



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# Изучение использования трехзначных телефонных линий: Ресурс для информации о мерах предупреждения

июль 2024 г.



# Изучение использования трехзначных телефонных линий в предупреждении целенаправленного насилия и терроризма

## Синтез современных исследований и практики в Соединенных Штатах Америки и Канаде

**Сфера охвата и краткое изложение:** Этот отчет предлагает обзор современных исследований и работ по программированию, чтобы интегрировать информацию о предупреждении целенаправленного насилия и терроризма (TVTP), а также практические навыки для использования трехзначных телефонных линий, например, 211 и 311 – это телефонные номера для оказания помощи и получения информации, также как линии 911 и 988 предназначены для звонков при чрезвычайной или кризисной ситуации. Целевая аудитория включает ведущих политиков в правительстве, лидеров сообщества, официальных лиц, ответственных за безопасность общества и специалистов общественного здравоохранения. В это руководство включены краткие описания исследований и программ, которые в первую очередь финансируются Управлением науки и технологий (S&T) Министерства внутренней безопасности (DHS) и Грантовой программой Центра профилактических программ и партнерств (CP3). Пример Канады приведен для демонстрации распространения этой практики во всей Северной Америке. Совместное использование этих проектов отмечает несколько важных возможностей применения трехзначных телефонных линий для TVTP, в том числе для специального обучения операторов телефонной линии, чтобы определить случаи, вызывающие озабоченность; создание соответствующей справочной информации для операторов телефонной линии, которые дадут информацию тем, кто звонит; обучение для широкого спектра служб экстренного реагирования, чтобы обеспечить осведомленность при оценке рисков и вариантов управления ими в связи с целенаправленным насилием и терроризмом; и в долгосрочной перспективе усилия по муниципальному планированию по составлению карты местных ресурсов, выявлению пробелов и предложению решений для удовлетворения всего спектра потребностей в вмешательстве у лиц, вызывающих озабоченность. Эти программы также представляют возможность интеграции усилий TVTP в существующие программы общественной безопасности и благополучия.

*Дисклеймер: настоящий отчет представлен только для информационных целей, чтобы привести примеры того, как информация и практика, касающиеся целенаправленного предупреждения насилия и терроризма, внедрены в использование трехзначных телефонных линий в Северной Америке. Пожалуйста, обратитесь к местным провайдерам и провайдерам на уровне штата для получения самой актуальной информации о программировании в конкретных местах. Программы и исследования, получившие федеральное финансирование, указаны в списке литературы и тексте. Ссылки на не-федеральные организации приведены исключительно в качестве иллюстрации и примера и не означают одобрение не-федеральной организации Министерством внутренней безопасности США или Федеральным правительством.*

**Благодарности:** Центр профилактических программ и партнерств выражает признательность связанным общими интересами общественным партнерам и экспертам, которые предоставляли отзывы на различных сессиях в течение прошлого года.

**Терминология:** В контексте настоящего ресурса для информации о мерах предупреждения, трехзначные телефонные линии означают телефонные линии, которые предлагают



информационные и справочные услуги для звонящих, которые ищут ресурсы для себя или для человека, вызывающего беспокойство. Линии помощи можно отличить от линий информирования, которые в более узком смысле предназначены для сообщения о подозрительной деятельности в правоохранительные органы. Все телефоны доверия и помощи оказывают определенную поддержку в кризисных ситуациях.

**Определение целенаправленного насилия и терроризма:** Целенаправленное насилие и терроризм представляют угрозу для всех сообществ. DHS определяет целенаправленное насилие как преднамеренные акты насилия, направленные против конкретного человека, группы или места, независимо от мотивации, которые нарушают уголовное законодательство Соединенных Штатов или любого штата или подразделения Соединенных Штатов. Целенаправленное насилие включает определенную степень планирования или заранее намеченную цель, например, отдельного человека, группу людей или имущество. Эти действия, по-видимому, направлены на запугивание, принуждение или иное воздействие на более широкие слои населения, помимо намеченной цели, или же они могут быть направлены на то, чтобы привлечь внимание общественности к претензии.<sup>1</sup> Терроризм включает уголовно-противоправные действия, опасные для человеческой жизни или потенциально разрушительные для критической инфраструктуры или ключевых ресурсов, по-видимому, направленные на запугивание или принуждение гражданского населения; влияние на политику правительства путем запугивания или принуждения; или влияние на деятельность правительства путем массового уничтожения, убийств или похищений людей.

