

Обзор

УДК 174+159.99+351.78+470.45

doi : <https://doi.org/10.19163/2070-1586-2024-17-1-67-70>

## Этика психологической помощи в региональной службе «112» (на материале Волгоградской области)

**Вадим Максимович Смирнов, Владимир Владимирович Деларю**<sup>✉</sup>

*Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоград, Россия*

**Аннотация.** В последние годы в Российской Федерации наблюдается институционализация различных форм оказания экстренной психологической помощи населению; Волгоградская область не является исключением. Так, в январе 2021 г. на базе Государственного казенного учреждения Волгоградской области при Комитете по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения Волгоградской области в рамках «Центра управления и связи» для оказания экстренной психологической помощи и поддержки жителям Волгоградской области была создана единая психологическая служба экстренных оперативных вызовов «112». Помощь осуществляется в дистантном формате между заявителями / потребителями психологических услуг – и диспетчерами-психологами (ДП) учреждения; она является круглосуточно доступной, не требует наличия SIM-карты или средств на счету абонента. Работа осуществляется с применением и адаптацией современных психологических технологий разной направленности для решения запросов заявителей / потребителей. Выделен ряд этических проблем оказания экстренной психологической помощи и поддержки жителям Волгоградской области диспетчером-психологом единой психологической службы экстренных оперативных вызовов «112» (заявителям, находящимися в состоянии алкогольного опьянения, парасуицидентам и суицидентам, сотрудникам самой службы и др.). Показано, что выявленные проблемы вытекают из общего проблемного поля биоэтики (ситуации, недостаточно четко регламентированные в правовом поле) и сделан вывод о целесообразности на основании согласованной позиции представляющих различные ведомства организаторов экстренной психологической помощи, психологов, юристов, специалистов в области биоэтики детализация правового обеспечения данной институализирующейся социальной практики. В принципиальном плане приведенные этические проблемы вытекают из общего проблемного поля биоэтики: ситуации, недостаточно четко регламентированные в правовом поле. В этой связи представляется целесообразным на основании согласованной позиции представляющих различные ведомства организаторов реализации экстренной психологической помощи, психологов, юристов, специалистов в области биоэтики детализация правового обеспечения данной институализирующейся социальной практики.

**Ключевые слова:** биоэтика, экстренная реализация психологической помощи, Волгоградская область

Статья поступила 14.02.2024; принята к публикации 20.03.2024; опубликована 20.05.2024.

Review

doi: <https://doi.org/10.19163/2070-1586-2024-17-1-67-70>

## Ethics of psychological care in the regional service "112" (based on the material of the Volgograd region)

**Vadim M. Smirnov, Vladimir V. Delaryu**<sup>✉</sup>

*Volgograd State Medical University, Volgograd, Russia*

**Abstract.** In recent years, the Russian Federation has seen the institutionalization of various forms of providing emergency psychological assistance to the population; The Volgograd region is no exception. Thus, in January 2021, on the basis of the State Treasury Institution of the Volgograd Region under the Committee for Ensuring the Life Safety of the Population of the Volgograd Region, within the framework of the "Control and Communications Center", a unified psychological service for emergency operational calls was created to provide emergency psychological assistance and support to residents of the Volgograd Region "112". Assistance is provided in a distant format between applicants/consumers of psychological services and dispatcher psychologists (DP) of the institution; it is available around the clock and does not require a SIM card or funds in the subscriber's account. The work is carried out using and adapting modern psychological technologies of various directions to resolve the requests of applicants/consumers. A number of ethical problems in providing emergency psychological assistance and support to residents of the Volgograd region by a operator-psychologist of the unified psychological service for emergency operational calls "112" (to applicants who are intoxicated, parasuicides and suicide victims, employees of the service itself, etc.) are highlighted. It is shown that the identified problems arise from the general problem field of bioethics (situations that are not clearly regulated in the legal field) and a conclusion is made about the expediency based

on the agreed position of the organizers of emergency psychological assistance representing various departments, psychologists, lawyers, and specialists in the field of bioethics detailing the legal support for this institutionalized social practice. In principle, the above ethical problems arise from the general problem field of bioethics: situations that are not clearly regulated in the legal field. In this regard, it seems appropriate, based on the agreed position of the organizers of the implementation of emergency psychological assistance, psychologists, lawyers, and specialists in the field of bioethics representing various departments, to detail the legal support for this institutionalized social practice.

**Keywords:** bioethics, emergency implementation of psychological assistance, Volgograd region

Submitted 14.02.2024; accepted 20.03.2024; published 20.05.2024.

