



ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ  
И ИНТЕРЕСОВ ДЕТЕЙ

# Создание и обеспечение системы экстренной психологической помощи в составе психологической службы в системе образования Российской Федерации



Москва,  
2021

Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Центр защиты прав и интересов детей»

**СОЗДАНИЕ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ЭКСТРЕННОЙ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В СОСТАВЕ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Методические рекомендации**

**Москва, 2021**

ББК 88.9

УДК 159.98

**Создание и обеспечение системы экстренной психологической помощи в составе психологической службы в системе образования Российской Федерации** Методические рекомендации / Авторы-составители: Артамонова Е.Г., Васильева Н.Н., Глазунова Е.А., Дитерихс А.Л., Журкина Т.А., Иванова Е.В., Мелентьева О.С.— М.: ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2021.

Методические рекомендации направлены на повышение компетентности специалистов психолого-педагогических служб образовательных организаций в вопросах оказания экстренной психологической помощи в образовательной среде в случае наступления чрезвычайных, кризисных ситуаций и рекомендованы для специалистов системы образования, в компетентности которых находится организация экстренной психологической помощи в образовательной среде, администрации образовательных организаций, педагогов-психологов и иных специалистов.

© ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2021

© Артамонова Е.Г., Васильева Н.Н., Глазунова Е.А., Дитерихс А.Л., Журкина Т.А., Иванова Е.В., Мелентьева О.С., 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

### Оглавление

<b>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b> .....	6
<b>1. СИСТЕМА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ</b> .....	8
<b>1.1. Общая схема организации экстренной психологической помощи в образовательной среде</b> .....	8
<b>1.2. Модель организации Службы Неотложной Психологической Помощи</b> .....	11
<b>1.2.1. Направление выездной работы</b> .....	12
<b>1.2.2. Посткризисная психологическая помощь лицам, вовлеченным в кризисную ситуацию в образовательной организации.</b> .....	17
<b>1.2.3. Направление дистанционной психологической помощи</b> .....	24
<b>2. ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ</b> .....	30
<b>2.1. Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях</b> .....	30
<b>2.2. 34 чрезвычайных ситуаций</b> .....	34
<b>3. ОКАЗАНИЕ НЕОТЛОЖНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В СЛУЧАЕ НАСТУПЛЕНИЯ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	36
<b>3.1. Алгоритм действий специалистов образовательной организации</b> .....	37
<b>3.1. Алгоритм действий специалистов СНПП</b> .....	52
<b>в образовательной организации</b> .....	52
<b>3.2. Посткризисное психологическое сопровождение специалистами Службы Неотложной Психологической Помощи</b> .....	61
<b>3.4. Дистанционное психологическое консультирование</b> .....	64
<b>в посткризисный период</b> .....	64
<b>3.5. Экология профессиональной деятельности специалистов СНПП</b> .....	67
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	70
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....	75

4. Письмо Минобрнауки России от 23.08.2017 N ТС-702/07 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по совершенствованию межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по вопросам организации профилактической работы с семьями, находящимися в социально опасном положении») .....77
5. Письмо Департамента государственной политики в сфере защиты прав детей от 18 января 2016 г. № 07–149 «О направлении методических рекомендаций по профилактике суицида» 77

<b>ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b>	4
<b>1. Система экстренной психологической помощи в образовательной среде</b>	6
1.1. Общая схема организации экстренной психологической помощи в образовательной среде	6
1.2. Модель организации Службы неотложной психологической помощи	9
1.2.1. Направление выездной работы	10
1.2.2. Посткризисная психологическая помощь лицам, вовлеченным в кризисную ситуацию в образовательной организации	15
1.2.3. Направление дистанционной психологической помощи	23
<b>2. Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях</b>	28
2.1. Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях	28
2.2. Действия Службы Неотложной Психологической Помощи и специалистов образовательных организаций по преодолению последствий чрезвычайных ситуаций	32
<b>3. Оказание неотложной психологической помощи в случае наступления кризисных ситуаций в образовательной организации</b>	34
3.1. Алгоритм действий специалистов образовательной организации	35
3.2. Алгоритм действия специалистов СНПП	52
3.3. Посткризисное психологическое сопровождение специалистами СНПП	57
3.4. Дистанционное консультирование	64

3.5. Экология профессиональной деятельности специалистов СНПП	66
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	70
ПРИЛОЖЕНИЕ	75

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данные методические рекомендации направлены на повышение компетентности специалистов психолого-педагогических служб образовательных организаций в вопросах оказания экстренной психологической помощи в образовательной среде в случае наступления чрезвычайных и кризисных ситуаций. Предлагаемые методические рекомендации представлены описанием модели системы экстренной психологической помощи в образовательной среде, а именно:

- структурой и принципами организации экстренной психологической помощи;
- описанием процессов оказания экстренной и неотложной психологической помощи в случае чрезвычайных и кризисных ситуаций в образовательных организациях;
- описанием алгоритмов действий специалистов, включенных в процесс оказания экстренной и неотложной психологической помощи;
- конкретными технологиями работы по оказанию психологической помощи с учетом типа кризисной ситуации и контингента, нуждающегося в оказании психологической помощи.

Актуальность системной работы по организации экстренной психологической помощи в образовательной среде связана с тем, что на современном этапе развития социума, в том числе сферы образования, относительно часто происходят чрезвычайные и кризисные ситуации. Они оказывают деструктивное, разрушительное воздействие как на само функционирование в штатном режиме образовательной организации, так и на эмоциональный климат в ней.

Особое внимание в таких ситуациях требуют дети и подростки, так как, в силу возраста, у них продолжается формирование когнитивных функций, и проживание кризисного события может негативно повлиять на формирование здоровой психики ребенка. Психологическая помощь должна быть профессиональной и полноценной. Для этого необходим системный динамический подход в организации экстренной психологической помощи в образовательной среде, основные аспекты деятельности которой будут рассмотрены в данном пособии.

В предлагаемых рекомендациях в большей степени рассматривается неотложная психологическая помощь, как одно из значимых звеньев всей системы оказания экстренной психологической помощи в образовательной среде.

В рекомендациях используются следующие специфические понятия:

**Система экстренной психологической помощи в образовательной среде (СЭППОС)** — это система мер оказания психологической помощи, в зависимости от типа кризисного события, в которое попали участники образовательного процесса, в ситуации, когда существует явная или неявная угроза жизни и здоровью участника образовательного процесса.

**Чрезвычайная ситуация** — это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которая может повлечь или повлекла за собой человеческие жертвы, а также ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

В образовательной среде привлечение специалистов МЧС, в том числе психологов, связано непосредственно с наличием текущих процессов, угрожающих жизни и здоровью участников образовательного процесса. Как правило, это связано с так называемыми локальными чрезвычайными ситуациями социогенного характера — терроризм, захват заложников, массовые беспорядки.

**Кризисная ситуация** (от греч. Krisis — решение, поворотный пункт) характеризует состояние, порождаемое проблемой, которую невозможно: игнорировать, разрешить в короткое время, разрешить привычным способом.

Ожидаемые **результаты работы** по оказанию экстренной, психологической помощи в образовательной среде:

1. Возобновление функционирования образовательной организации в штатном режиме.
2. Адаптивное поведение и стабильное эмоциональное состояние всех участников кризисной или чрезвычайной ситуации.
3. Обеспеченность всех нуждающихся доступными пролонгированными формами психологической помощи, способствующими их эффективной реадаптации к условиям обучения и жизнедеятельности.



# 1. СИСТЕМА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

## 1.1. Общая схема организации экстренной психологической помощи в образовательной среде

В системе экстренной психологической помощи в образовательной среде (СЭППОС) могут оказываться такие виды психологической помощи:

- экстренная;
- неотложная;
- посткризисная.

Таблица 1.

### Классификация видов психологической помощи, входящих в систему экстренной психологической помощи в образовательной среде

Признак	Форма психологической помощи		
	Экстренная	Неотложная	Посткризисная
Угроза жизни и здоровью	Угроза жизни	Неявная угроза жизни	Угроза жизни отсутствует, неявная угроза здоровью
Основание оказания помощи	Обращение обучающегося за помощью (волеизъявление); обращение других лиц (законный режим)	Обращение обучающегося (его законных представителей) за помощью (договорный режим)	Обращение обучающегося (его законных представителей) за помощью (договорный режим)
Временной интервал	Помощь должна быть оказана как можно быстрее	Помощь должна быть оказана в разумный срок (3–5 дней)	Помощь должна быть оказана в течение года после кризисной ситуации

**Экстренная психологическая помощь (ЭПП)** — целостная система мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в условиях чрезвычайной ситуации, снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику отдаленных

негативных психических последствий, включающая в себя как отдельные специальные методы психологического воздействия, так и организацию особой среды, окружающей пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в чрезвычайной ситуации, в процессе ликвидации последствий чрезвычайной ситуации.

**Неотложная психологическая помощь (НПП)**—целостная система мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психологического состояния круга пострадавших лиц в условиях кризисной ситуации, снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику эмоционального неблагополучия. Неотложная психологическая помощь оказывается в условиях кризисной ситуации при внезапных острых психологических состояниях, обострениях хронических психических заболеваний без явных признаков угрозы для жизни и здоровья человека.

**Посткризисная психологическая помощь (ПКПП)** — целостная система мероприятий, направленная на преодоление возникших отдаленных негативных психологических последствий у круга пострадавших лиц в условиях кризисной ситуации. Такая помощь оказывается в посткризисный период.

Основными функциональными звеньями системы экстренной психологической помощи в образовательной среде являются:

- структурные отделения экстренной психологической помощи министерства по чрезвычайным ситуациям (МЧС);
- Служба Неотложной Психологической Помощи (СНПП);
- психолого-педагогическая служба образовательной организации (ППС).

В зависимости от статуса кризисного события к работе по преодолению негативных последствий привлекаются те или иные звенья системы экстренной психологической помощи.

Образовательная организация сталкивается с такими кризисными событиями (ситуациями), требующими оказания психологической помощи участникам образовательного процесса, как *чрезвычайная* ситуация и *кризисная* ситуация.



Рисунок 1. Система экстренной психологической помощи в образовательной среде (СЭППОС).

Таблица 2.

**Включенность функциональных звеньев системы экстренной психологической помощи в образовательной среде в зависимости от статуса кризисного события**

Типы кризисных событий	Кризисная ситуация (КС)	Чрезвычайная ситуация (ЧС)
Виды психологической помощи	Неотложная психологическая помощь (НПП) и посткризисная психологическая помощь (ПКПП)	Экстренная психологическая помощь (ЭПП)
Кто оказывает первично помощь	Служба неотложной психологической помощи (СНПП) и психолого-педагогическая служба (ППС) образовательной организации	Министерство по чрезвычайным ситуациям (МЧС)
Кто может оказывать помощь в дальнейшем	Психолого-педагогическая служба образовательной организации (ППС) Служба неотложной психологической помощи (СНПП)	Министерство по чрезвычайным ситуациям (МЧС) Служба неотложной психологической помощи (СНПП) Психолого-педагогическая служба образовательной организации (ППС)

Чем сложнее ситуация (событие), тем больше структур задействуются в помощи участникам образовательного процесса. В предотвращении кризисных ситуаций также могут участвовать специалисты МЧС.

## **1.2. Модель организации Службы Неотложной Психологической Помощи**

Основными целями оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса является:

- возвращение образовательной организации в штатный режим функционирования в короткий отрезок времени;
- снижение интенсивности возможных негативных последствий кризисной ситуации.

Задачами оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса является:

- оказать помощь администрации образовательной организации в планировании работы по психолого-педагогическому сопровождению участников образовательного процесса в период проживания кризиса и в посткризисный период с учетом специфики конкретной ситуации;
- оказать неотложную психологическую помощь в формате индивидуальных и групповых консультаций, направленную на минимизацию последствий кризисной ситуации, актуализацию вариантов само- и взаимопомощи;
- информировать участников образовательного процесса о возможных последствиях и проявлениях эмоционального неблагополучия в связи с кризисной ситуацией, возможностях получения квалифицированной психологической помощи (телефоны доверия, онлайн-чат, очная консультация специалистов-психологов), правилах информационной безопасности;
- информировать педагогический коллектив об эффективном алгоритме действий в случае выявления участников образовательного процесса, остро переживающих кризисную ситуацию.

Родители (законные представители) обучающихся при информировании о кризисной ситуации в образовательной организации имеют право отказаться от участия ребенка в мероприятиях по оказанию неотложной психологической помощи.

В образовательной среде неотложная психологическая помощь участникам образовательного процесса может оказываться как штатными сотрудниками образовательной организации (при наличии соответствующих

компетенций), так и внешними специалистами Службы Неотложной Психологической Помощи. Опыт оказания неотложной психологической помощи показывает эффективность такой помощи именно внешними специалистами, так как в этом случае специалист-психолог не входит в первый круг пострадавших.

Рисунок 2. Модель Службы Неотложной Психологической Помощи.



### 1.2.1. Направление выездной работы

Деятельность Службы Неотложной Психологической Помощи (СНПП) региона/города/муниципального образования/округа/района осуществляется в соответствии с Положением о Службе Неотложной Психологической Помощи, утвержденном организацией подчинения СНПП. Документация СНПП, алгоритмы ее деятельности так же утверждаются организацией подчинения СНПП или, по согласованию с организацией подчинения, руководством Службы Неотложной Психологической Помощи.