**Трехзначные телефонные линии в США:** Трехзначные телефонные линии помощи направляют абонентов к ресурсам и помощи сообщества. В Соединенных Штатах Америки существует обширная инфраструктура телефонов доверия по всей стране. Номер 211, определенный в 2000 году Федеральной комиссией по средствам связи (FCC) как номер для услуг информации и справок, представляет доступную во всех 50 штатах телефонную линию, которая связывает людей с местными ресурсами для программ с основными потребностями, например, информация о жилье и трудоустройстве, а также предоставляет информацию в чрезвычайной ситуации, помощь в случае стихийных бедствий и сведения об услугах здравоохранения. United Way Worldwide, некоммерческая организация, поддерживающая 211, отмечает, что сеть отвечает на более чем 20 миллионов запросов ежегодно.<sup>2</sup> Другие линии помощи в кризисных ситуациях включают сеть местных и финансируемых штатом кризисных центров «Линия жизни для самоубийц и в кризисных ситуациях», созданную в 2005 году Управлением служб по борьбе со злоупотреблением психоактивными веществами и охране психического здоровья (SAMHSA), находящееся в ведении некоммерческой организации Vibrant Emotional Health.<sup>3</sup> В 2022 году оригинальный номер 1-800 перешел к трехзначной форме 988, которая существует в настоящее время. Сегодня эта линия соединяет звонящих с подготовленными консультантами по кризисным ситуациям и ресурсами с помощью звонков, текстовых сообщений и чата, а также дополнительно предоставляет экстренную линию помощи ветеранам. Другим примером является «Строка текста в кризисе» (Crisis Text Line), глобальная некоммерческая организация, предоставляющая круглосуточную текстовую поддержку в области психического здоровья и в кризисных ситуациях.

---

<sup>1</sup> См., например, [Уведомление о возможности финансирования для Грантовой программы на 2024 г., посвященной предупреждению целенаправленного насилия и терроризма, the Notice of Funding Opportunity for the 2024 Targeted Violence and Terrorism Grant Program, \[https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24\\\_0415\\\_cp3\\\_tvtp-fy24-nofo.pdf\]\(https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24\_0415\_cp3\_tvtp-fy24-nofo.pdf\).](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf)

<sup>2</sup> См. [211 | United Way Worldwide](#)

<sup>3</sup> См. <https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430>.



Службы экстренной помощи и обслуживающие их телефонные линии все чаще сотрудничают с другими учреждениями, такими, как социальные службы и службы поведенческого здоровья, предлагают программы совместного реагирования с участием полиции и врачей для людей, попавших в беду.<sup>4</sup> Местные органы власти могут также использовать другие трехзначные телефонные линии, например, линию экстренной помощи 311<sup>5</sup> или отдельную трехзначную линию обслуживания для доступа к медицинским услугам.<sup>6</sup> Телефонные линии доверия и помощи могут координировать свои действия с линиями экстренной помощи, например, 911.<sup>7</sup>

Кроме того, существуют управляемые США некоммерческие телефонные линии, которые могут связать с TVTP. Хотя они не привязаны напрямую к муниципальным телефонным линиям с трехзначными номерами, некоторые из них предлагают справочные услуги. Базирующаяся в США некоммерческая организация общественного здравоохранения Parents for Peace (Родители за мир), которая занимается расширением прав и возможностей сообществ и семей в области общественного здравоохранения, организовала действующую с 2017 года конфиденциальную линию помощи и получила грант TVTP в 2023 году, чтобы поддержать расширение телефонной линии.<sup>8</sup> Компания социального воздействия Moonshot, занимающаяся борьбой с насильственным экстремизмом, также поддерживает круглосуточную текстовую линию помощи, созданную в партнерстве с Crisis Text Line, которая предоставляет консультативные сессии по проблемам кризиса для людей, обдумывающих насилие.<sup>9</sup> Обе компании: Parents for Peace и Moonshot получили федеральное финансирование для поддержки направленных на TVTP усилий за пределами расширенной линии помощи.