В последние годы в Российской Федерации наблюдается институционализация различных форм оказания экстренной психологической помощи населению; Волгоградская область не является исключением [1, 2, 3]. Так, в январе 2021 г. на базе Государственного казенного учреждения Волгоградской области при Комитете по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения Волгоградской области в рамках «Центра управления и связи» для оказания экстренной психологической помощи и поддержки жителям Волгоградской области была создана единая психологическая служба экстренных оперативных вызовов «112». Помощь осуществляется в дистантном формате между заявителями / потребителями психологических услуг – и диспетчерами-психологами (ДП) учреждения; она является круглосуточно доступной, не требует наличия SIM-карты или средств на счёту абонента. Работа осуществляется с применением и адаптацией современных психологических технологий разной направленности для решения запросов заявителей / потребителей. При необходимости, в каждом индивидуальном случае ДП дежурной смены, оказывая экстренную психологическую помощь и поддержку, может привлечь все доступные силы и средства Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций: МЧС, службу спасения, полицию, скорую медицинскую помощь, федеральную службу безопасности, территориальный центр медицины катастроф, единую диспетчерскую службу и центр управления в кризисных ситуациях по региону.

За первые три года работы ДП была оказана помощь в 1162 случаях и обработано 1433 вызова (в среднем за 24-часовую смену – 9–10 обращений и 12–13 вызовов при наибольшем количестве обращений / вызовов в период с 20:00 до 24:00).

Анализ реализации психологической помощи населению в службе экстренных оперативных вызовов «112» на территории Волгоградской области в первые 3 года ее существования позволил определить не только тематику наиболее частых вызовов / обращений с учетом их динамики и «географии» заявителей, но и ряд связанных с этим этических проблем.

Диспетчерам-психологам приходится оказывать психологические услуги (консультацию, поддержку, экстренную психологическую помощь) находящимся в состоянии алкогольного опьянения заявителям (что, в большинстве случаев, можно определить по характеру речи заявителя, его запросу / запросам, ответам на уточняющие вопросы и т. д.); особенно часто это встречается в праздничные дни. ДП может сослаться на то, что работа ведется с людьми, находящимися только в трезвом состоянии. Но в речи заявителя часто констатируются парасуицидальные моменты («если вы меня не выслушаете, я сейчас сброшусь с окна 12 этажа – и будете мои мозги от асфальта с полицией отдиравать»; «в другом состоянии я бы к вам не обратился, помогите, пожалуйста, обратиться больше не к кому, появляются мысли о самоубийстве» и другие фразы аналогичного содержания). Игнорировать подобные высказывания ДП не имеет права, так как «парасуицид может быстро стать суицидом», особенно у лица в состоянии алкогольного опьянения (особенно, если проблема действительно серьезна, но достоверной / объективной информации об этом нет). При этом все разговоры идут «на запись» через единую линию экстренных оперативных вызовов, которая доступна всегда и всем жителям региона, включая и наличие «записей» у занимающихся (в последующем!) разбором конфликтных случаев специалистов различных ведомств. Вышеизложенное, априори, предполагает понимание ДП (в случае совершения законченного суицида) последствий игнорирования подобного вызова / сообщения будущих негативных последствий (профессиональных, правовых, морально-нравственных) для самого специалиста.

В данном контексте (работа с парасуицидентами и суицидентами) следует также отметить, что, согласно ведомственным инструкциям, ДП обязан на любое вербальное проявление заявителей о самоубийствах незамедлительно информировать для реагирования полицию («102») и скорую медицинскую помощь («103»). Однако бывают ситуации, когда ДП сначала начинает оказывать психологическую помощь без уведомления вышеназванных служб (заявитель делает запрос только на консультационную помощь, не со-

общает свой адрес) и сразу не высказывает парасуицидальные мысли, но которые могут быть высказаны позже; причем заявитель имеет право в любой момент прекратить общение, а ДП еще было затруднительно определить психологический статус (особенно выраженность депрессивности) заявителя.

Еще одна этическая проблема заключается в том, что ДП должен круглосуточно оказывать психологическую консультацию (часто перерастающую в психологическую помощь, в том числе экстренную психологическую помощь, что занимает значительно больше время) не только заявителям, но и сотрудникам отдела. Соответственно складываются ситуации, когда одновременно есть обращения заявителя и сотрудника. Обращения сотрудника могут быть связаны как с «обычной / бытовой / семейной проблемой», так и с его специфической направленностью работы, предполагающей не только высокий уровень эмпатичности, но и значительную социально-стрессовую нагрузку (в частности, оказание психологической помощи родственникам погибших участников специальной военной операции).

Согласно ведомственным инструкциям ДП обязан работать как с заявителями, так и с сотрудниками, но четкой дифференциации, с кем в первую очередь и какое время работать, в них нет. К тому же, если сотрудник обратился с какой-то кризисной ситуацией, то он должен выйти на работу согласно утвержденному графику (даже спустя несколько часов после своего обращения).

Приведенные этические проблемы усугубляются тем, что в каждые дежурные сутки в смене единой психологической службы экстренных оперативных вызовов «112» находится лишь один ДП, который одновременно не может переключаться на «другие линии».

Даже если заявитель предварительно попросил сохранять профессиональную тайну и делает запрос только на консультационную помощь, не сообщая свой адрес, а позже признается в убийстве (при «записи разговора»).

В принципиальном плане приведенные этические проблемы вытекают из общего проблемного поля биоэтики: ситуации, недостаточно четко регламентированные в правовом поле [4, 5, 6]. В этой связи представляется целесообразным на основании согласованной позиции представляющих различные ведомства организаторов реализации экстренной психологической помощи, психологов, юристов, специалистов в области биоэтики детализация правового обеспечения данной институализирующейся социальной практики.