Деятельность службы Неотложной Психологической Помощи начинается с момента поступления руководителю службы информации о кризисной ситуации в образовательном учреждении. Эта информация может поступать по нескольким каналам:

✓ сводка о чрезвычайных ситуациях в регионе/ городе/ муниципальном образовании/округе/районе;

✓ сводка о чрезвычайных ситуациях в системе образования региона/города/ муниципального образования/ округа/ района;

✓ письменный запрос от администрации образовательной организации непосредственно в СНПП или в организацию подчинения СНПП;

✓ устное обращение администрации образовательной организации к руководителю СНПП или руководителю организации подчинения СНПП.

Возможен другой канал получения информации, если он принят законодательным актом региона/ города/ муниципального образования/ округа/ района.

Можно выделить **3 основных этапа** в деятельности СНПП:

## **I. Подготовительный этап**

1. Руководитель Службы Неотложной Психологической Помощи осуществляет первичное планирование деятельности:

- проясняет особенности кризисной ситуации на момент контакта с администрацией образовательной организации;

- проясняет внутреннюю ситуацию в образовательной организации, предварительный круг пострадавших в кризисной ситуации;

- разъясняет правила информационной безопасности в кризисной ситуации;

- определяет (совместно с администрацией образовательной организации) объем необходимой помощи;

- определяет (совместно с администрацией образовательной организации) ориентировочную продолжительность работы специалистов СНПП;

- определяет (совместно с администрацией образовательной организации) вид деятельности специалистов СНПП, который предпочтителен для образовательной организации в данной кризисной ситуации — выезд специалистов СНПП в образовательную организацию, дистанционная помощь пострадавшим (использование чата, телефонов доверия, дистанционного консультирования);

- передает администрации образовательной организации информацию о возможности получения профессиональной психологической помощи для всех участников образовательного процесса;

– согласовывает с администрацией образовательной организации способы и варианты осуществления контактов между СНПП и образовательной организацией, при необходимости, получает данные контактного лица (куратора ситуации), назначенного руководством образовательной организации.

1. Руководитель Службы Неотложной Психологической Помощи организует работу специалистов СНПП:

– определяет количество специалистов СНПП, включаемых в работу по оказанию неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса в кризисной ситуации;

– определяет состав выездных команд специалистов СНПП, если есть договоренность о необходимости выезда в образовательную организацию;

– определяет старшего в выездной команде специалистов СНПП. Старший выездной команды определяется руководителем СНПП с учетом специфики кризисной ситуации из числа специалистов СНПП, включаемых в выездную работу для оказания помощи участникам образовательного процесса;

– передает старшему выездной команды специалистов СНПП информацию о кризисной ситуации в образовательной организации.

2. Старший выездной команды организует работу специалистов СНПП:

– готовит необходимую документацию (утвержденную локальным актом СНПП или организации подчинения СНПП);

– проводит первичный организационный сбор специалистов выездной команды СНПП.

3. Старший выездной команды специалистов СНПП осуществляет взаимодействие с представителями образовательной организации, руководителем СНПП, специалистами выездной команды:

– проводит установочную встречу с уполномоченными администрацией образовательной организации лицами непосредственно на месте оказания неотложной помощи;

– своевременно информирует руководителя СНПП об актуальной ситуации в образовательной организации;

– распределяет виды выполняемых работ между специалистами выездной команды СНПП.

## **II. Основной этап**

Оказание неотложной психологической помощи.

1. Специалисты выездной команды СНПП осуществляют индивидуальное и групповое консультирование всех участников образовательного процесса, входящих в круг пострадавших в кризисной ситуации, из числа администрации образовательной организации, педагогов, обучающихся и родителей (законных представителей).

2. Специалисты выездной команды СНПП, при необходимости, по запросу администрации образовательной организации, осуществляют сопровождение траурных мероприятий.

## **III. Завершающий этап**

Выездная команда специалистов СНПП совместно с командой антикризисных специалистов образовательной организации формирует (по результатам работы) «группу риска» из числа участников образовательного процесса, требующую дополнительного наблюдения в посткризисный период с целью оказания своевременной помощи при необходимости.

Старший выездной команды специалистов СНПП передает команде антикризисных специалистов образовательной организации рекомендации по психолого-педагогическому сопровождению участников образовательного процесса и, в первую очередь, обучающихся «группы риска» в посткризисный период. Составляется протокол передачи рекомендаций специалистов СНПП образовательной организации, который подписывает контактное лицо (куратор ситуации).

Специалисты выездной команды СНПП по итогам работы в образовательной организации предоставляют письменный отчет руководителю СНПП.

### *Основные проблемы, с которыми могут столкнуться специалисты СНПП*

Для качественной и продуктивной работы специалистов СНПП необходимо понимать «мишени воздействия» на каждом этапе работы. Основным принципом профессионального воздействия при оказании неотложной психологической помощи всем участникам образовательного процесса является интервенция в поверхностные слои сознания, то есть



работа с проявлениями последствий воздействия кризисных обстоятельств, а не с глубинными проблемами личности.

Основные проблемы, с которыми могут столкнуться специалисты СНПП в ходе своей работы в образовательной организации:

На уровне администрации:

✓ нестабильное эмоциональное состояние представителей администрации образовательной организации;

✓ страх перед общением со специалистами СНПП;

✓ обесценивание возможных последствий кризисной ситуации;

✓ нежелание принятия решений по организации неотложной помощи;

✓ конфликтные отношения в составе администрации образовательной организации;

✓ полное или частичное отсутствие в образовательной организации психолого-педагогической службы.

На уровне педагогов

✓ актуализация внутренних эмоциональных переживаний;

✓ нарушение правил информационной безопасности;

✓ обесценивание переживаний обучающихся и родителей (законных представителей);

✓ сопротивление рекомендациям, получаемым от специалистов СНПП по маркерам эмоционального неблагополучия у обучающихся в период проживания кризисной ситуации, и обесценивание этих рекомендаций;

✓ конфликты внутри коллектива.

На уровне обучающихся

✓ отсутствие конструктивных способов самопомощи;

✓ страх повторения отрицательного опыта общения с психологом;

✓ отсутствие доступного ресурсного педагога для обучающихся;

✓ внутригрупповые конфликты и конфликты с педагогами;

✓ неконструктивные способы переживания кризисных ситуаций, основанные на прошлом опыте;

✓ отсутствие поддержки в семье;

✓ нарушение правил информационной безопасности;

✓ нарушение коммуникации.

### На уровне родителей (законных представителей) обучающихся

- ✓ личные интенсивные эмоциональные реакции;
- ✓ неконструктивные способы переживания кризисных ситуаций, основанные на прошлом опыте;
- ✓ актуализация конфликтов с администрацией образовательной организации или с педагогами;
- ✓ страх перед общением со специалистами СНПП;
- ✓ обесценивание переживаний обучающихся и педагогов;
- ✓ сопротивление рекомендациям специалистов СНПП;
- ✓ обесценивание возрастных особенностей обучающихся;
- ✓ неадекватные требования к учебной нагрузке и результатам экзаменов;
- ✓ нарушение правил информационной безопасности;
- ✓ отказ от помощи специалистов СНПП, привлечение неквалифицированных специалистов.

## **1.2.2. Посткризисная психологическая помощь лицам, вовлеченным в кризисную ситуацию в образовательной организации.**

### Посткризисная психологическая помощь на базе Службы Неотложной Психологической Помощи

Это важное и наиболее сложное, с точки зрения кадрового обеспечения, направление работы специалистов СНПП.

После кризисной ситуации человеку необходимо определенное время, для психологической стабилизации. Надо отметить, что у каждого человека своя степень погружения в переживания кризисной ситуации, свой временной интервал для восстановления и адаптации к новым условиям жизни. Наиболее конструктивно пережить данный этап жизни может помочь профессиональное сопровождение педагогом-психологом.

Выделяют следующие индивидуальные формы реагирования, возникающие в ходе переживания практически любой кризисной ситуации:

а) *тормозной тип реагирования (пассивный)*, для которого характерны симптомы: психологическая амнезия (у детей встречается утрата навыков и умений экспрессивной речи), стремление избегать напоминаний

о кризисной ситуации, подавленность мыслей и чувств, а также избегание активности в ситуациях, даже минимально напоминающих кризисную;

б) *патологическая психофизиологическая возбудимость*, для которой характерны раздражительность, сверхнастороженность, повышенная пугливость, плохая концентрация внимания.

Чувствительность каждого ребенка к кризисному воздействию зависит от ряда факторов: генетических, конституциональных, типологических особенностей, жизненного опыта, уровня развития личности. Важное значение имеет содержание и интенсивность кризисного события. Эти факторы определяют величину психологических защитных ресурсов ребенка и его способность самостоятельно справиться с ситуацией.

Надо отметить, что в каждом возрасте, исходя из сформированности высших психических функций, наблюдаются особенности реагирования на кризисную ситуацию.

В целом, дети реагируют на кризисное событие изменениями состояния сознания, межличностных отношений, импульсивного контроля поведения и изменением вегетативных функций. Тем не менее, существуют различия в феноменологии, соответствующие развитию ребенка. Условно выделяют три периода:

- дошкольный;
- школьный;
- подростковый.

Рассмотрим более подробно каждый из них.

### **1. Дошкольный период (3–7 лет).**

Специфической особенностью переживания кризисной ситуации для ребенка-дошкольника является единственная, объективно доступная в силу возраста роль — роль пассивного наблюдателя.

Способность запоминать и в словесной форме воспроизводить опыт кризисного события у большинства детей формируется между 2,5 и 3 годами. До этого возраста дети также могут реагировать на кризисную ситуацию, но проявления этих реакций носят неспецифический характер.

У 3-летнего ребенка могут проявляться личностные изменения, меняться игры и появляться страхи, связанные с кризисным событием. Воспоминания, как правило, отрывочные. При этом, отдельные, короткие кризисные события легче вспоминаются. Когда ребенок подрастает, он часто

приукрашивает и перерабатывает свои воспоминания, ассоциируя их с последующими неприятными событиями.

Реакции на кризисную ситуацию детей после четырех лет очень зависят от поведения родителей, от проявления их тревоги. Воспринимая тревогу от родителей, дошкольники усиливают собственное беспокойство. В некоторых случаях дети старшего дошкольного возраста воображают себя в роли защитников, воспроизводят кризисное событие в игре. Дошкольники чаще, чем дети других возрастных групп, реагируют на кризисное событие подавленностью или даже психогенной немотой.

## **2. Школьный возраст (8–11-лет).**

У детей школьного возраста наблюдается более широкий диапазон когнитивных, поведенческих и эмоциональных реакций. Дети этого возраста часто проявляют сужение познавательных способностей, наблюдаемое и у взрослых. Функциональные нарушения интеллекта отражаются в снижении успеваемости. Причиной ухудшения способности ребенка концентрировать внимание могут быть воспоминания о кризисном событии (то, что он пытается подавлять), спонтанно возникающие в сознании мысли, а также тревога и депрессия.

Для школьного возраста характерно построение воображаемых планов и действий, являющееся защитным механизмом.

Дети более старшего возраста много времени уделяют обсуждению деталей кризисного события. Это может стать формой фиксации на кризисной ситуации, характеризующейся неэмоциональным, почти точным отчетом о ситуации, субъективно избавляющей от негативных последствий кризисной ситуации. Также, для школьников 8–11 лет характерны приступы нарастающего возбуждения, которые воспроизводятся регулярно без видимых оснований.

Школьники особенно чувствительны к развитию психосоматических симптомов, таких как желудочные, головные боли и других. Они могут часто обращаться к медсестре при отсутствии у них объективных симптомов заболевания.

## **3. Подростковый возраст (12–18 лет).**

Реакции на кризисное событие у подростков часто проявляются как у взрослых. Тем не менее, есть определенные нейрофизиологические различия между детьми и взрослыми. В отличие от взрослых, подростки обычно не вытесняют воспоминаний о кризисном событии. Хотя для

подростков и трудно в эмоциональном отношении описывать детали произошедшего события, они дают его ясную и четкую оценку.

Достаточно часто, при переживании кризисного события, у подростков появляются чувства стыда и обиды, что дестабилизирует социальную позицию ребенка и приводит его к поискам новой социальной общности. Большинство подростков с последствиями воздействия кризисной ситуации проходят через период вызывающего поведения, характеризующегося бездельем, рискованным сексуальным поведением и деликвентностью. Для подросткового возраста часто характерно протестное поведение, иногда в формах опасных для жизни.

Более наглядно возрастные особенности проживания кризисных событий представлены в таблицах:

Таблица 3.