**Сообщения очевидцев и нерешительность:** Семья и друзья, которых иногда называют «близкие свидетели», находятся в таких местах, где можно заметить предупреждающие знаки того, что кто-то может находиться на пути к насилию. Однако исследования показали, что близкие свидетели могут испытывать нерешительность, когда нужно сообщить в правоохранительные органы о каком-то человеке, поведение которого их беспокоит. Они боятся, что сообщение может навлечь на них неприятности, или опасаются, что беспокоящее их лицо может обнаружить, что звонивший сообщил о нем или о ней.<sup>10</sup> Исследования также показывают, что встревоженным очевидцам может показаться сложным и непосильным ориентироваться в ресурсах TVTP, особенно во время принятия решения о том, следует ли

---

<sup>4</sup> Puntis S, Perfect D, Kirubarajan A, Bolton S, Davies F, Hayes A, Harriss E, Molodynski A. Систематический обзор моделей совместного реагирования полиции и медработников на «уличную» сортировку лиц с нарушениями психического здоровья. *BMC Psychiatry*. 2018 Aug 15;18(1):256. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID: 30111302; PMCID: PMC6094921.

<sup>5</sup> [ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОДОВ N11 И ДРУГИХ СОКРАЩЕННЫХ ПРОЦЕДУР НАБОРА НОМЕРА](#)  
[Федеральная комиссия по средствам связи \(fcc.gov\)](#)

<sup>6</sup> [Info-Santé 811 | Правительство Квебека \(quebec.ca\)](#)

<sup>7</sup> Управление науки и технологий в Министерстве внутренней безопасности «Политики и процедуры системы направления на горячую линию с поддержкой текстового вмешательства гейткипера», 3.

<sup>8</sup> Организация Parents for Peace получила грантовое финансирование от программы DHS CP3 на финансовые годы 2022 и 2023.

<sup>9</sup> Компания Moonshot получила грантовое финансирование от программы DHS CP3 на финансовый год 2020.

<sup>10</sup> Национальный совет по психическому благополучию «Массовое насилие в Америке: причины, последствия и пути решения», 38.



сообщать.<sup>11</sup> Исследование, проведенное в 2021 году и финансируемое Национальным институтом юстиции, выяснило, что случайные свидетели предпочитают сообщать лично или по телефону, в противоположность методам сообщений через сеть интернета.<sup>12</sup> В двух исследованиях, посвященных сообщениям очевидцев, респонденты выражали желание увеличить доступ к инструментам предупреждения и информации.<sup>13</sup><sup>14</sup> В совокупности, трехзначные номера телефонов доверия могут обеспечить близких свидетелей анонимным первым шагом, который может помочь им получить доступ к информации в соответствующих и местных ресурсах для вмешательства.

### **Интеграция предупреждения целенаправленного насилия и терроризма в трехзначные телефонные линии:**

Небольшое количество трехзначных телефонных линий внедрило услуги поддержки для предупреждения насилия; например, линия 211 в Филадельфии предлагает ресурсы по вмешательству при конфликте, предупреждению насилия среди молодежи и направление в организации сообщества, которые занимаются предупреждением насилия.<sup>15</sup> Ограниченное количество линий помощи предоставляют направление и услуги информации, непосредственно связанные с TVTP. Линия 211 LA в Лос-Анджелесе включила услуги TVTP в свою линию помощи, чтобы поддержать инициативу LA-ROC (открытые, устойчивые сообщества Лос-Анджелеса). Совместно с исследованием, которое поддерживается Управлением науки и технологий DHS, Университет штата Джорджия оказал поддержку линии 211 в Лос-Анджелесе во внедрении политики и процедур для направления абонентов к ресурсам предупреждения целенаправленного насилия и терроризма. Эти усилия также включали в себя формальную оценку текстовой линии помощи и оценку процесса расширения программы. Заключительный отчет, опубликованный в 2022 году, определил возможности и проблемы для направления на линию помощи с поддержкой текстовых сообщений, которые обсуждаются в заключении этой статьи.

