис. 1).



Рис. 1. Распределение консультаций по тематике обращений от всех абонентов

Подробнее рассмотрим содержание обращений, поступавших в службу «Детский телефон доверия» в 2023 году, и динамику обращений по сравнению с 2022 годом.

В целом, количество обращений, поступавших в службу в 2022 и 2023 году, было достаточно стабильным. При этом можно отметить некоторые изменения, наблюдающиеся по отдельным категориям поступающих запросов.

К примеру, в 2023 году отмечается снижение числа запросов по тематике внутрисемейных взаимоотношений (20,84% (2082 обращения) в 2023 году и 23% (2099 обращений) в 2022 году), а также по тематике взаимоотношений со сверстниками (11,2% (1119 обращений) в 2023 году и 14% (1262 обращения) в 2022 году). При этом наблюдается повышение числа обращений по проблемам здоровья (14,25% (1424 обращения) в 2023 году и 12% (1129 обращений) в 2022 году), а также по тематике суицидального и самоповреждающего поведения (7,69% (768 обращений) в 2023 году и 6,4% (547 обращений) в 2022 году).

Далее более подробно сравним поступившие в Службу обращения по каждой категории.

В отдельную категорию выделяются обращения, связанные с травматическими событиями в жизни абонента. За отчетный период консультанты приняли 893 таких обращения, что составило 8,94%. Были выделены следующие категории травматических ситуаций, которые чаще всего фигурируют в запросах абонентов: смерть близких, физическое и/или психологическое насилие со стороны родителей или других родственников, со стороны сверстников, а также со стороны других взрослых, обращения по поводу последствий переживания травматического опыта в прошлом, пренебрежение нуждами несовершеннолетнего, переживания, связанные со смертью питомца, потерей ценных вещей или документов. Также в данную категорию входят обращения по теме сексуального насилия (в том числе изнасилования), инцестных отношений, а также травмы, полученной в результате террористической атаки или нахождения в зоне военных действий.

Нередки также запросы по суицидальной проблематике и проблемам витальности — за 2023 год в службу поступило 768 таких обращений, что составило 7,69%. К данной категории относят те обращения, в которых главной темой выступают суицидальные мысли или намерения абонентов, уже принятое решение, текущий суицид или состояние после суицидальной попытки, а также суицид близкого абонента. Кроме этого, к данной категории относятся обращения по тематике самоповреждающего поведения.

Следует отметить, что обращения, входящие в две указанные выше категории, часто относят к категории «кризисных обращений». В 2023 году было принято 1179 кризисных обращений от всех категорий абонентов. При этом при отнесении обращения к «кризисному» учитывается не только проблематика запроса, но и эмоциональное состояние абонента. Таким образом, к данной категории могут относиться обращения по всем представленным в отчете тематикам.

Рассматривая обращения абонентов по проблемам витальности, поступившие в Службу в 2023 году, можно отметить увеличение числа звонков (на 0,7%) по тематике суицидальных мыслей и намерений в сравнении с 2022 годом (рис. 2). Также интересен рост обращений по теме самоповреждающего поведения.



Рис. 2. Обращения абонентов по проблемам витальности в 2022 году и 2023 году

Распространенность самоповреждающего поведения как способа совладания с жизненными трудностями достаточно высока: по данным некоторых исследователей, до 10–13% несовершеннолетних демонстрируют признаки несуйцидального самоповреждения [13, с. 2375]. Несовершеннолетние и взрослые, демонстрирующие проявления самоповреждающего поведения, прибегают к нему как к способу регуляции эмоций, снижения тревоги, методу социального влияния и привлечения внимания [1, с. 43]. Кроме этого, самоповреждающее поведение может быть связано с посттравматическим стрессовым расстройством, аффективными и личностными расстройствами, физической и сексуальной травматизацией [2, с. 37].

Обращаясь в службу дистанционной психологической помощи, абоненты, склонные к самоповреждающему поведению, могут не только более безопасно и продуктивно справиться с негативными эмоциями, но и совместно с психологом проработать способы совладания с самоповреждающим поведением путем определения протективных факторов и выработки поведенческой стратегии при возникновении желания причинить себе вред.