## 1. Дошкольный возраст (3–7 лет)

<b>Физиологические</b>	<b>Эмоциональные</b>	<b>Когнитивные</b>	<b>Поведенческие</b>
Нарушения сна: -частые просыпания; -кошмары Энурез Энкопрез Боли в животе	Генерализованный страх. Недостаточность речевых выражений беспокойства — избирательный отказ от речи, «немые вопросы». Страхи засыпания, темноты и др. Тревоги, связанные с непониманием смерти, фантазии о «лечении от смерти», ожидания, что умершие могут вернуться, напасть. Агрессивность	Познавательные трудности, проявляющиеся в непонимании. Приписывание воспоминаниям о кризисном событии магических свойств. Трудности распознавания собственных беспокойств.	Беспомощность и пассивность в привычной деятельности. Повторяющиеся проигрыши кризисного события. Тревожная привязанность (цепляние за взрослых, нежелание быть без родителей). Регрессивные симптомы (сосание пальца, лепетная речь). Нарушения общения Трудности адаптации к коллективу.

Таблица 4.

## 4. Школьный возраст (8–11 лет)

Физиологически е	Эмоциональные	Когнитивные	Поведенческие
<p>Нарушения сна. Боли в животе. Головные боли. Тошнота. Рвота. Расстройство стула. Частое мочеиспускание</p>	<p>Поглощенность собственными действиями во время события: озабоченность своей ответственностью и/или виной. Специфические страхи, запускаемые воспоминаниями или пребыванием в одиночестве. Страх быть подавленным собственными переживаниями. Пристальное внимание к состоянию родителей, страх расстроить их своими тревогами. Страх и чувство измененности, вызванное собственными реакциями горя, страх призраков, привидений.</p>	<p>Нарушения внимания. Нарушения памяти. Трудности обучения</p>	<p>Пересказы и проигрывания кризисных событий, искажение их картины и навязчивая детализация. Забота о безопасности своей и других людей. Нарушение или нестабильное поведение (например, необычно агрессивное или безрассудное поведение, негативизм). Забота о других жертвах, их семьях</p>

## 5. Подростковый возраст (12–18 лет).

Физиологические	Эмоциональные	Когнитивные	Поведенческие
Нарушения сна. Боли в животе. Головные боли. Тошнота. Рвота. Расстройство стула. Частое мочеиспускание. Тремор. Тики.	Стыд и чувство вины. Страх казаться ненормальным. Жажда мстить и построение планов мести. Острое чувство одиночества. Чувство уязвимости.	Нарушение концентрации внимания, рассеянность. Нарушения памяти. Осмысление своих страхов	«Срывы» в алкоголизацию, наркотизацию, секс, противоправное поведение. Опасный стиль жизни. Разрушающее или рискованное поведение. Резкие изменения в межличностных отношениях. Преждевременное вхождение во взрослую жизнь (уход из дома, школы, ранний брак).

В Службе Неотложной Психологической Помощи, на базе СНПП, принимаются дети и подростки до 18 лет в сопровождении родителей (законных представителей):

- после утраты близких и родных людей, друзей;
- свидетели происшествий;
- жертвы насилия (в том числе семейного);
- после развода родителей;
- дети с деструктивным и аутодеструктивным поведением;
- с депрессивным компонентом, в том числе с суицидальным поведением.

Обучающиеся образовательных организаций могут быть направлены в СНПП для подбора дальнейшего оптимального маршрута психологического сопровождения, в следующих случаях:

- из образовательной организации после работы в ней специалистов СНПП;
- по рекомендации школьного педагога-психолога, классного руководителя, социального педагога;

– из образовательной организации при выявлении признаков деструктивного и аутодеструктивного поведения / социально-опасного поведения;

- по направлению из КДНиЗП, ПДНи органов опеки;
- после выписки из психиатрической больницы;
- по самообращению родителей (законных представителей).

Исходя из выше перечисленного надо отметить, что посткризисная работа специалистов СНПП будет реализовываться в зависимости от запросов родителей (законных представителей), анамнеза обучающегося, степени эмоциональной включенности в кризисную ситуацию.

Посткризисное сопровождение на базе СНПП включает в себя:

– первичную психологическую консультацию обучающегося и родителей (законных представителей) для уточнения запроса на работу с психологом, определения маршрута сопровождения и понимания необходимости обращения за консультацией к другим специалистам, таким как: врач-психиатр, невролог, эндокринолог и т.д.

– повторные консультации для проведения психологической диагностики и составления плана индивидуальных коррекционно-развивающих занятий, направленных на минимизацию последствий кризисного события, формирование позитивного образа-Я, формирование конструктивных навыков самовыражения и саморегуляции.

– коррекционно-развивающие занятия по индивидуальным или групповым программам сопровождения, подобранным в соответствии с индивидуальными особенностями и потребностями обучающегося.

Крайне важно отметить, что наибольший эффект имеет реализация совместного сопровождения обучающегося специалистами образовательной организации (в рамках работы с классом), родителями (законными представителями) и специалистами СНПП.

### **Посткризисное сопровождение специалистами образовательной организации**

Эта работа включает в себя следующие основные направления:

- выявление и определение «группы риска»;
- организация наблюдения и контроль эмоционального состояния обучающихся, особенно из выявленной «группы риска»;



- своевременное информирование специалистами образовательной организации администрации образовательной организации в случаях выявления признаков эмоционального неблагополучия у участников образовательного процесса;

- своевременное информирование администрацией и специалистами образовательной организации родителей (законных представителей) в случаях выявления признаков эмоционального неблагополучия у обучающихся;

- составление плана индивидуального сопровождения по каждому из обучающихся, у которых выявлены признаки эмоционального неблагополучия;

- индивидуальное сопровождение участников образовательного процесса, в связи с кризисным событием, педагогом-психологом по запросу обучающихся или их родителей (законных представителей) и педагогов, если у специалиста достаточно компетенций в данной области.

Отдельно стоит отметить пункты, которые рекомендовано выполнять, строго соблюдая определенное время (не ранее, чем через 3 месяца после кризисного события), учитывая психологический климат в классе:

- организация цикла психолого-педагогических занятий, направленных на сплочение коллектива;

- разработка и проведение классных часов на тему здорового образа жизни;

- разработка и проведение мероприятий, направленных на формирование навыков самопомощи и обращения за помощью к близким людям или специалистам.

### **1.2.3. Направление дистанционной психологической помощи**

Дистанционная психологическая помощь в настоящее время приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но практически мгновенную поддержку любому обратившемуся.

Особое значение дистанционная психологическая помощь имеет в ситуации объективной минимальной возможности получить квалифицированную психологическую помощь в силу территориальных условий, условий вынужденной невозможности очного консультирования.

В ходе своей профессиональной деятельности специалисты направления дистанционной психологической помощи решают следующие задачи:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи независимо от социального статуса и места жительства обратившегося;
- обеспечение доверительного диалога каждому обратившемуся за помощью;
- оказание услуги психологического дистанционного консультирования;
- оказание помощи в мобилизации интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение спектра социально приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей;
- информирование о деятельности иных служб и организаций;
- проведение анализа причин эмоционального неблагополучия различных возрастных и социальных групп населения.

#### Особенности дистанционной психологической помощи

- Пространственные особенности.

Специалист психолог и обратившийся находятся на неопределенном расстоянии друг от друга, что повышает моральную и профессиональную ответственность за собеседника, а вместе с тем и психологическую нагрузку, испытываемую специалистом психологом.

- Максимальная анонимность как обратившегося, так и специалиста психолога;
- Возможность для обратившегося прервать контакт в любой момент времени.
- Эффект ограниченной коммуникации.

В случае обращения на телефон доверия используется только вербальный канал восприятия информации, а при обращении в анонимный чат — только визуальный. Ограничение каналов восприятия информации способствует когнитивному овладению клиентом особенностями кризисной ситуации, облегчает формирование ее реалистического принятия и переход к конструктивной личностной позиции. Эффект ограниченной коммуникации характеризуется большей последовательностью, внутренней

организованностью, систематизацией беседы, что приводит к более структурированному и логическому изложению проблем клиента.

В современной Службе Неотложной Психологической Помощи направление дистанционной помощи может быть представлено традиционным телефоном доверия и относительно новой формой дистанционной работы — онлайн-консультированием в анонимном чате, а также онлайн-консультациями специалистов СНПП в период самоизоляции.

Психологическое онлайн-консультирование представляет собой особый вид сетевой коммуникации, направленной на решение задач неотложной психологической помощи. На первом этапе становления работы системы онлайн-консультирования материально-техническое обеспечение потребует наибольших финансовых и организационных затрат.

В материально-техническое обеспечение онлайн-консультирования входят:

1. Помещение, в котором будут работать специалисты онлайн-консультирования:

- должно соответствовать санитарно-гигиеническим нормам для помещения, в котором работают за компьютерами;
- количество рабочих мест, оборудованных компьютерами, должно быть не меньше количества специалистов психологов в одной смене;
- в помещении обязательно должен быть устойчивый доступ в интернет и телефонная связь;
- помещение должно отвечать всем требованиям безопасности, предъявляемым к дистанционным кризисным службам, а именно — оно не должно идентифицироваться посторонними людьми, как помещение, в котором осуществляется работа анонимного чата, телефона доверия и специалистов СНПП;
- в помещении, где идет онлайн-консультирование, не должны иметь доступ люди, не имеющие отношения к данной работе.

2. Компьютеры для специалистов психологов анонимного чата должны иметь качественные мониторы, эргономичную клавиатуру, удобный интерфейс и возможность установки программы для обмена текстовыми сообщениями.

3. Для того, чтобы обучающиеся имели возможность получить дистанционную психологическую помощь у них должна быть информация о возможных каналах связи со специалистами.

Информация может быть размещена как на отдельном специальном сайте, так и на официальном сайте организации.

Размещение информации на официальном сайте организации не требует дополнительных финансовых затрат, технические вложения минимальны. Но, как правило, подростки редко посещают такие сайты и могут испытывать недоверие к представителям официальных структур.

Создание отдельного сайта сопряжено с большими как материальными, так и временными затратами, требует наполнения информацией и контентом, но дает большие дополнительные возможности. Сайт, наполненный материалами на интересующие подростков темы, вызывает у них доверие, не ассоциируется с официальными структурами и не вызывает тревоги.

Решение о выборе типа интернет-платформы принимает руководитель СНПП или организации подчинения Службы на основании тех возможностей и ресурсов, которые есть у конкретной организации.

4. Одним из самых сложных, но важных вопросов, является выбор программы (платформы), на базе которой будет происходить консультирование в онлайн-чате. Мессенджеры типа Whats, Априли, Viber, а также переписка через социальные сети, не могут быть использованы в качестве платформы для онлайн-консультирования. Это обусловлено тем, что все вышеперечисленные способы связи не дают возможность сохранить анонимность.

На данный момент на рынке существует множество программ для обмена текстовыми сообщениями (программ онлайн-чатов для сайта). Они имеют разную стоимость, разные технические особенности и возможности. Выбор такой программы зависит как от возможностей организации, так и от технических требований к программе, а именно:

- отсутствие доступа к текущим и архивным диалогам любых посторонних лиц, включая разработчиков программы;
- возможность принимать старшим смены несколько диалогов для распределения между специалистами психологами;
- возможность передачи диалога от одного специалиста психолога к другому;
- возможность чтения текущих диалогов супервизором.

Технических и организационных нюансов программ обмена текстовыми сообщениями очень много. На данный момент, на территории Российской Федерации успешно используются такие программы как jivosite (живосайт), LiveTex (лайвтекст), talk-me (толкми).

К работе в режиме онлайн-консультирования могут быть допущены только опытные психологи, имеющие базовое психологическое образование, непосредственный опыт консультирования и прошедшие специальную дополнительную подготовку по дистанционному психологическому консультированию. Дистанционное консультирование предъявляет высокие требования, как к профессиональным, так и к личностным качествам специалиста. Особое внимание уделяется психологической устойчивости, навыкам эмоционального саморегулирования и стрессоустойчивости. Работа специалиста психолога дистанционного формата должна обязательно сопровождаться супервизором.

Специалистам психологам необходимо учитывать специфические особенности, присущие только дистанционному консультированию:

- возможные технические сбои, ведущие к потере сообщений и разрыву канала коммуникации;
- возможность в любой момент прервать общение в одностороннем порядке для обратившегося;
- непредсказуемость влияния внешних условий на обратившегося во время консультации;
- неравномерность нагрузки на специалиста психолога;
- невозможность заранее подготовиться к теме, которую заявит обратившийся;
- возможное отсутствие невербальных сигналов коммуникации;
- невозможность проверить информацию, которую предоставляет о себе обратившийся.

Не всегда заявленная в начале обращения тема является самой актуальной. По мере формирования доверительного контакта обратившийся переходит к тем вопросам, которые волнуют его по-настоящему. Один и тот же человек может обращаться регулярно. Важной задачей специалиста психолога является мотивация к очному обращению за консультативной психологической или медицинской помощью.

Одним из важнейших моментов в работе направления дистанционной психологической помощи является взаимодействие с полицией или службой

скорой медицинской помощи в тех случаях, когда в ходе работы с обращением появляется информация о наличии угрозы для жизни и здоровья обратившегося. Алгоритм действий в таких ситуациях должен быть подробно расписан и закреплён локальным актом СНПП или организации подчинения СНПП.

## 2. ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

### 2.1. Действия психологической службы МЧС в чрезвычайных ситуациях

*Чрезвычайная ситуация* — это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

В Российской Федерации решение о введении режима чрезвычайной ситуации в зависимости от масштаба ситуации принимает Правительство, МЧС России или соответствующие комиссии по чрезвычайным ситуациям.