Исследование подчеркивает важность разработки протоколов для операторов телефонных линий с целью решения конкретных проблем, связанных с насилием и терроризмом, учитывая, что операторы должны решать широкий спектр проблем, возникающих у абонентов (например, бездомность, психическое здоровье, запугивание). Исследование, проведенное Университетом штата Джорджия, рекомендует варианты с поддержкой текстовых сообщений, чтобы помочь в направлении абонентов к соответствующим ресурсам, связанным с характером их запросов, а также помочь операторам более четко определить разницу между кризисными и не кризисными случаями.<sup>16</sup>

---

<sup>11</sup> Sara K. Thompson, Michele Grossman & Paul Thomas, «Потребности, права и системы: в Канаде увеличивается количество близких свидетелей, предоставляющих сведения о радикализации, ведущей к насилию, терроризму и политическому насилию», 7.

<sup>12</sup> David P. Eisenman, Stevan Weine, Paul Thomas, Michele Grossman, «Пороговые значения для отчетности сообщества: Обмен информацией, касающейся терроризма и целенаправленного насилия, с руководящими органами» 3.

<sup>13</sup> Elga Sikkens, Marion van San, Stijn Sieckelink, Micha de Winter, «Взгляды родителей на радикализацию: Качественное исследование».

<sup>14</sup> Thompson et al. «Потребности, права и системы», 7.

<sup>15</sup> См. [Позвоните на городскую круглосуточную горячую линию по предотвращению насилия | Управление уголовного правосудия | Город Филадельфия](#)

<sup>16</sup> Полный отчет из Университета штата Джорджия находится в DHS и по требованию доступен для общественности



## Грантовые программы DHS по проблемам целенаправленного насилия и терроризма (TVTP), касающиеся трехзначных телефонных линий

**Обзор грантовой программы TVTP:** DHS центр профилактических программ и партнерств запрашивает заявки для ежегодной грантовой программы, касающейся предупреждения целенаправленного насилия и терроризма.<sup>17</sup> Благодаря этому государственному грантовому конкурсу было подано несколько успешных заявок, предлагающих программное включение элементов трехзначных телефонных линий, эти заявки вкратце здесь описаны:

**Округ Палм-Бич, Флорида (грант в 2021 г.-2023 г. и 2023 г.-2025 г.):** Офис шерифа округа Палм-Бич (PBSO), в сотрудничестве с мультидисциплинарной, межотраслевой группой заинтересованных лиц в сообществе, создал Проект предупреждения насилия в школах и сообществе округа Палм-Бич и расширил этот проект как часть TVTP гранта на 2021 финансовый год. Проект нацелен на улучшение координации имеющихся возможностей для предупреждения массового насилия в округе Палм-Бич. Линия помощи 211 в округе, которая принимает звонки с номера 988 - линии спасения от самоубийств и кризисов, была интегрирована в эти более усиленные меры, включая проект в округе Палм-Бич “Aware and Care” <http://awareandcarepb.com/> «Знай и заботься» по информированию общественности округа Палм-Бич, а также обучение и техническую помощь для провайдеров сообщества

PBSO и партнеры проекта Линии помощи 211 в округе и Сети поведенческого здоровья Юго-Восточной Флориды (SEFBHN) достигли нескольких критических результатов. PBSO наняли двух (2) финансируемых грантом детективов, чтобы увеличить возможности их групп по оценке угроз; Группы по оценке угроз в PBSO отвечают на сообщения индивидов, которые могут подвергаться риску совершения дальнейших актов насилия в сообществе. Персонал групп по оценке угроз PBSO провели четыре обучающих сессий для 32 членов персонала из линии помощи 211, оснастив их необходимыми знаниями для определения индикаторов потенциального риска для массового насилия и соответствующих вариантов вмешательства и сообщения. Более 164 членов сообщества и профессионалов в области поведенческого здоровья завершили обучение по работе с очевидцами и 14 индивидов были сертифицированы, чтобы провести в сообществе обучение по работе с очевидцами. Группы по оценке угроз в PBSO направляют индивидов, имеющих признаки риска для возможного насилия, в партнерский проект SEFBHN, который является управляющей организацией для услуг в области поведенческого здоровья в округе Палм-Бич. SEFBHN – это практика, основанная на доказательствах, и обеспечивает координацию медицинской помощи, соединяя индивидов непосредственно с провайдерами в сообществе. На протяжении действия проекта SEFBHN направил 75 индивидов для оказания услуг медицинской помощи. Наконец, PBSO сейчас имеет Меморандум о взаимопонимании (Memoranda of Understanding) с межотраслевыми партнерами, в том числе правоохранительными органами и провайдерами в области поведенческого здоровья. Меморандум определяет роли и обязанности, способствующие дальнейшему укреплению стратегий сотрудничества и координации.