В обращениях абонентов по теме витальности достаточно затруднительно выделить основную тему, которая выступает причиной суицидального и самоповреждающего поведения. В целом, абоненты могут заявлять в качестве причины суицидальных мыслей и намерений проблемы в учебе, проблемы во взаимоотношениях с противоположным полом, недопонимание с родителями (законными представителями), травматические ситуации (физическое, психологическое и сексуальное насилие), буллинг. Объединяющим в данных обращениях является не заявляемая проблема, а, во-первых, ее восприятие абонентом как катастрофической и, во-вторых, личностные особенности абонента, к которым можно отнести сужение, ригидность восприятия, переживания безнадежности и беспомощности, импульсивность.

Консультация абонентов по проблемам витальности, помимо психологической поддержки, стабилизации эмоционального состояния и возможности абоненту безопасно высказываться, также включает антикризисную интервенцию и, при необходимости, может завершаться заключением «антисуицидального контракта».

В 2023 году в запросах абонентов чаще фигурировали темы, касающиеся смерти близких (22,42% (200 обращений) в 2023 году и 18,35% (147 обращений) в 2022 году), а также психологической травмы, полученной внутри семьи, и сексуального насилия (7,62% (68 обращений) и 6,28% (44 обращения) в 2023 году и 5,49% (57 обращений) и 5,24% (42 обращения) в 2022 году, соответственно). Повышение числа обращений по данным тематикам может свидетельствовать не только о большем количестве подобных травматических событий в 2023 году, но, скорее, о большей информированности о возможности получения дистанционной психологической помощи среди населения, о возрастании доверия к профессиональным психологам и готовности рассказывать о своих переживаниях и работать с ними. Абоненты, обратившиеся в службу, испытывают дискомфорт, переживания угрозы от внешнего мира и ощущение небезопасности и собственной уязвимости, но в процессе работы и совместного со специалистом поиска путей разрешения кризисной ситуации стабилизируется эмоциональное состояние абонентов и уменьшается влияние полученного травматического опыта.

Наиболее значительный рост среди обращений данной тематики наблюдается у запросов по проблемам психических расстройств — в 2023 году было проведено 57,65% (821 обращение) консультаций, тогда как в 2022 только 49,25% (556 обращений). Абоненты обращаются с запросами по данной проблематике в состоянии стресса, психологической травматизации, хронических эмоциональных перегрузок, переживаний, вызываемых посттравматическим стрессовым расстройством [8, с. 13].

Беседа с абонентом, консультант телефона доверия имеет возможность оценить его эмоциональное состояние и проследить динамику изменения, движение к состоянию стабилизации; помощь в работе на телефоне доверия оказывается за счет рассмотрения проблемной ситуации со стороны, с разных ракурсов, за счет проработки имеющихся ресурсов абонента и возможных путей решения проблемы.

Дети и подростки, находящиеся в ситуации неопределенности, в кризисном состоянии, могут обратиться на телефон доверия за счет доступности этого формата психологической помощи. Таким образом, абонент может получить безотлагательную психологическую помощь и стабилизировать эмоциональное состояние, а также проанализировать способы разрешения проблемной ситуации, в том числе в ситуациях опасных для жизни и здоровья.



Телефон доверия является важным элементом системы психологической поддержки, особенно в периоды кризисных ситуаций, когда доступ к традиционным формам помощи может быть ограничен. Консультирование по телефону доверия представляет собой не просто альтернативный способ коммуникации, но и значимый ресурс для обеспечения непрерывности и доступности психологической помощи участникам образовательных отношений — обучающимся, их родителям и педагогам.

Преимущества данного метода консультирования подтверждаются многочисленными исследованиями. По данным научных статей, телефонное консультирование способствует повышению психологической грамотности, эффективно снижает уровень тревожности и стресса, а также помогает в кризисной адаптации.