Чрезвычайные ситуации классифицируются в зависимости от их характера, сферы возникновения, масштабов и размеров ущерба.

#### По характеру источников возникновения:

- природные — связаны со стихийными бедствиями (землетрясения, вулканы, цунами, бури и т.д.);
- техногенные — связаны с техническими объектами (пожар, взрывы, обрушение зданий, выброс радиоактивных веществ и т.д.);
- экологические — связаны с аномальными изменениями биосферы и природной среды (опустынивание, деградация почвы, загрязнение среды, разрушение озонового слоя и т.д.);
- биолого-социальные — связаны с распространением инфекционных заболеваний людей, животных и поражением сельскохозяйственных растений (эпидемии, эпизоотии, эпифитотии и т.д.) и общественными событиями (терроризм, насилие, бандитизм, наркомания, алкоголизм, войны, проституция и т.д.).

#### По сфере возникновения:

- террористического характера;
- гуманитарного характера;
- природного характера;
- техногенного характера.

По масштабу и размеру ущерба:

Локального характера — зона чрезвычайной ситуации (территория, на которой сложилась чрезвычайная ситуация и нарушены условия жизнедеятельности людей) не выходит за пределы территории объекта, при этом количество пострадавших (людей, погибших или получивших ущерб здоровью) не более 10 человек, либо размер материального ущерба (размер ущерба окружающей природной среде и материальных потерь) составляет не более 100 000 рублей;

Муниципального характера — зона чрезвычайной ситуации не выходит за пределы территории одного поселения или внутригородской территории города федерального значения, при этом количество пострадавших составляет не более 50 человек либо размер материального ущерба составляет не более 5 миллионов рублей, и чрезвычайная ситуация не может быть отнесена к чрезвычайной ситуации локального характера;

Межмуниципального характера — зона чрезвычайной ситуации затрагивает территорию двух и более поселений, внутригородских территорий города федерального значения или межселенную территорию, при этом количество пострадавших составляет не более 50 человек либо размер материального ущерба составляет не более 5 миллионов рублей;

Регионального характера — зона чрезвычайной ситуации не выходит за пределы территории одного субъекта Российской Федерации, при этом количество пострадавших свыше 50 человек, но не более 500 человек, либо размер материального ущерба составляет свыше 5 миллионов рублей, но не более 500 миллионов рублей;

Межрегионального характера — зона чрезвычайной ситуации затрагивает территорию двух и более субъектов Российской Федерации, при этом количество пострадавших свыше 50 человек, но не более 500 человек, либо размер материального ущерба составляет свыше 5 миллионов рублей, но не более 500 миллионов рублей;

Федерального характера — количество пострадавших свыше 500 человек либо размер материального ущерба составляет свыше 500 миллионов рублей.

В некоторых случаях используются следующие термины, характеризующие как природу, так и масштабы чрезвычайной ситуации



(ЧС): глобальная, трансграничная, лесопожарная, на акватории, экологическая, эпидемическая и другие.

По степени внезапности:

- ✓ внезапные (непрогнозируемые);
- ✓ ожидаемые (прогнозируемые).

По причине возникновения:

- ✓ преднамеренные (умышленные);
- ✓ непреднамеренные (неумышленные).

По скорости распространения:

- ✓ взрывные;
- ✓ стремительные;
- ✓ скоротечные;
- ✓ плавные.

По продолжительности действия:

- ✓ кратковременные;
- ✓ затяжные.

По ведомственной принадлежности:

- ✓ транспортные;
- ✓ сельскохозяйственные;
- ✓ промышленные;
- ✓ жилищно-коммунальные.

Данные виды классификаций необходимы для определения объема и содержания мер по предотвращению последствий чрезвычайных ситуаций.

Ответственность за организацию и проведение мероприятий по оказанию экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций возлагается на психологическую службу МЧС России.

Основными **целями** оказания экстренной психологической помощи являются:

- создание психологической обстановки, обеспечивающей оптимальные условия для проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ;
- снижение интенсивности острых реакций на стресс у пострадавших, а также у родственников и близких погибших и пострадавших, оптимизация их актуального психического состояния;
- снижение риска возникновения массовых негативных реакций;

- профилактика возникновения у пострадавших, а также у родственников и близких погибших и пострадавших отдаленных психических последствий в результате воздействия чрезвычайного события.

**Задачами** специалистов психологической службы при оказании экстренной психологической помощи в режиме чрезвычайной ситуации (ЧС) являются:

- осуществить психологическое консультирование пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС;

- обеспечить информационно-психологическое сопровождение пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС;

- организовать взаимодействия со службами, осуществляющими работы по ликвидации последствий ЧС и оказанию помощи пострадавшим, а также родственникам и близким погибших и пострадавших в ЧС, в том числе информирование специалистов этих служб о специфике психического состояния указанных лиц и ее учете при проведении необходимых мероприятий с участием пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС;

- способствовать обеспечению минимальных условий жизнедеятельности пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС;

- сопровождать массовые мероприятия (работа в толпе) в целях снижения риска возникновения массовых негативных реакций;

- обеспечить психологическое сопровождение специалистов МЧС России, принимающих участие в ликвидации ЧС.

Критериями привлечения специалистов психологической службы МЧС является наличие пострадавших и погибших, а также угроза жизни и здоровью людей.

Деятельность психолога в чрезвычайных ситуациях регулируется общими принципами, принятыми для оказания психологической помощи. Однако, эти принципы в ситуации ЧС приобретают некоторое своеобразие в соответствии с особенностями условий оказания помощи. Например, с клиентом чаще всего не проговариваются границы работы с проблемой (как это бывает при консультационной или психокоррекционной работе). Также, при оказании экстренной психологической помощи могут использоваться методы, которые в обычной практике психологического сопровождения

в образовательных организациях не используются, например, НЛП и суггестивные методы.

## 2.2. Действия Службы Неотложной Психологической Помощи и специалистов образовательных организаций по преодолению последствий чрезвычайных ситуаций

Согласно Приказу МЧС РФ от 20 сентября 2011 г. N 525 «Об утверждении Порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах», утвержден порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций. Согласно этому утвержденному порядку, ответственность за организацию и проведение мероприятий по оказанию экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций возлагается на психологическую службу МЧС России.

Неотложная психологическая помощь участникам образовательного процесса специалистами образовательных организаций с привлечением специалистов СНПП может быть оказана после окончания всех работ МЧС России по минимизации последствий чрезвычайной ситуации.

### Специалисты образовательной организации:

- ведут структурированное наблюдение за обучающимися, приступившими к привычному режиму обучения после чрезвычайной ситуации;
- своевременно информируют родителей (законных представителей) о необходимости обратить внимание на эмоциональное состояние обучающегося при выявлении большого количества признаков эмоционального неблагополучия и рекомендуют обратиться за психологической помощью;
- принимают дополнительные меры по информированию о возможностях получения квалифицированной психологической помощи (телефоны доверия, онлайн-чат, очная консультация, в том числе специалистами СНПП).

Специалисты службы СНПП:

- на базе Службы Неотложной Психологической Помощи оказывают неотложную психологическую помощь по запросу родителей (законных представителей) обучающихся;
- на базе образовательной организации в формате консультативного пункта специалистов СНПП оказывают неотложную психологическую помощь в случае значительного количества запросов родителей (законных представителей) обучающихся;
- информируют участников образовательного процесса о возможностях получения квалифицированной психологической помощи.

### 3. ОКАЗАНИЕ НЕОТЛОЖНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В СЛУЧАЕ НАСТУПЛЕНИЯ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Кризисные ситуации можно рассматривать с точки зрения их пространственных, временных и других характеристик:

- ожидаемые;
- внезапные;
- краткосрочные;
- длительные;
- набирающие обороты;
- связанные с поведением личности в среде (события/поступки).

**Кризисная ситуация в образовательной среде** понимается как ситуация, возникающая при блокировании целенаправленного спланированного образовательного процесса внешними либо внутренними причинами.

Внешние причины — это события, которые могут негативно влиять на определенный круг участников образовательного процесса (смерть, угроза жизни, любое деструктивное воздействие).

Внутренние причины — связаны с внутренними динамическими процессами внутри образовательного учреждения.

**Возможные кризисные ситуации в образовательной среде, требующие оказания неотложной психологической помощи:**

- ✓ смерть обучающегося или педагога;
- ✓ попытка самоубийства;
- ✓ несчастный случай с обучающимся или педагогом;
- ✓ смерть члена семьи обучающегося;
- ✓ социально-опасное поведение;
- ✓ события, вызывающие ненависть, психическую неуравновешенность или злонамеренность, представляющие опасность для работы образовательной организации;
- ✓ длительная неизвестность местонахождения обучающегося или педагога;

✓ негативная информационная волна, вследствие активного освещения в СМИ значимого события. Подобное воздействие может нести в себе угрозу для жизни и здоровья.

Результатом воздействия кризисной ситуации становится определенное состояние человека, которое называют кризисным. Психологически кризисное состояние требует концентрации и использования всех имеющихся у человека сил для решения задач, которые поставила перед ним жизнь.

**Кризисное состояние** — это невозможность (реальная или потенциальная) удовлетворения своих основных потребностей, в связи с ситуацией, которую человек не может разрешить привычным способом.

### 3.1. Алгоритм действий специалистов образовательной организации

Желательно, чтобы каждая образовательная организация имела общий план действий в кризисной ситуации, утвержденный локальными актами, на основании которого, при необходимости, можно создать план по преодолению *конкретной* ситуации.

Антикризисный план позволяет каждому участнику команды антикризисных специалистов образовательной организации действовать эффективно, иметь план действий в кризисной ситуации, знать, что делать, понимать какую конкретно функцию выполняет лично он и какие функции у других специалистов антикризисной команды.

Антикризисный план включает разные компоненты и направлен на обеспечение физической, психологической и эмоциональной безопасности всех участников образовательного процесса.

Антикризисный план должен включать в себя следующие **этапы**:

#### 1. Подготовительный

- кто будет отвечать за планирование действий в кризисной ситуации;
- какие специалисты будут задействованы в антикризисных мероприятиях.

#### 2. Информационно-уточняющий

- определение типа кризисной ситуации;
- определение круга пострадавших;

- определение критериев оценки эффективности реализации антикризисного плана.

### 3. Непосредственное планирование

- планирование необходимых мероприятий, в том числе оказания неотложной психологической помощи;

- распределение функций внутри команды антикризисных специалистов.

### 4. Практический

- проведение мероприятий с участниками образовательного процесса по преодолению кризисной ситуации и минимизации ее последствий, выявление «группы риска».

### 5. Аналитический

- оценка эффективности реализации антикризисного плана в соответствии с критериями, заложенными на информационно – уточняющем этапе;

- планирование сопровождения в посткризисный период «группы риска», составление планов индивидуального сопровождения.

### 6. Посткризисное сопровождение

- реализация планов индивидуального сопровождения;

- оценка эффективности посткризисного сопровождения.

Каждый этап формируется с учетом следующих **факторов**:

- типы ситуаций, которые определяются образовательной организацией как кризисные;

- признаки, которые определяют кризисный характер этих событий;

- имеющийся алгоритм действий;

- критерии, которые определяют необходимость оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса;

- критерии, которые определяют необходимость оказания посткризисной психологической помощи участникам образовательного процесса;

- наличие дополнительных, внешних (региональных/ городских/ окружных/муниципальных) ресурсов для оказания психологической помощи;

- необходимость оценивать эффективность действий антикризисного плана на каждом этапе его реализации;

- необходимость внесения своевременных изменений в первоначальный антикризисный план с целью повышения его эффективности;
- необходимость повышения профессиональных компетенций сотрудников образовательной организации по преодолению кризисных ситуаций в образовательной среде;
- определение алгоритма информирования о кризисной ситуации в образовательной организации.

Планирование действий в ситуации кризиса включает:

- взаимодействие специалистов образовательной организации;
- вовлечение других служб (внешних специалистов-психологов, полиции, медицинских работников, службы социальной поддержки);
- выявление потенциально опасных ситуаций, а также участников образовательного процесса с эмоциональными и поведенческими проблемами.

Таблица 6.

### Содержание этапов антикризисного плана

Этап	Содержание этапа	Факторы, необходимые учитывать при формировании плана
<b>Подготовительный</b>	Определение ответственного за планирование действий в кризисной ситуации; Определение состава специалистов, задействованных в антикризисных мероприятиях.	- типы ситуаций, которые определяются образовательной организацией как кризисные; - признаки, которые определяют кризисный характер этих событий; - имеющийся алгоритм действий;
<b>Информационно-уточняющий</b>	Определение типа кризисной ситуации; определение круга пострадавших; закладывание критериев оценки эффективности реализации антикризисного плана.	- критерии, которые определяют необходимость оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса; - критерии, которые определяют необходимость оказания посткризисной психологической помощи участникам образовательного процесса;
<b>Непосредственное планирование</b>	Определение необходимых мероприятий по преодолению кризисной ситуации и минимизации ее последствий с участниками образовательного процесса; распределение функций внутри команды антикризисных специалистов; планирование оказания неотложной психологической помощи.	- наличие дополнительных, внешних (региональных/ городских/ окружных/муниципальных) ресурсов для оказания психологической помощи; - необходимость оценивать эффективность действий



<b>Практический</b>	Проведение мероприятий по преодолению кризисной ситуации и минимизации ее последствий с участниками образовательного процесса, выявление «группы риска».	антикризисного плана на каждом этапе его реализации; - необходимость внесения своевременных изменений в первоначальный антикризисный план с целью повышения его эффективности; - необходимость повышения профессиональных компетенций сотрудников образовательной организации по преодолению кризисных ситуаций в образовательной среде; - определение алгоритма информирования о кризисной ситуации в образовательной организации.
<b>Аналитический</b>	Оценка эффективности реализации антикризисного плана в соответствии с критериями, заложенными на информационно – уточняющем этапе; планирование сопровождения в посткризисный период «группы риска», составление планов индивидуального сопровождения;	
<b>Посткризисное сопровождение</b>	Реализация планов индивидуального сопровождения; оценка эффективности посткризисного сопровождения.	