Частичное использование финансирования, полученного от Грантовой программы TVTP как награду на 2023 финансовый год, позволило запланировать расширение Проекта

---

<sup>17</sup> [Ресурсы для претендента на грантовую программу по предупреждению целенаправленного насилия и терроризма | Внутренняя безопасность \(dhs.gov\)](#)



предупреждения насилия в школах и сообществе округа Палм-Бич. Будут включены вмешательства лиц, предоставивших информацию об индивидуалах, которых выявили раньше на пути к совершению насилия. PBSO будет продолжать партнерство с SEFBHN, с линией помощи 211 и с новыми партнерами -участниками проекта, включая Район здравоохранения в округе Палм-Бич. Эти усилия основаны на уроках, усвоенных в предыдущих циклах грантовой программы TVTP, а также на доверии, которое построено провайдерами услуг в области психического и поведенческого здоровья, их линии помощи 211, SEFBHN и сообществом при помощи проекта *Aware and Care* в округе Палм-Бич.

**Округ Чарльстон, Южная Каролина (грант в 2022 г.-2024 г.):** С целью улучшения местных возможностей предупреждения насилия и терроризма в округе Чарльстон проводят обучение 463 специалистов экстренного реагирования и профессионалов в области психического здоровья. Главными темами были информированность и оценка риска в связи с проблемой целенаправленного насилия и терроризма. Такое совместное обучение предназначено для создания общей базы знаний, языка и взаимопонимания ролей в эффективном предупреждении целенаправленного насилия. Мультидисциплинарная группа руководит этой работой и вовлекает свой персонал в обучение. В настоящее время принимают участие местные Правоохранительные органы, Экстренные медицинские услуги (EMS) в округе Чарльстон, Объединенный центр 911 в округе Чарльстон, Центр психического здоровья для округов Чарльстон и Дорчестер, и Центр в округе Чарльстон (Департамент услуг для лиц, злоупотребляющих алкоголем и другими психотропными препаратами). В округе Чарльстон при помощи этого финансирования поставлена цель - оснастить специалистов экстренного реагирования и клиницистов возможностью:

1. Определить клиентов с нарушениями психического здоровья, которые могут проявить индикаторы риска в отношении целенаправленного насилия;
2. Провести обследование клиентов с нарушениями психического здоровья, чтобы установить присутствующую степень риска;
3. Внедрить планы безопасности, чтобы предоставить соответствующую медицинскую помощь и обслуживание, которые могут понадобиться индивидуалам в группе риска для увеличения защитных факторов и уменьшения факторов риска.

Кроме того, грант включает оценку действующих протоколов и практик, которыми пользуются партнеры, для определения сильных сторон и недостатков, которые присутствуют в теперешней работе. Объединенный центр экстренной связи округа Чарльстон (911) выполняет координационную роль в этой мультидисциплинарной деятельности. Эта оценка предоставит информацию для улучшения плана внедрения, чтобы сформировать более тесное сотрудничество и протоколы направления к специалистам. Такая работа создает богатую местную историю об общественной безопасности и провайдерах, занятых в сфере психического здоровья и работающих сообща, чтобы предоставить наилучшую медицинскую помощь для индивидуалов, при этом обеспечивая безопасность сообщивших о возможной угрозе насилия лиц и сообщества в целом.