В условиях, когда образовательные организации сталкиваются с необходимостью перехода на дистанционные формы работы, телефон доверия становится особенно актуальным. Он предоставляет возможность быстрого реагирования на проблемы, возникающие в процессе обучения и воспитания, и обеспечивает психологическую поддержку на непрерывной основе. Кризисное консультирование на телефоне доверия играет фундаментальную роль в расширении доступности качественной психологической помощи, что особенно актуально в контексте формирования безопасной образовательной среды.

## Литература

1. Андронникова О.О., Волкова Е.Н. Обзор зарубежных исследований по проблеме несуицидального самоповреждения у детей и подростков // Теоретическая и экспериментальная психология. 2020. Том 13. № 3. С. 38–50.
2. Давидовский С.В., Игумнов С.А. Современные концепции и особенности проявления самоповреждающего поведения [Электронный ресурс] // Суицидология. 2020. Том 11. № 3 (40). С. 33–43. doi:10.32878/suiciderus.20-11-03(40)-33-43
3. Жукова Ю.А. Клинико-суицидологические характеристики жен мужчин, страдающих алкоголизмом, с позиции «Поведения жертвы» // Наука молодых — Eruditio Juvenium. 2016. № 3. С. 35–39.
4. Корнилова Т.В. Психология неопределенности: когнитивная и личностная регуляция предвосхищений, выбора и риска // Mobilis in mobili: личность в эпоху перемен / Под ред. А.Г. Асмолова. М.: ЯСК, 2018. С. 54–75.
5. Крахмалева О.Е., Кузьмина К.Н., Ермолова И.М. Дистантная медико-психологическая помощь в условиях вынужденной изоляции [Электронный ресурс] // Омский психиатрический журнал. 2020. № 2 (24). С. 11–15. doi: 10.24411/2412-8805-2020-10202
6. Лукашук А.В., Филиппова М.Д., Сомкина О.Ю. Характеристика детских и подростковых суицидов // Российский медико-биологический вестник имени академика И.П. Павлова. 2016. № 2. С. 137–143.
7. Мосолов С.Н. Актуальные задачи психиатрической службы в связи с пандемией COVID-19 [Электронный ресурс] // Современная терапия психических расстройств. 2020. № 2. С. 26–32. doi:10.21265/PSYPH.2020.53.59536
8. Пономарев П.Л. Принципы и методы экстренной психологической помощи с использованием интернет-технологий // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы II международной научно-практической конференции, Москва, 21–22 февраля 2012 года / Под ред. А.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. М.: МГППУ, 2012. С. 51–57.
9. Федорова Е.Е., Армер Л.А., Гаранжа А.В., Бозиев А.С. Дистанционная психологическая помощь подросткам: опыт работы специалистов в ситуации нарушения защиты и безопасности в социальной сети. профессиональное приложение для кризисных служб // Дистанционные технологии в профессиональном психологическом образовании, психологии и психоанализе. Сборник научных трудов по материалам международной научно-практической конференции, проведенной в ЧОУВО «Восточно-

- Европейский Институт психоанализа» 19.11.2019 г. / Под ред. М.М. Решетникова. СПб: ЧОУВО «Восточно-Европейский институт психоанализа», 2020. С. 89–101.
10. *Cardinale A.M.* The Opportunity for Telehealth to Support Neurological Healthcare // *Telemedicine and e-Health*. 2018. Vol. 24(12). P. 969–978. doi:10.1089/tmj.2017.0290
  11. *Dorol-Beauroy-Eustache O., Mishara B.L.* Systematic review of risk and protective factors for suicidal and self-harm behaviors among children and adolescents involved with cyberbullying // *Preventive Medicine*. 2021. Vol. 152. doi:10.1016/j.ypmed.2021.106684
  12. *Hamm M.E. et al.* Experiences of American Older Adults with Pre-existing Depression During the Beginnings of the COVID-19 Pandemic: A Multicity, Mixed-Methods Study // *The American Journal of Geriatric Psychiatry*. 2020. Vol. 28(9). P. 924–932. doi:10.1016/j.jagp.2020.06.013
  13. *Hawton K., Saunders K.E.A., O'Connor R.C.* Self-harm and suicide in adolescents // *Lancet*. 2012. Vol. 379(9834). P. 2373–2382. doi:10.1016/S0140-6736(12)60322-5
  14. *Kuster A.T. et al.* Computer-based versus in-person interventions for preventing and reducing stress in workers // *Cochrane Database of Systematic Reviews*. 2017. Vol. 8(8). doi:10.1002/14651858.CD011899.pub2
  15. *Walter H.L., Fox H.B.* Understanding Teacher Well-Being During the Covid-19 Pandemic Over Time: A Qualitative Longitudinal Study // *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2021. Vol. 21(25). P. 36–50. doi:10.33423/jop.v21i5.4716