### **Функции специалистов образовательной организации в кризисной ситуации**

Когда общий план действий разработан, можно сосредоточиться на детализации действий в зависимости от каждого конкретного происшествия (ход действий, время, место, ответственный, технические средства и т.д.).

С целью разработки и реализации такого плана действий в образовательных организациях могут создаваться команды антикризисных специалистов (КАС). Эффективно, когда такая команда существует в образовательной организации постоянно. Это дает возможность каждому специалисту такой команды пройти необходимое дополнительное обучение, исходя из тех функций, которые он в этой команде выполняет. Если такой постоянной команды нет, то администрация образовательной организации решает вопрос о ее создании в каждом отдельно взятом случае. В такой ситуации наличие основного (базового) антикризисного плана поможет вновь собравшейся КАС понимать, что необходимо сделать в данном конкретном кризисе и как распределить функции внутри команды.

Каждый участник такой команды должен знать, кто:

- отвечает за информирование всех участников команды, в том числе администрации образовательной организации;
- регулирует и выстраивает системы коммуникации;

- обеспечивает контроль выполнения правил информационной безопасности;
- обеспечивает первую помощь (психологическую, социальную и/или медицинскую);
- взаимодействует со СМИ;
- проводит индивидуальное и групповое консультирование;
- планирует и проводит работу в посткризисный период.

Одну функцию могут выполнять несколько специалистов.

На эффективность работы КАС будет влиять четкость и слаженность совместных действий всех ее участников.

Постоянный состав КАС в образовательной организации позволяет повышать качество работы, например, регулярно проводить обучающие тренинги, в том числе с привлечением внешних специалистов. Очень важно, чтобы работа команды антикризисных специалистов проводилась при поддержке внешнего специалиста психолога, оказывающего помощь по запросу руководителя образовательной организации. Это может быть, как помощь непосредственно в кризисной ситуации, так и необходимое сопровождение в посткризисный период. Этим специалистом может быть представитель антикризисного подразделения ПМСС-центра или региональной/ окружной/ муниципальной/городской Службы Неотложной Психологической Помощи.

В круг вопросов, решаемых внешним консультантом, входят:

- консультации и поддержка специалистов КАС в ходе работы по преодолению кризисной ситуации;
- оказание помощи при проведении групповой расширенной профилактической беседы с участниками образовательного процесса;
- оказание помощи при проведении групповых и индивидуальных консультаций всех участников образовательного процесса как в ходе работы с кризисной ситуацией, так и в посткризисный период.

Консультант может выступать также в роли ко-терапевта/супервизора, работая вместе со специалистами КАС, предоставляя возможность обучения в процессе непосредственной работы в кризисной ситуации.

Если постоянной команды антикризисных специалистов нет или нет возможности приглашения внешнего специалиста, очень важно, чтобы психолого-педагогическая служба образовательной организации имела

в своем составе как минимум одного специалиста, прошедшего обучение по работе в кризисных ситуациях.

В обязательном порядке в команде антикризисных специалистов образовательной организации в конкретной кризисной ситуации участвует классный руководитель того класса, где случилась кризисная ситуация, а также представители психолого-педагогической службы.

### Алгоритм действий администрации образовательной организации.

Администрация образовательной организации в кризисной ситуации выполняет следующие действия:

Рисунок 4. Алгоритм действий администрации образовательной организации.



1. Уточняет обстоятельства произошедшего. Оповещает вышестоящую организацию региона/города/района о факте случившегося в соответствии с установленным порядком. При необходимости, обеспечивает сотрудничество с органами внутренних дел, здравоохранения и социальной защиты.

2. Организует работу команды антикризисных специалистов образовательной организации и принимает решение о приглашении внешних специалистов (СНПП). Обозначает действия, которые необходимо предпринять в соответствии с антикризисным планом.

3. Связывается с семьей пострадавшего/погибшего, предлагает помощь, поддержку. Проясняет позицию семьи по отношению к случившемуся, их отношение к организации и проведению траурных мероприятий. Этот пункт может быть выполнен как администрацией образовательной организации, так и одним из участников команды антикризисных специалистов, тем из них, у кого налажен контакт с семьей.

4. Информировует непосредственно связанных с событием педагогов, персонал образовательной организации. Определяет позицию педагогов и администрации по отношению к случившемуся.

5. Обеспечивает условия для информирования обучающихся о произошедшем (уполномоченным директором лицом).

6. Обеспечивает условия для оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса (помещение, участие детей, родителей, педагогов);

7. Связывается с родителями обучающихся «группы риска», при необходимости организует консультации по возникающим вопросам, информирует о возможных вариантах получения психологической помощи.

8. Проводит анализ результатов проделанной работы (совместно с другими участниками КАС образовательной организации и внешними специалистами (СНПП).

9. Формирует отчет в вышестоящую организацию.

## Алгоритм действий классного руководителя в кризисной ситуации

Действия классного руководителя в кризисной ситуации представляют собой следующий алгоритм:

Рисунок 5. Действия классного руководителя в кризисной ситуации.



1. В случае получения информации о кризисном событии, по возможности, уточняет обстоятельства случившегося. В письменной форме информирует администрацию образовательной организации.

При получении информации от администрации действует в соответствии с ее поручениями.

2. Предоставляет информацию о личности обучающегося, его социальной ситуации развития, межличностных контактах и активности в социальных сетях. Совместно с педагогом-психологом и социальным педагогом формирует группы, нуждающиеся в дополнительном психолого-педагогическом сопровождении.

3. Принимает участие во всех антикризисных мероприятиях в соответствии с антикризисным планом, разработанным командой антикризисных специалистов:

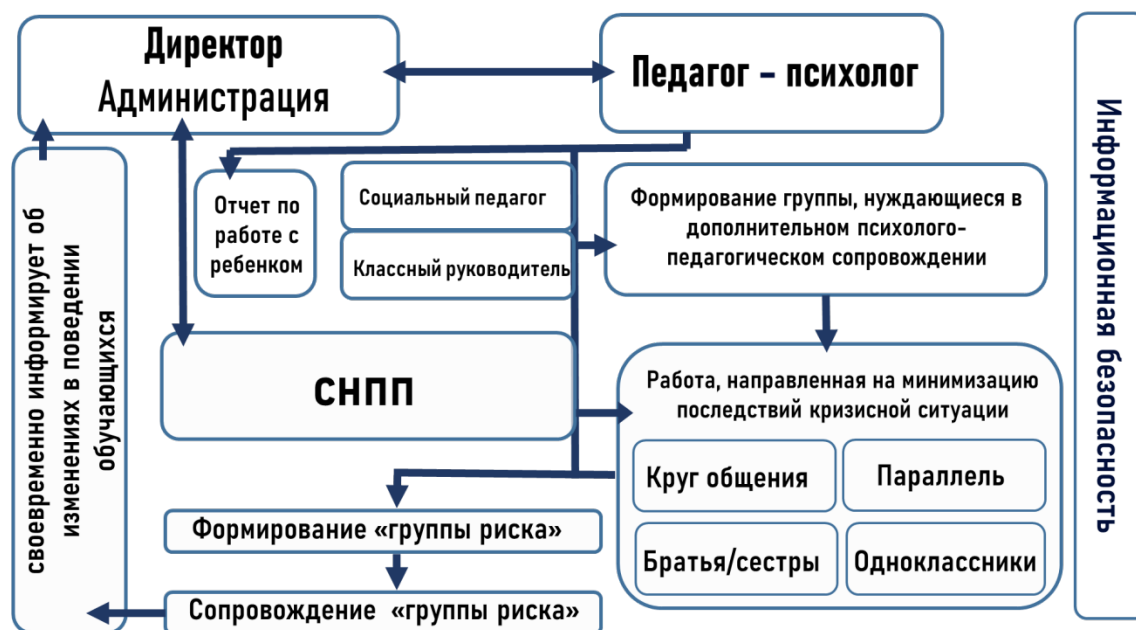
- присутствует при информировании обучающихся о кризисной ситуации (классному руководителю нежелательно информировать о случившемся самостоятельно);

- участвует в расширенной групповой профилактической беседе с обучающимися, направленной на минимизацию последствий кризисной ситуации;
  - взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся в вопросах организации и участия в групповых и индивидуальных консультациях, в том числе детей «группы риска».
4. Помогает в определении обучающихся «группы риска».
  5. Следует рекомендациям команды антикризисных специалистов (наблюдение за обучающимися, участие в профилактических мероприятиях и другое).
  6. Своевременно информирует об изменении в поведении обучающихся администрацию, родителей (законных представителей) и педагога-психолога образовательной организации.

## Алгоритм действий педагога-психолога в кризисной ситуации

Педагог-психолог, при наличии соответствующих компетенций и эмоциональной готовности, занимает центральное место в процессе оказания неотложной психологической помощи в кризисной ситуации.

Рисунок 6. Алгоритм действий педагога-психолога в кризисной ситуации.



1. При получении информации о факте произошедшего от администрации действует в соответствии с поручениями администрации. В случае получения информации о кризисном событии из других источников, по возможности, уточняет обстоятельства случившегося. В письменной форме информирует администрацию образовательной организации и действует в соответствии с антикризисным планом.

2. В случае, если кризисная ситуация связана с обучающимся, предоставляет необходимую информацию о проводимой ранее психолого-педагогической работе с пострадавшим.

3. По поручению администрации образовательной организации, совместно с классным руководителем и социальным педагогом определяет круг обучающихся и педагогов, эмоционально вовлеченных в кризисную ситуацию (класс, параллель, очевидцы произошедшего, друзья и другие).

4. Предоставляет администрации образовательной организации отчет по работе с пострадавшим обучающимся.

5. Участвует в мероприятиях внешних специалистов-психологов (СНПП), направленных на минимизацию последствий кризисного события и формирование конструктивных способов переживания кризисной ситуации, или организует такие мероприятия самостоятельно при наличии соответствующих компетенций и эмоциональной готовности.

6. Выделяет детей и педагогов «группы риска» (вовлеченных в кризисную ситуацию), нуждающихся в посткризисной психологической помощи.

7. Осуществляет сопровождение участников образовательного процесса, вовлеченных в кризисную ситуацию, а также наблюдение за эмоциональным состоянием и поведением участников образовательного процесса в посткризисный период.

8. Оформляет отчет по проведенной работе с рекомендациями участникам образовательного процесса.



## Алгоритм действий социального педагога в кризисной ситуации

Действия социального педагога в кризисной ситуации представляют собой следующий алгоритм:

Рисунок 7. Алгоритм действий социального педагога в кризисной ситуации



1. При получении информации от администрации о факте произошедшего действует в соответствии с поручениями администрации. В случае получения информации о кризисном событии из других источников, по возможности, уточняет обстоятельства случившегося. В письменной форме информирует администрацию образовательной организации и действует в соответствии с антикризисным планом.

2. В случае, если кризисная ситуация связана с обучающимся, предоставляет необходимую информацию о социальной ситуации развития пострадавшего обучающегося администрации образовательной организации и педагогу-психологу (состоит ли на ВШУ и на учете КДНиЗП, особенности семьи, круга общения).

3. По поручению администрации образовательной организации, совместно с классным руководителем и педагогом-психологом, формирует группы, нуждающиеся в дополнительном психолого-педагогическом сопровождении.

4. По поручению администрации образовательной организации обеспечивает сотрудничество с органами ПДН, опеки и КДНиЗП.