**Вашингтон, округ Колумбия (грант в 2022 г.-2024 г.):** Управление национальной безопасности и чрезвычайных ситуаций округа Колумбия (HSEMA) стремится обеспечить безопасное сообщество для всех жителей, поддерживая усилия по борьбе с целенаправленным насилием, а также по его предупреждению. HSEMA создала программу [Защитить округ Колумбия](#) это общегородская мультидисциплинарная программа оценки угроз и управления ими, использующая подход общественного здравоохранения для оценки риска



насилия или серьезного вреда, который может причинить индивидуал, программа обменивается информацией и координирует ресурсы и услуги.<sup>18</sup>

Программа работает для внедрения методов оценки поведенческих угроз и управления ими в процесс обучения диспетчеров и операторов, а также для установления протоколов, связанных с имеющимися в городе услугами по переадресации вызовов на трехзначную телефонную линию, например 311 и 911, чтобы помочь абонентам, которые идентифицируют и сообщают о поведении или общении, указывающих на целенаправленное насилие. Программа также нацелена на упрощение процесса оповещения о подозрительных действиях, обеспечение оперативного доступа к ресурсам по оценке угроз и управлению ими, а также предоставляет услуги для направлений тем лицам или организациям, которым эти ресурсы могут потребоваться.

## Пример Канады:

**Информационный центр Квебека:** Усилия по использованию трехзначной телефонной линии для предупреждения целенаправленного насилия и терроризма не являются уникальными для Соединенных Штатов. В Канадской провинции Квебек телефонная линия 811 с названием InfoSante <https://www.quebec.ca/en/health/finding-a-resource/info-sante-811> предлагает бесплатную и конфиденциальную помощь линии доверия, открытую для звонков 24 часа ежедневно в течение 7 дней в неделю. Линия предлагает медицинские консультации и услуги направления к специалистам для всех, педиатрическую линию помощи для здоровья детей возрастом от 0 до 17 лет, консультацию психолога и специалиста по психическому здоровью с номером линии направления к ним, и наконец, линию с направлениями для людей, которые ожидают семейного врача. Линия с номером 811 расположена внутри Министерства Здравоохранения и Социальных служб, и она соединяется с широкой сетью служб общественного здравоохранения, охраны психического здоровья, социальных и общинных услуг, которые могут поддержать профилактические усилия. InfoSante, Монреальская группа по социальной поляризации и Канадская сеть практических работников по предупреждению радикализации (CPN-PREV) сформировали партнерство после получения звонков от людей, обеспокоенных поведением друзей и близких, которые могут перейти от радикализации до насилия. Сотрудники Монреальской группы по социальной поляризации обучают социальных работников с линии InfoSante и обеспечивает, что у них есть доступ к широкому выбору партнеров, которые поддерживают усилия по предупреждению целенаправленного насилия и терроризма. InfoSante сейчас указана в справочнике партнеров CPN-PREV, поэтому индивидуалы знают, что они могут получить услуги направления непосредственно от InfoSante..

**Вывод.** Несмотря на то, что интеграция информации TVTP в трехзначные телефонные линии является новой практикой, несколько программ в Северной Америке сообщили обнадеживающие результаты относительно включения этой информации в существующие протоколы телефонной линии. Начальные оценки этих программ указывают на необходимость обучения, расширения ресурсов и усилий для повышения осведомленности, чтобы достичь необходимого эффекта. Также следует признать, что количество исследований эффективности линий доверия и помощи в контексте TVTP ограничено. Однако в смежных областях, связанных с предотвращением кризисов, исследования показали положительные

---

<sup>18</sup> [История грантополучателя TVTP: Агентство национальной безопасности и по управлению в чрезвычайных ситуациях округа Колумбия | Внутренняя безопасность \(dhs.gov\)](#)



результаты. Например, исследования показали, что трехзначные телефонные линии помощи, связанной с намерениями совершить суицид, могут быть полезными в снижении риска суицида.<sup>19</sup>