### *Дополнительная информация*

**Вклад авторов.** Все авторы подтверждают соответствие своего авторства международным критериям ICMJE (все авторы внесли существенный вклад в разработку концепции, проведение исследования и подготовку статьи, прочли и одобрили финальную версию перед публикацией).

**Источник финансирования.** Авторы заявляют об отсутствии внешнего финансирования при проведении исследования.

**Конфликт интересов.** Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

### *Additional information*

**Author contribution.** All authors made a substantial contribution to the conception of the work, acquisition, analysis, interpretation of data for the work, drafting and revising the work, final approval of the version to be published and agree to be accountable for all aspects of the work.

**Funding source.** This study was not supported by any external sources of funding.

**Competing interests.** The authors declare that they have no competing interests.

### *СПИСОК ИСТОЧНИКОВ*

1. Смирнов В.М. Специфика организации экстренной медико-психологической помощи на территории острова Сарпинский: решённые и нерешённые вопросы // Менеджмент в здравоохранении: вызовы и риски XXI века: Сборник материалов VII международной научно-практической конференции, Волгоград, 17–18 ноября 2022 года. Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2023. С. 217–219.
2. Шкарин В.В., Раевский А.А. Оказание экстренной психологической помощи на территории Волгоградской области // Вестник Волгоградского государственного медицинского университета. 2020. № 2 (74). С. 45–47.
3. Шкарин В.В., Доника А.Д. Современные тренды оказания психологической помощи умирающим пациентам // Актуальные вопросы клинической психологии в регионе. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2020. С. 199–202.
4. Доника А.Д., Щекин Г.Ю. Современные тренды исследований в проблемной поле биоэтики // Биоэтика. 2017. Т. 20. № 2. С. 60–62.
5. Седова Н.Н., Доника А.Д. Биоэтика. Практикум. М.: КНОРУС, 2024. 154 с.
6. Седова, Н.Н. Биоэтика: Курс лекций. Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2011. 216 с.

### *REFERENCES*

1. Smirnov V.M. Specifics of organizing emergency medical and psychological care on the territory of Sarpinsky Island: resolved and unresolved issues. *Menedzhment v zdravookhraneni*:

*vyzovy i riski XXI veka: Sbornik materialov VII mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii = Management in healthcare: challenges and risks of the 21st century: Collection of materials of the VII international scientific and practical conference.* Volgograd, November 17–18, 2022. Volgograd, VolgSMU Publishing House, 2023:217–219. (in Rus.).

2. Shkarin V.V., Raevsky A.A. Providing emergency psychological assistance in the Volgograd region. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo meditsinskogo universiteta = Journal of Volgograd State Medical University.* 2020;2(74):45–47. (in Rus.).

3. Shkarin V.V., Donika A.D. Modern trends in providing psychological assistance to dying patients. *Aktual'nye voprosy*

*klinicheskoi psikhologii v regione. Materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii = Current issues in clinical psychology in the region. Materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference.* Volgograd, VolgSMU Publishing House, 2020:199–202. (in Rus.).

4. Donika A.D., Shchekin G.Yu. Modern trends in research in the problematic field of bioethics. *Bioetika = Bioethics.* 2017;20(2):60–62. (in Rus.).

5. Sedova N.N., Donika A.D. Bioethics. The workshop. Moscow, KNORUS, 2024. 154 p. (in Rus.).

6. Sedova N.N. Bioethics: Course of lectures. Volgograd, VolgSMU Publishing House, 2011. 216 p. (in Rus.).

#### **Информация об авторах**

**В.М. Смирнов** – преподаватель кафедры общей и клинической психологии, Институт общественного здоровья им. Н.П. Григоренко, Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоград, Россия; диспетчер-психолог отдела обработки вызовов «112», Центр управления и связи, Волгоград, Россия; ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2191-4335>, E-mail: [vadim2011\\_2011@mail.ru](mailto:vadim2011_2011@mail.ru)

**В.В. Деларю** – кандидат медицинских наук, доктор социологических наук, профессор, профессор кафедры общей и клинической психологии, Институт общественного здоровья им. Н.П. Григоренко, Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоград, Россия; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2812-4035>, E-mail: [vvdnvd@gmail.com](mailto:vvdnvd@gmail.com) ✉

#### **Information about authors**

**V.M. Smirnov** – Lecturer of the Department of General and Clinical Psychology, Institute of Public Health named after N.P. Grigorenko, Volgograd State Medical University, Volgograd, Russia; operator-psychologist of the call processing department «112», SGI Control and Communications Center, Volgograd, Russia; ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2191-4335>, E-mail: [vadim2011\\_2011@mail.ru](mailto:vadim2011_2011@mail.ru)

**V.V. Delarue** – Candidate of Medical Sciences, Doctor of Sociological Sciences, Professor, Professor of the Department of General and Clinical Psychology Institute of Public Health, Volgograd State Medical University, Volgograd, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2812-4035>, E-mail: [vvdnvd@gmail.com](mailto:vvdnvd@gmail.com) ✉