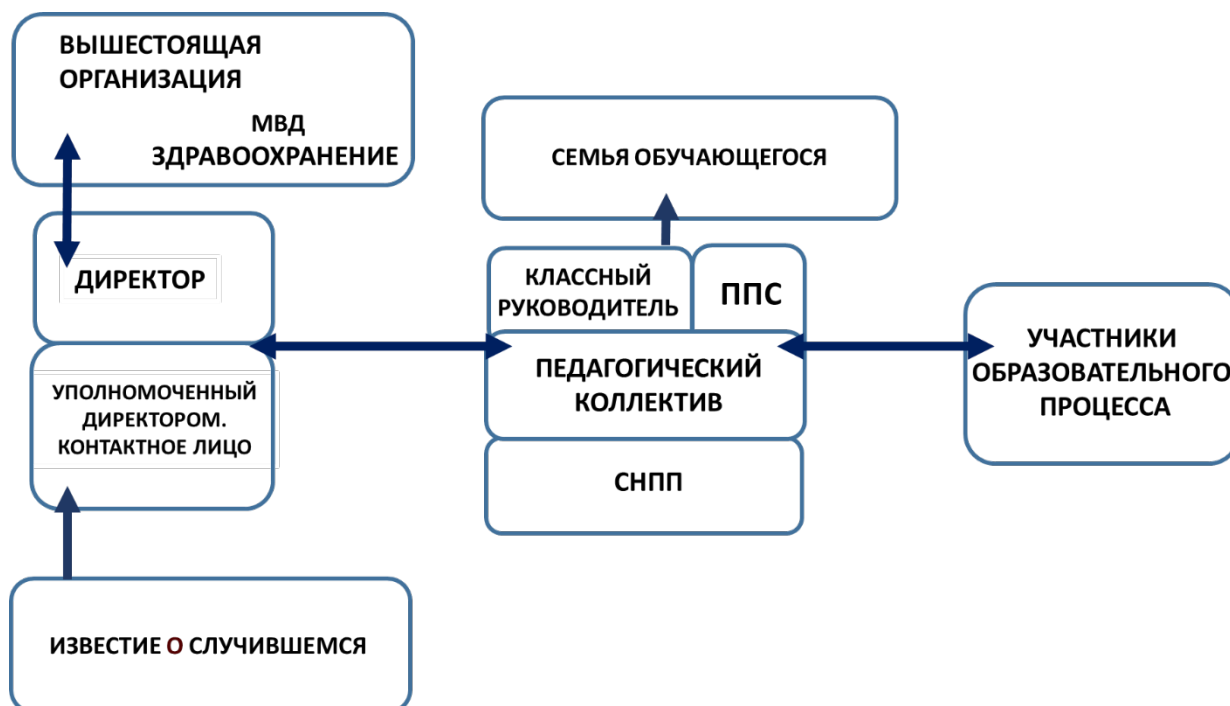
5. Осуществляет сопровождение обучающихся, вовлеченных в кризисную ситуацию, а также наблюдение за эмоциональным состоянием и поведением участников образовательного процесса в посткризисный период.

6. Своевременно информирует администрацию образовательной организации об изменениях социального статуса обучающихся, вовлеченных в кризисную ситуацию.

### Общий алгоритм действий специалистов образовательной организации в кризисной ситуации

Общий алгоритм действий специалистов образовательной организации можно представить в общей схеме в независимости от типа кризисной ситуации.

Рисунок 8. Общий алгоритм действий специалистов образовательной организации в кризисной ситуации.



0. Поступило известие о какой-то кризисной ситуации.

1. Руководитель образовательной организации назначает куратора работы команды антикризисных специалистов. Это может быть, как сам непосредственно руководитель образовательной организации, так и уполномоченное им лицо из управленческой команды (административное лицо), либо это может быть руководитель психолого-педагогической службы.

2. Руководитель образовательной организации осуществляет взаимодействие с вышестоящими организациями и межведомственное взаимодействие (полиция, специалисты Министерства здравоохранения, социальной защиты и другие).

3. Координатор работы команды антикризисных специалистов начинает совместное с КАС планирование дальнейших действий.

4. Представитель педагогического коллектива, у которого с семьей пострадавшего налажен контакт, связывается с ними для прояснения: достоверности поступившей информации, необходимости помощи и уточнения мероприятий, в дальнейшем планирующихся семьей. Желательно уточнить официальную версию произошедшего.

5. Определяется круг пострадавших участников образовательного процесса.

6. Приглашаются для консультации родители (законные представители) тех обучающихся, которые входят в круг пострадавших. Родителям (законным представителям) предоставляется информация о случившемся, даются рекомендации о способах поддержки ребенка в семье в кризисной ситуации. Информировать родителей (законных представителей) о мероприятиях, которые планирует образовательная организация в связи с кризисной ситуацией.

7. Запрашивают письменные согласия родителей (законных представителей) на работу педагога-психолога с обучающимися.

8. Осуществляется работа с группой обучающихся, которые входят в круг пострадавших. Обычно, это информирование и расширенная групповая профилактическая беседа для того, чтобы помочь обучающимся минимизировать последствия кризисной ситуации. Эта работа может осуществляться как внешними приглашенными специалистами, так и непосредственно своей собственной психолого-педагогической службой (при наличии необходимых компетенций). Классный руководитель всегда присутствует на такой работе с обучающимися.

9. После проведения работы с обучающимися, они дают обратную связь о своем состоянии, на основании которой планируются дальнейшие мероприятия.

Стоит отметить, что иногда обстоятельства складываются так (при наличии острых эмоциональных реакций в детском коллективе и при наличии разрешений законных представителей), что неотложная психологическая помощь оказывается обучающимся до консультации родителей (законных представителей). Однако, более эффективно сначала информировать законных представителей и только потом приступать к работе с обучающимися. Это позволяет снизить уровень тревоги у родителей (законных представителей) и прояснить все вопросы заранее.

10. Участники команды антикризисных специалистов или внешние специалисты-психологи проводят консультацию для всего педагогического коллектива с целью информирования о случившемся и об эмоциональном состоянии обучающихся на текущий момент. Информирование педагогов о случившемся проводит руководитель образовательной организации или уполномоченное им лицо из состава администрации.

11. Проводится совещание КАС для анализа проведенной работы и планирования дальнейших действий в посткризисный период (составляются индивидуальные планы сопровождения детей «группы риска», закладываются критерии оценки эффективности работы в посткризисном периоде).

На таком совещании участники КАС также имеют возможность получить взаимную поддержку, чтобы выйти из этой кризисной ситуации с минимальными последствиями.

Приглашенные внешние специалисты психологи участвуют в этом совещании.

**Примерный алгоритм действий педагогического коллектива  
в случае выявления обучающегося, находящегося  
в сложном эмоциональном состоянии**

1. Обсуждение с коллегами (узким кругом педагогов и специалистов ППС) выявленных признаков эмоционального неблагополучия.
2. Письменное обращение к администрации с приложением всех фактических материалов (скриншоты личных аккаунтов в социальных сетях, описание выявленных признаков эмоционального неблагополучия в динамике и прочее).
3. Обращение в психолого-педагогическую службу (информация о социальной ситуации развития и выявленных личностных особенностях обучающегося).
4. Совместно с администрацией и специалистами психолого-педагогической службы — беседа с родителями (законными представителями) обучающегося, на которой доводится до их сведения информация о признаках эмоционального неблагополучия, о возможностях получения профессиональной помощи, а также даются рекомендации по оказанию помощи обучающемуся в преодолении кризисной ситуации. Эта беседа проводится с составлением протокола, по окончании которой все участники ставят в нем свои подписи, в том числе законные представители обучающегося. В случае, если родители (законные представители) обучающегося не согласны с выше изложенными в протоколе фактами и рекомендациями, то представители администрации и психолого-педагогической службы ставят свои подписи и фиксируют это несогласие.
5. Составление, реализация и контроль выполнения индивидуального плана сопровождения обучающегося.

**3.1. Алгоритм действий специалистов СНПП  
в образовательной организации**

Одним из основных направлений деятельности Службы Неотложной Психологической Помощи является работа выездной команды СНПП

по запросу образовательной организации в случае возникновения кризисной ситуации.

Можно выделить следующие виды деятельности специалистов СНПП в рамках выездной работы на базе образовательной организации:

### **Организационная деятельность**

Выездная команда СНПП помогает образовательной организации эффективно выстроить и организовать систему мероприятий по преодолению кризисной ситуации с целью возвращения образовательной организации в штатный режим функционирования в короткий отрезок времени и снижения интенсивности возможных негативных последствий кризисной ситуации.

Старший выездной команды проводит установочную встречу с уполномоченными администрацией образовательной организации лицами. На этой встрече выездная команда СНПП для оптимизации своей работы уточняет следующую информацию:

- о типе кризисной ситуации;
- о пострадавших (погибших), в том числе социальный и образовательный статусы (взаимоотношения в коллективе, близкие друзья и другое);
- о степени информированности участников образовательного процесса о случившемся и круге пострадавших от кризисной ситуации (близкие друзья, круг общения, участники образовательного процесса с острыми эмоциональными реакциями на известие);
- о наличии разрешений родителей (законных представителей) обучающихся на работу педагога-психолога;
- о возможных «особенных» реакциях, которые могут быть у лиц, входящих в круг пострадавших.

Помимо получения информации, на этой встрече, исходя из запроса образовательной организации, должны быть обсуждены и утверждены условия работы выездной команды СНПП: время и место для проведения консультационной деятельности специалистов-психологов со всеми участниками образовательного процесса.

### **Консультативная деятельность:**

Это направление деятельности относится к основному этапу работы специалистов СНПП при наступлении кризисной ситуации в образовательной организации.

**Цель** консультативной деятельности в любой кризисной ситуации — это, прежде всего, минимизация ее негативных последствий для участников образовательного процесса.

**Задачи** консультанта в рамках оказания неотложной психологической помощи:

– *диагностическая.*

В ходе консультирования определяется состояние участников образовательного процесса, оценивается тяжесть этого состояния, намечаются перспективы работы;

– *прогностическая.*

В ходе консультирования в кризисной ситуации специалисты СНПП имеют возможность спрогнозировать психологическое состояние участников образовательного процесса, возможные отягощения и риски, а также предупредить их возникновение;

– *коррекционная.*

Специалисты СНПП имеют возможность снизить тревожность участников образовательного процесса, помочь осознать их ресурсные/не ресурсные состояния и наметить вместе с ними конструктивные стратегии выхода из ситуации с минимальными для себя последствиями;

– *информационная.*

Специалисты СНПП предоставляют информацию участникам образовательного процесса о том, где они еще могут получить психологическую помощь, какие способы самопомощи им доступны, что делать в той или иной ситуации и какое состояние для текущего момента является нормативным.

В рамках кризисной ситуации выездная команда СНПП работает со следующими категориями контингента — это представители администрации, педагоги, обучающиеся и родители (законные представители). Консультативная деятельность с каждой из категорий имеет ряд своих особенностей.

Особенностью работы с *администрацией* можно считать мультизадачность контакта специалистов СНПП с руководством

образовательной организации. Помимо профессиональных ресурсов необходимо ориентировать личность руководителя образовательной организации на актуализацию ресурсов для стабилизации собственного эмоционального состояния. Очень часто, успешность проводимых мероприятий зависит от возможности устанавливать адекватное мультиролевое взаимодействие между администрацией образовательной организации и специалистами СНПП.

Особенностью работы *с педагогами* является необходимость ориентирования их на решение профессиональных задач: удерживание взрослой позиции реагирования на кризисную ситуацию, оказание поддержки обучающимся с учетом возможных изменений в когнитивных процессах в связи с влиянием кризисной ситуации. Необходимость разъяснения важности соблюдения правил информационной безопасности.

Особенностью работы *с обучающимися* является, прежде всего, необходимость выйти на ресурсное состояние. В ходе консультирования, подбора методов, приемов и технологий работы, специалисты СНПП должны учитывать возрастные и индивидуальные особенности, степень вовлеченности в ситуацию.

Особенностью работы *с родителями (законными представителями)* является необходимость стабилизации их эмоционального состояния, информирования об особенностях психологических процессов в период проживания обучающимися кризисной ситуации и в посткризисный период. Необходимость разъяснения важности соблюдения правил информационной безопасности и вопросов посещения детьми траурных мероприятий.

С участниками образовательного процесса специалисты СНПП могут работать как в индивидуальной, так и в групповой форме. Каждая форма консультирования имеет свои специфические задачи и особенности.

### **Индивидуальное консультирование**

Индивидуальное консультирование в кризисной ситуации проводится только по запросу. Оно может быть направлено на стабилизацию эмоционального состояния, на осознание ресурсов личности, их использование и расширение этих ресурсов, на предупреждение усиления негативного воздействия кризисной ситуации, в том числе информационного. Индивидуальное консультирование участников образовательного процесса позволяет им более гибко реагировать



на кризисную ситуацию. Но при этом, в индивидуальном консультировании педагог-психолог занимает ведущую роль, сохраняя структуру консультации.

### ***Примерная структура индивидуальной консультации в кризисной ситуации***

Представление. Специалист СНПП называет свои фамилию, имя и отчество, даже если знаком с данным участником образовательного процесса. Уточняет, какое обращение на «ты», или на «вы» будет удобнее. Уточняет комфортность условий для консультирования (помещение, состав участников, дистанция). Специалист СНПП может задавать следующие вопросы:

- ✓ О чем бы хотели поговорить?
- ✓ Хотели бы что-то обсудить или что-то узнать у меня?
- ✓ Может быть, хотите получить ответы на какие-то вопросы?
- ✓ Что сейчас хочется сделать?
- ✓ Какие чувства испытываете (право на чувства)?
- ✓ Есть ли взрослые люди, с которыми можете поговорить, поделиться?
- ✓ Что можно сделать, чтобы появились силы пережить происходящее?
- ✓ Что я могу сделать для Вас?
- ✓ Что Вы собираетесь сделать, чтобы себя поддержать, после того как закончится консультация?
- ✓ Есть ли еще какие-то вопросы, которые хотелось бы задать?
- ✓ Что в нашей беседе показалось самым важным?
- ✓ Какие мысли останутся после нашей беседы?
- ✓ Мы все обсудили?