**Возможности.** Определить соответствующих провайдеров на национальном и местном уровнях и установить связь между службой телефонной линии и этими провайдерами является центральной процедурой для создания протоколов TVTP в пределах существующих трехзначных рамок. Исследовательская группа в Университете штата Джорджия указала в своей работе в Лос-Анжелесе, что значительной проблемой для операторов телефонной линии была осведомленность о специальной службе для предупреждения целенаправленного насилия или терроризма, например, ресурсы для обеспокоенных прохожих.<sup>20</sup> Другой проблемой, с которой сталкиваются трехзначные телефонные линии, является осведомленность и принятие сообществом программы, эту проблему можно смягчить с помощью маркетинговых кампаний и обмена информацией через местных партнеров. Финансирование, укомплектование штата и надлежащее обучение персонала представляют дополнительные проблемы для обдумывания. Трехзначные телефонные линии должны дополнительно учитывать беспокойство о конфиденциальности, особенно в текстовых строках, чтобы обеспечить защиту прав отдельных лиц, если одновременно поступает надлежащее сообщение об угрозе неминуемого насилия. Заглядывая вперед, можно сказать, что возможности для развития включают расширение координации между телефонными линиями, например 911 и 988, с целью обеспечить, чтобы потребности переживающих кризис, удовлетворялись при помощи соответствующих ресурсов.<sup>21</sup>

## Дополнительные ресурсы: Ресурсы CP3

Министерство внутренней безопасности и Центр для профилактических программ и партнерств (CP3) предоставляет ресурсы для предупреждения и смягчения актов целенаправленного насилия и терроризма. Ресурсы включают поддержку персонала на всей территории страны, финансирование грантов, обучение и учебные материалы, чтобы поддерживать безопасность вашего штата.

**Региональные координаторы в сфере предупреждения** целенаправленного насилия и терроризма поддерживают профилактические меры на уровне штата и местных уровнях. Они обмениваются информацией, предоставляют обучение и помогают созданию сетей для партнеров в сообществе, которые могут принять участие в предупреждении насилия и терроризма. Чтобы получить дополнительную информацию, посетите [www.dhs.gov/cp3](http://www.dhs.gov/cp3)

---

<sup>19</sup> Kelly Mazzer, Megan O’Riordan, Alan Woodward, and Debra Rickwood «Систематический обзор об ожиданиях пользователя и результаты службы поддержке в кризисных ситуациях», 465. См. также Gould, M.S., Lake, A.M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Munfakh, J.L., Wright, J. and McKeon, R. (2018) «Последующая работа со звонящими людьми в рамках Национальной программы по предотвращению самоубийств: Оценка восприятия звонящими качества оказания помощи. Suicide Life Threat Behav, 48: 75- 86. <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>

<sup>20</sup> DHS S&T «Вмешательство гейткипера с поддержкой текстовых сообщений» 4.

<sup>21</sup> См. <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>

Для получения более полной информации об исследовании возможностей расширения координации между кризисными подразделениями, см. [Содействие координации 988 и 911 для обеспечения своевременного и надлежащего реагирования на кризисные ситуации в области психического здоровья](#) | Вопросы здравоохранения.



или свяжитесь с Региональными координаторами в сфере предупреждения CP3, адрес электронной почты [cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov).

Грантовая программа в сфере предупреждения целенаправленного насилия и терроризма предоставляет финансирование для руководства штата, местных органов власти, племенных и территориальных органы власти, некоммерческих организаций, институтов высшего образования, чтобы установить или усилить возможности для предупреждения целенаправленного насилия и терроризма. Получите больше информации и подайте заявку на [www.dhs.gov/tvtpgrants](http://www.dhs.gov/tvtpgrants) или свяжитесь с грантовой группой по адресу в сети [terrorismprevention@hq.dhs.gov](mailto:terrorismprevention@hq.dhs.gov).

**Поиск профилактических ресурсов** предоставляет обществу информацию о ресурсах, которые нужны для подготовки к оказанию помощи при целенаправленном насилии и терроризме и предупреждении таких явлений в пределах нашей страны. Ресурсы на вебсайте включают источники поддержки в сообществе, возможности финансирования грантов, платформы для обмена информацией, исследования в сфере доказательной медицины, возможности обучения для уменьшения риска целенаправленного насилия, включая целенаправленное насилие на почве ненависти. Найдите больше информации на: Prevention Resource Finder <https://www.dhs.gov/prevention> | Homeland Security (dhs.gov) <https://www.dhs.gov/prevention>