## References

1. Andronnikova O.O., Volkova E.N. Obzor zarubezhnykh issledovaniy po probleme nesuitsidal'nogo samopovrezhdeniya u detei i podrostkov [Review of foreign studies on the problem of non-suicidal self-harm in children and adolescents]. *Teoreticheskaya i eksperimental'naya psikhologiya* = Theoretical and Experimental Psychology, 2020. Vol. 13, no. 3, pp. 38–50. (In Russ.).
2. Davidovski S.V., Igumnov S.A. Sovremennye kontseptsii i osobennosti proyavleniya samopovrezhdayushchego povedeniya [Modern conceptions and manifestation features of self-harming behavior] [Elektronnyi resurs]. *Suitsidologiya* = *Suicidology*, 2020. Vol. 11, no. 3 (40), pp. 33–43. doi:10.32878/suiciderus.20-11-03(40)-33-43 (In Russ.).
3. Zhukova Yu.A. Kliniko-suitsidologicheskie kharakteristiki zhen muzhchin, stradayushchikh alkogolizmom, s pozitsii "Povedeniya zhertvy" [Victimological features of wives of men suffering from alcohol dependence the perspective of the victim's behavior]. *Nauka molodykh — Eruditio Juvenium* = *Science of the Young (Eruditio Juvenium)*, 2016, no. 3, pp. 35–39. (In Russ.).
4. Kornilova T.V. Psikhologiya neopredelennosti: kognitivnaya i lichnostnaya regulyatsiya predvoskhishchenii, vybora i riska. In Asmolv A.G. (ed.). *Mobilis in mobili: lichnost' v epokhu peremen*. Moscow: YaSK, 2018, pp. 54–75. (In Russ.).
5. Krahmaleva O.E., Kuzmina K.N., Ermolova I.M. Distantnaya mediko-psikhologicheskaya pomoshch' v usloviyakh vynuzhdennoi izol'yatsii [Distance medical and psychological help in conditions of forced insulation] [Elektronnyi resurs]. *Omskii psikhiatricheskii zhurnal* = *Omsk Journal of Psychiatry*, 2020, no. 2 (24), pp. 11–15. doi: 10.24411/2412-8805-2020-10202 (In Russ.).
6. Lukashuk A.V., Filippova M.D., Somkina O.Yu. Kharakteristika detskikh i podrostkovykh suitsidov [Characteristics of child and adolescent suicide (review of literature)]. *Rossiiskii mediko-biologicheskii vestnik imeni akademika I.P. Pavlova* = *I. P. Pavlov Russian Medical Biological Herald*, 2016, no. 2, pp. 137–143. (In Russ.).
7. Mosolov S.N. Aktual'nye zadachi psikhiatricheskoi sluzhby v svyazi s pandemiei COVID-19 [Psychiatric Services Strategies During the COVID-19 Pandemic] [Elektronnyi resurs]. *Sovremennaya terapiya psikhicheskikh rasstroistv* = *Current Therapy of Mental Disorders*, 2020, no. 2, pp. 26–32. doi:10.21265/PSYPH.2020.53.59536 (In Russ.).
8. Ponomarev P.L. Printsipy i metody ekstremnoi psikhologicheskoi pomoshchi s ispol'zovaniem internet-tekhologii. In Aismontas A.B., Menovshchikov V.Yu. (eds.). *Psikhologicheskaya pomoshch' sotsial'no nezashchishchennym litsam s ispol'zovaniem distantsionnykh tekhnologii (internet-konsul'tirovanie i dis-*