Информирование о вариантах получения психологической помощи, при необходимости.

## **Групповое консультирование**

В процессе проведения группового консультирования специалисты СМП могут сформировать общую позицию у участников консультации. Также, используя принципы групповой динамики, запускается процесс взаимной поддержки участниками группы — это важный ресурс, который может также использоваться в психологической работе с группой в перспективе. Помимо этого, предоставляется одинаковая, общая достоверная информация и выявляются зоны риска для данной группы.

Групповое консультирование, в отличие от индивидуального, должно быть более жестким в своей структуре при снижении роли ведущего консультацию педагога-психолога. Только тогда работа будет успешной и эффективной.

Очень важным методом групповой работы в условиях кризисной ситуации является *групповая расширенная профилактическая беседа*. Чаще всего она используется в работе с обучающимися, но может, при необходимости и при наличии соответствующей компетенции специалистов, использоваться и в консультировании педагогов. Такая беседа проводится после информирования участников образовательного процесса о произошедшем.

Групповая расширенная профилактическая беседа (ГРПБ) имеет общую структуру проведения.

Основная **задача** такой беседы — актуализировать ресурсы, которые помогут конструктивно пережить кризисную ситуацию участникам образовательного процесса.

Если работа происходит в период от 1 до 3 дней после происшествия, то в этом случае имеет смысл использовать все структурные части групповой расширенной профилактической беседы.

Обычно, она проходит в кругу, так, чтобы у каждого была возможность видеть каждого присутствующего. Ответы на вопросы ведущего участниками даются по очереди, по кругу.

Ведущий должен иметь достаточный опыт групповой работы, высокий уровень стрессоустойчивости и способность выдерживать сильные эмоциональные реакции участников.

Помимо ведущего в групповой профилактической беседе с обучающимися участвуют в обязательном порядке второй специалист СМП и классный руководитель. Так же, может присутствовать специалист психолого-педагогической службы образовательной организации. Однако,

это зависит от размера группы — должен быть баланс между количеством обучающихся и взрослых, участвующих в групповой работе. Второй специалист СНПП обеспечивает исполнение правил работы группы, формирует «группу риска» по итогам работы.

Перед проведением групповой расширенной профилактической беседы с обучающимися необходимо провести вводный инструктаж о правилах поведения специалистов КАС, которые будут участвовать наравне с обучающимися в данной беседе. В том числе уточняется, позволяют ли эмоциональное состояние и профессиональные обязанности конструктивно участвовать в беседе.

В случае проведения групповой профилактической беседы специалистами ППС образовательной организации без участия специалистов СНПП соблюдаются те же правила: присутствуют два специалиста ППС и классный руководитель.

### ***Примерная структура групповой расширенной профилактической беседы***

1. *Вводное слово ведущего беседы.* Представление специалистов, обозначение причин и целей встречи.

2. *Определение правил работы,* которые помогут сделать беседу более безопасной и комфортной для всех:

- *Конфиденциальность;*
- *Я - высказывание;*
- *Уважение и безоценочность;*
- *Право отказаться от ответа на вопрос;*
- *Оставаться в кругу до окончания работы;*
- *Сопровождение специалистом СНПП, если нужно выйти;*
- *Отключение звука мобильных телефонов.*

3. Ведущий просит участников назвать свое имя перед ответом на вопросы первого круга:

*Когда узнали о случившемся? Где находились? Был ли кто-то рядом?*

4. Следующий круг эмоционально довольно тяжелый для участников:

*Что вы почувствовали, когда узнали о том, что случилось?*

5. *Что вы подумали, когда узнали о случившемся?*

В зависимости от условий проведения, возраста участников ГРПБ и специфики самой ситуации эти два вопроса о чувствах и мыслях, можно

объединять в один. Решение об этом принимает ведущий, исходя из имеющейся у него информации о группе обучающихся и своих гипотез о возможностях данной конкретной группы.

6. *Какие чувства и мысли есть сейчас?*

Важно дать пространство для высказываний всем, кому это необходимо.

7. *Как вы обычно справляетесь с трудностями, какие способы у вас есть?*

Каждый называет несколько своих способов самопомощи. Взрослым, участвующим в работе, важно озвучить конструктивные способы самопомощи и, в первую очередь, обращение за помощью к другим людям — близким, друзьям, профессионалам.

8. *Какие у вас есть способы помощи другим? И можно ли лично к вам обращаться за помощью?*

После того как обсуждены и актуализированы ресурсы, следует вопрос:

9. *Что изменилось в вашей жизни в связи со случившимся и изменилось ли?*

Это очень важный вопрос, который помогает определить конкретный масштаб изменений. Иногда изменений гораздо меньше, чем кажется.

10. *Какие планы у вас на будущее?*

В этой же части, при необходимости, можно спросить:

10а. *Как вы сейчас себя чувствуете?*

Завершается работа в круге напоминанием о том, что у каждого желающего есть возможность обратиться в индивидуальном порядке.

Помимо обязательных вопросов, которые входят в структуру групповой расширенной профилактической беседы, существует несколько дополнительных тем, рекомендованных к обсуждению:

- информирование о возможных реакциях организма и психики на сильный стресс — в какой форме это может проявляться и что можно с этим делать;

- правила информационной безопасности и важность их соблюдения;

- информирование о дополнительных вариантах получения психологической помощи, в том числе в дистанционном формате.

Обсуждение с обучающимися вопросов посещения траурных мероприятий проводится при условии, что от родителей (законных представителей) получено согласие на обсуждение данной темы, а также в случае, если:

- у обучающихся возникает данный вопрос;
- у администрации образовательной организации есть запрос на обсуждение данной темы;
- известна дата проведения траурных мероприятий.

***Примерная структура групповой консультации взрослых участников образовательного процесса***

1. Представление всех специалистов, присутствующих на консультации.
2. Информирование о случившемся.
3. Информирование о цели встречи.
4. Актуализация важности позиции взрослого.
5. Важность соблюдения правил информационной безопасности.
6. Нормативные реакции переживания кризисной ситуации.
7. Ненормативные реакции переживания кризисной ситуации.
8. Маркеры эмоционального неблагополучия.
9. Алгоритм действий педагогического коллектива в случае выявления обучающегося, находящегося в сложном эмоциональном состоянии.
10. Вопросы посещения траурных мероприятий.
11. Информирование о вариантах обращения за дополнительной помощью.

**Методическая деятельность**

В процессе своей работы в образовательной организации специалистами СНПП оказывается методическая поддержка команды антикризисных специалистов (КАС) образовательной организации.

Во-первых, у специалистов КАС есть возможность участвовать во всех мероприятиях и наблюдать структуру проведения психологической работы в кризисной ситуации.

Во-вторых, выявляя, а затем обсуждая «группу риска» из числа участников образовательного процесса конкретной образовательной организации, специалисты КАС имеют возможность получить конкретные

рекомендации по дальнейшему взаимодействию с этим контингентом, не только в кризисный, но и в посткризисный период.

В-третьих, по окончании работы в образовательной организации специалисты СНПП дают рекомендации специалистам КАС по сопровождению участников образовательного процесса («группы риска») в связи с кризисной ситуацией, информацию по возможным вариантам получения ими профессиональной помощи в посткризисный период.

### 3.2. Посткризисное психологическое сопровождение специалистами Службы Неотложной Психологической Помощи

Период адаптации к новым условиям жизни, после переживания кризисной ситуации может быть продолжительным. Как отмечает Ф.Е. Василюк, глубина и сила переживаний кризисной ситуации зависит от многих факторов:

- ✓ уровня развития личности (уровня развития сознания);
- ✓ социокультуральных особенностей — особенностей социума, в который погружена данная личность (моральные и нравственные представления, социокультурные установки, система ценностей, уровень развития сознания социума как организма и другое);
- ✓ личностных и характерологических особенностей, специфики онтогенеза данной личности;
- ✓ вида кризисного состояния, переживаемого личностью;
- ✓ социально-психологических особенностей личности (социальный статус, референтные группы, семья и другое).

В соответствии со степенью и глубиной переживания кризисной ситуации, реакции на одно и то же событие могут быть разными — от острых до отсроченных.

В соответствии с вышесказанным, надо отметить, что посткризисная психологическая помощь участникам образовательного процесса является важной частью в системе мер по преодолению и минимизации негативных последствий кризисной ситуации. В первую очередь в посткризисном сопровождении нуждаются обучающиеся.

Задачи, которые решаются в процессе посткризисного психологического сопровождения:

- стабилизировать эмоциональное состояние участников образовательного процесса, нуждающегося в помощи;
- минимизировать последствия кризисной ситуации;
- адаптировать участников образовательного процесса к новой системе взаимоотношений с окружающей социальной средой.

Составление программы посткризисного сопровождения участников образовательного процесса учитывает:

- возраст;
- особенности эмоционального состояния;
- личностные, интеллектуальные особенности;
- степень включенности в кризисную ситуацию;
- опыт переживания кризисных событий;
- степень актуализации ресурсов самопомощи;
- ресурсность социальной среды;
- наличие рядом значимой поддержки в виде близкого человека.

Психологическое консультирование выстраивается таким образом, чтобы:

- ✓ постепенно помочь участнику образовательного процесса осознать и принять кризисную ситуацию;
- ✓ информировать участника образовательного процесса о том, что с ним происходит;
- ✓ актуализировать и расширить представления о самопомощи и саморегуляции;
- ✓ расширить представления о себе, своих эмоциях и чувствах;
- ✓ расширить представления участника образовательного процесса о доступных внутренних и внешних ресурсах;
- ✓ формировать позитивный Образ-Я;
- ✓ структурировать жизненные цели;
- ✓ информировать о дополнительных вариантах получения профессиональной психологической помощи (телефоны доверия, чаты и другое).

Важно отметить, что длительность реализации посткризисной работы будет зависеть от профессиональных компетенций специалиста психолога

и готовности к принятию и переменам участника образовательного процесса, обратившегося за помощью.

Посткризисная психологическая помощь специалистов Службы Неотложной Психологической Помощи включает в себя:

1. *Первичная консультация*, на которой:

- устанавливается психологический контакт между педагогом-психологом и ребенком, семьей;
- проясняется причина обращения к специалистам СНПП;
- уточняется инициатор обращения;
- уточняется запрос, как родителей (законных представителей), так и ребенка;
- собирается анамнез жизни ребенка (беременность, роды, развитие, условия жизни, успеваемость и другое);
- проясняется наличие маркеров эмоционального неблагополучия (заполняется опросник).

По результатам диагностического наблюдения и полученной в ходе первичной консультации информации родителям (законным представителям) даются рекомендации по психологической поддержке ребенка в семье, об особенностях общения с ним, о наблюдении за поведением и эмоциональным состоянием ребенка. В случае необходимости рекомендуется консультация у врачей, таких как врач-психиатр, невропатолог, эндокринолог и других. Согласовывается время проведения повторной консультации для проведения диагностики. Обратившимся, разъясняются цели и задачи предстоящей диагностики.

2. *Повторная консультация*, на которой проводится психологическая диагностика, направленная на выявление индивидуально-психологических особенностей личности ребенка, его поведенческих проявлений, а также семейного стиля воспитания. Большинство диагностических методик направлены на исследование личностных особенностей и внутрисемейных отношений.

Инструментарий специалист психолог подбирает, исходя из своих профессиональных компетенций, умений и навыков.

По результатам проведенной диагностики, специалист психолог корректирует для родителей (законных представителей) данные ранее рекомендации, назначается следующая консультация.



3. *Повторная консультация*, как правило, проводится по результатам диагностики. Специалист СНПП совместно с родителями (законными представителями) и ребенком обсуждает результаты диагностики и планирует психологическую работу по сопровождению ребенка.

Если специалист СНПП рекомендовал консультацию врача-психиатра (это связано с необходимостью определения психиатрического статуса ребенка для подбора оптимального маршрута дальнейшего психологического сопровождения), целесообразнее проводить следующую встречу после консультации врача.

4. Следующий этап работы может осуществляться в формате коррекционно-развивающих занятий в индивидуальной или групповой форме. Содержание занятий зависит от эмоционального состояния ребенка, его интеллектуальных особенностей и рекомендаций врача-психиатра.

Количество коррекционно-развивающих занятий зависит от запроса, с которым обратилась семья, тяжести эмоциональных переживаний, от личностных качеств ребенка и включенности семьи в психологическую работу.

В некоторых случаях достаточно двух или трех встреч в рамках первичной и повторной консультации, в результате которых эмоциональное состояние детей стабилизируется и восстанавливается его привычный образ жизни. В случае острого состояния и направления ребенка к врачу-психиатру, психологическая работа с ним может быть возобновлена после оказания медицинской помощи, в том числе после выписки из психиатрической больницы.

При наличии квалифицированных специалистов психологическая помощь ребенку может оказываться в организациях по месту жительства.

### 3.4. Дистанционное психологическое консультирование

#### в посткризисный период

Основными направлениями оказания неотложной дистанционной психологической помощи являются:

- детский телефон доверия;
- анонимный чат для детей и подростков.

В особых случаях (период самоизоляции, объективные трудности присутствия на очной консультации) дистанционное психологическое консультирование может проводиться специалистом СНПП в онлайн-формате.