- tantsionnoe obuchenie): Materialy II mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Moskva, 21–22 fevralya 2012 goda. Moscow: MGPPU Publ., 2012, pp. 51–57. (In Russ.).*
9. Fedorova E.E., Armer L.A., Garanzha A.V., Boziev A.S. Distantcionnaya psikhologicheskaya pomoshch' podrostkam: opyt raboty spetsialistov v situatsii narusheniya zashchity i bezopasnosti v sotsial'noi seti. professional'noe prilozhenie dlya krizisnykh sluzhb [Remote psychological assistance to adolescents: the professional expertise in situation of violations of protection and security in a social network. Professional app for crisis services]. In Reshetnikov M.M. (ed.). *Distantcionnye tekhnologii v professional'nom psikhologicheskom obrazovanii, psikhologii i psikhoanalize. Sbornik nauchnykh trudov po materialam mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, provedennoi v ChOUVO "Vostochno-Evropeiskii Institut psikhoanaliza" 19.11.2019 g. Saint Petersburg: ChOUVO "Vostochno-Evropeiskii institut psikhoanaliza" Publ., 2020, pp. 89–101. (In Russ.).*
  10. Cardinale A.M. The Opportunity for Telehealth to Support Neurological Healthcare. *Telemedicine and e-Health*, 2018. Vol. 24, no. 12, pp. 969–978. doi:10.1089/tmj.2017.0290
  11. Dorol-Beauroy-Eustache O., Mishara B.L. Systematic review of risk and protective factors for suicidal and self-harm behaviors among children and adolescents involved with cyberbullying. *Preventive Medicine*, 2021. Vol. 152. doi:10.1016/j.ypmed.2021.106684
  12. Hamm M.E. et al. Experiences of American Older Adults with Pre-existing Depression During the Beginnings of the COVID-19 Pandemic: A Multicity, Mixed-Methods Study. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 2020. Vol. 28, no. 9, pp. 924–932. doi:10.1016/j.jagp.2020.06.013
  13. Hawton K., Saunders K.E.A., O'Connor R.C. Self-harm and suicide in adolescents. *Lancet*, 2012. Vol. 379, no. 9834, pp. 2373–2382. doi:10.1016/S0140-6736(12)60322-5
  14. Kuster A.T. et al. Computer-based versus in-person interventions for preventing and reducing stress in workers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2017. Vol. 8, no. 8. doi:10.1002/14651858.CD011899.pub2
  15. Walter H.L., Fox H.B. Understanding Teacher Well-Being During the Covid-19 Pandemic Over Time: A Qualitative Longitudinal Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2021. Vol. 21, no. 25, pp. 36–50. doi:10.33423/jop.v21i5.4716

## Информация об авторах

### **Ермолаева Анна Валерьевна**

заместитель руководителя, Федеральный координационный центр по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации, Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва, Российская Федерация  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5623-6248>, e-mail: [ermolaevaav@mgppu.ru](mailto:ermolaevaav@mgppu.ru)

### **Вершинкина Елена Валерьевна**

заведующий, сектор дистанционного консультирования «Детский телефон доверия», отдел экстренной психологической помощи, Федеральный координационный центр по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации, Московский государственный психолого-педагогический университет (ФГБОУ ВО МГППУ), г. Москва, Российская Федерация  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9528-4657>, e-mail: [vershinkinaev@mgppu.ru](mailto:vershinkinaev@mgppu.ru)

## Information about the authors

### **Anna V. Ermolaeva**

Deputy Head, Federal Coordination Center for Provision of Psychological Services in Education System of Russia, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5623-6248>, e-mail: [ermolaevaav@mgppu.ru](mailto:ermolaevaav@mgppu.ru)

***Elena V. Vershinkina***

*Acting Head, Remote Consulting Sector “Children’s Helpline”, Department of Emergency Psychological Assistance, Federal Coordination Center for Provision of Psychological Services in Education System of Russia, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia*

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9528-4657>, e-mail: [vershinkinaev@mgppu.ru](mailto:vershinkinaev@mgppu.ru)*

Получена 13.02.2024

Received 13.02.2024

Принята в печать 13.03.2024

Accepted 13.03.2024