Для специалиста психолога, работающего в кризисном дистанционном консультировании, важно иметь свой собственный, уже наработанный, опыт очного консультирования, на который он может опираться и адаптировать для работы в условиях ограничения сенсорных каналов получения информации от клиента.

### ***Примерная структура дистанционной консультации***

#### *Установление контакта.*

Это очень важный этап. Не только специалист психолог не имеет представления о том, с кем он будет сейчас разговаривать, обратившийся тоже не знает, кто будет ему отвечать.

Специалист психолог может представиться и сказать кто он. Обозначает особенности формата консультации. Уточняет форму и причину обращения.

#### *Работа с эмоциональным состоянием.*

Если причина уже изложена, то специалист психолог сразу начинает работать с эмоциями.

Работа с эмоциональным состоянием позволяет укрепить контакт. Специалист психолог дает понять обратившемуся, что его переживания услышаны, поняты, что они важны, что специалист психолог с вниманием относится к ним.

#### *Прояснение ситуации.*

С целью прояснения ситуации специалист психолог задает вопросы, которые условно можно разделить на несколько групп:

- временные (когда началось, как долго длится, как часто происходит);
- фактологические или вопросы о симптоматике (как это выглядит, в чем выражается);
- касающиеся социума (кто еще об этом знает, как реагируют на это другие);
- про собственное отношение обратившегося к происходящему (что для него это означает, что он думает о происходящем и о причинах);

- вопросы о предпринятых действиях и результатах (что уже делал, чтобы справиться, что помогло, что не помогло);
- вопросы о ресурсной базе (кто поддерживает, что помогало раньше, что может помочь);

*Работа с запросом.*

На этом этапе специалист психолог выясняет, какой результат хотел бы обратившийся получить от консультации. Очень важно, чтобы запрос был сформулирован самим обратившимся.

В одной и той же ситуации запрос может быть разным (работа с эмоциональным состоянием, анализ сложившейся ситуации, получение информации).

*Работа с планом действий.*

На этом этапе выстраивается антикризисный план действий для достижения результата, который запросил обратившийся на предыдущем этапе.

*Итог консультации.*

Важно определить то, с чем «уйдет» обратившийся. Итогом консультации может быть как изменившееся эмоциональное состояние обратившегося, так и знание о конкретных шагах, которые он будет предпринимать.

*Завершение консультации.*

Завершить консультацию может обратившийся. Но обычно завершает консультацию специалист психолог. Лучше всего это делать, когда какая-то тема, которая была заявлена обратившийся, проработана. Если обратившийся предлагает начать обсуждение другой темы, то лучше в корректной форме отказаться, предложив сделать это в другой раз.

Есть еще несколько важных частей консультации — это сохранение контакта и удержание границ. Они не являются отдельными этапами и могут возникнуть в любой момент консультации.

Очень важно в процессе дистанционной консультации восстанавливать контакт доступным способом и оставаться на профессиональной позиции.

### 3.5. Экология профессиональной деятельности специалистов СНПП

Специалисты Службы Неотложной Психологической Помощи, безусловно, относятся к категории специалистов помогающих профессий с той особенностью, что эта помощь оказывается людям в эмоционально и физически сложной ситуации — кризисной ситуации.

В любой кризисной ситуации состояние специалистов подчиняется общим законам адаптации к стрессовой ситуации. И то, насколько специалист готов к восприятию стрессогенных факторов определяется индивидуальными психофизиологическими характеристиками, уровнем стрессоустойчивости, опытом работы.

Как известно, кризисное событие всегда оказывает влияние на жизнь человека, его взгляды, мировоззрение, коммуникации. То, насколько конструктивно проживает кризисные события человек, сказывается на его личностном и профессиональном будущем. Знания закономерности проживания стрессовых ситуаций, умение регулировать свое эмоциональное состояние, понимание своих соматических, телесных реакций, обладание навыками самопомощи и саморегуляции, то есть внимательное отношение к самому себе, является необходимым условием успешной, продуктивной и долговременной профессиональной деятельности специалиста Службы Неотложной Психологической Помощи.

Уровень сформированности профессиональных качеств зависит, в том числе, и от состояния физического и психологического здоровья, а также от особенностей прохождения профессиональной подготовки.

Одной из наиболее распространенных форм нарушений профессионального здоровья является «профессиональное выгорание» — выработанный личностью защитный механизм в ответ на кризисные события в сфере профессиональной деятельности.

Исследования по проблеме профессионального выгорания начались в 70-х годах прошлого века. Изучение этого явления привело медиков и психологов к открытию особой формы стресса — «стресса общения», которую американский психиатр Герберт Фрейденберг предложил называть «выгорание».

Устойчивость к «выгоранию» предполагает:

- ✓ достаточную личностную зрелость;

- ✓ высокий уровень развития навыка саморегуляции;
- ✓ профессиональную позицию, в основе которой лежат чувство собственного достоинства и постоянное стремление к профессиональному росту, вера в себя и своих коллег/учеников;
- ✓ ролевая позиция, которую занимает специалист во взаимодействии.

Поскольку мы говорим не просто о кризисной ситуации, а о кризисной ситуации в образовательной среде, то вопросы стрессоустойчивости, устойчивости к профессиональному выгоранию становятся очень значимыми.

В кризисной ситуации очень важно, что происходит со взрослыми, которые окружают ребенка. Обучающийся очень часто при столкновении с кризисной ситуацией еще не имеет никакого опыта проживания настолько трудных для себя событий. И тогда ребенок ищет модель поведения вокруг себя. Поскольку у сверстников также не будет необходимого опыта и знаний, то основным источником правил поведения в такой ситуации или моделью для копирования будут окружающие взрослые. Это, конечно, и родители (законные представители), и педагоги образовательной организации. Но это и те люди, с которыми обучающийся столкнется впервые, да еще и в кризисной для себя ситуации. И здесь очень важно, чтобы специалисты СМП продемонстрировали конструктивные способы проживания кризиса.

Это и соблюдение правил информационной безопасности, и возможность в закрытом формате обсуждать аспекты произошедшего, которые тревожат ребенка, часто с необходимостью выдерживать сильные эмоциональные реакции обучающегося. Это, также, необходимость регулировать свое эмоциональное состояние.

Когда мы говорим о кризисной ситуации, часто те механизмы саморегуляции, которые обычно используются неосознанно, не срабатывают. Специалист, который хочет помочь участникам образовательного процесса, должен заранее готовится к возможным своим состояниям в кризисных ситуациях. Необходимо очень хорошо понимать свои внутренние ресурсы и иметь знания о своей индивидуальной стратегии саморегуляции.

В современной науке саморегуляция понимается как системный многоуровневый процесс психической активности человека по выдвиганию целей и управлению их достижением.

В индивидуальную стратегию саморегуляции могут входить те повседневные приемы и способы, которые человек обычно использует, и специальные приемы саморегуляции в кризисной ситуации.

Любые техники, которые предлагают современные направления психотерапии, такие, как психодрама, гештальттерапия, телесно-ориентированная терапия и другие, можно использовать в индивидуальной стратегии саморегуляции как в острый период, так и в постоянном режиме. Главное, чтобы эти способы, приемы, упражнения соответствовали личностным психофизиологическим особенностям конкретного специалиста.

К дополнительным внешним ресурсам специалистов Службы Неотложной Психологической Помощи, которые обычно используются не в кризисной ситуации, а в долговременной самопомощи, можно отнести:

- участие специалистов службы в супервизорских группах в сторонних психологических организациях (центрах, ВУЗах, учреждениях);
- прохождение личной терапии у психотерапевта, которого выберет сам специалист для того, чтобы максимально использовать свои личностные ресурсы, активизировать или заново простроить индивидуальную стратегию саморегуляции;
- повышение квалификации по специализированным (близким по профилю деятельности или расширяющим психологический инструментарий) программам.

Помимо этого, можно использовать внутренние ресурсы СНПП, например:

- интервизорские группы, на которых возможно обсуждение, как выездной работы, так и консультационной деятельности;
- внутренние супервизии по запросу специалистов (как в мини-группах по 3–4 человека, так и в общегрупповом формате);
- создание внутренних методических материалов, описывающих практический опыт работы.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**Основная литература**

1. Бурмистрова Е.В. Психологическая помощь в кризисных ситуациях (предупреждение кризисных ситуаций в образовательной среде) Методические рекомендации для специалистов системы образования. — М.: МГППУ 2006.
2. Возрастная психология. — М.: Академия, 2015. — 624 с.
3. Зарубина Н.В. (сост.) Кризисное консультирование. — Ярославль: ЯрГУ, 2016. — 72 с.
4. Коновалова Н.Л. Диагностика адаптивных возможностей личности школьника в процессе психологического консультирования / Н.Л. Коновалова. — Москва: ИЛ, 2015. — 64 с.
5. Кулагина, И.Ю. Психология развития и возрастная психология. Полный жизненный цикл развития человека: Учебное пособи. / И.Ю. Кулагина, В.Н. Колюцкий. — М.: Академический проект, 2015. — 420 с.
6. Кашкаров А. Педагогические условия локализации кризисных ситуаций с детьми. Издательство «LAP LAMBERT Academic Publishing, Германия, 2016. — 80 с.
7. Лысенко Е.М., Молодиченко Т.А. Групповое психологическое консультирование; Владос — Москва, 2014. — 160 с.
8. Малкина-Пых И.Г. Психология поведения жертвы. — Эксмо, М., 2007.
9. Марцинковская, Т.Д. Возрастная психология / Т.Д. Марцинковская. — М.: Academia, 2017. — 319 с.
10. Мафсон Л., Моро Д., Вейссман М., Клерман Д. Подростки депрессия. Межличностная психотерапия / Пер. с англ. Е. Хромовой. — М.: Изд-во Эксмо, 2003.
11. Михайлина М.Ю., Павлова М.А. Психологическая помощь подростку в кризисных ситуациях. Профилактика, технологии. ФГОС. — Издательство «Учитель», 2019 — с. 226.
12. Напрасная смерть: причины и профилактика самоубийств. // Под редакцией проф. Дануты Вассерман, М.: Смысл, 2005.
13. Оконечникова Л.В. Основы консультативной деятельности психолога в организации: теоретические и практические аспекты. — Учебное пособие. — Екатеринбург: УрФУ, 2017. — 114 с.

14. Пономарева И.М. Работа психолога в кризисных службах. — Учебное пособие. — СПб.: СПбГИПСР, 2014. — 197 с.
15. Семенюк, Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции / Л.М. Семенюк. — М.: Флинта, МПСИ, 2017. — 96 с.
16. Андронникова О.О. Специальные проблемы психологического консультирования: учеб. пособие. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 348 с.
17. Старшенбаум Г.В. Суицидология и кризисная психотерапия. — М.: Когито-Центр, 2005.

### **Дополнительная литература**

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006.
2. Бойко Ю.П., Каминский Г.Д., Сельцовский П.П., Аппенянский А.И., Кыров Н.Е., Гончарова Э.Л., Петухов В.А., Каминская Э.В. Научное обоснование стратегии развития психотерапевтической и медико-психологической помощи в чрезвычайных ситуациях и при их последствиях: Методические рекомендации (№ 32). М.: Комитет здравоохранения. Правительство Москвы. 2001.
3. Бочаров В.В., Карпова Э.Б., Чуйкова В.А., Ялов А. М. Экстремальные и кризисные ситуации с позиций клинической психологии // Вестник С.-Петербур. ун-та. 2010. Сер. 12. Вып.1. С. 9–17.
4. Довженко Т.В. Помощь родственникам погибших при чрезвычайных ситуациях // Психология экстремальных ситуаций / Под ред. В.В. Рубцова, С.Б. Малых. М.: Психологический институт РАО, 2007. С. 250–253.
5. Дозорцева Е.Г. Психологическая травма у подростков с проблемами в поведении. Диагностика и коррекция. — М.: Генезис, 2006. — 128 с.
6. Казанская В.Г. Психологические особенности кризисов подростка: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. По направлению подгот. ФГОС ВПО 030300 «Психология». — М.: Форум: Инфра-М, 2014. — 200 с.
7. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999.



8. Крок Л. Психологическое воздействие терроризма // Человек в экстремальных и трудных ситуациях. Руководство для психологов. Сборник методических статей / Под ред. О.В. Красновой / Пер с фр. М.М. Федотовой. М., Обнинск: НПЦ «Технограф», 2004. С. 139–157.
9. Лукас К., Сейден Г. Молчаливое горе. Жизнь в тени самоубийства. — М: Смысл, 2000.
10. Ляшенко А.И., Тиунов С.В., Шатило В.Н. Практика участия психологов МСПП в работе по оказанию экстренной психологической помощи // Психология экстремальных ситуаций / Под ред. В.В. Рубцова, С.Б. Малых. М.: Психологический институт РАО, 2007. С. 199–205.
11. Мандель Б.Р. Психология стресса. — М.: ФЛИНТА, 2014. — ЭБС «Изд-во Лань».
12. Миллер Л.В., Вихристюк О.В. Создание модели службы психологической помощи в экстремальных и чрезвычайных ситуациях (в рамках Инновационной образовательной программы «Формирование системы психологического образования в университете как базовом ресурсном центре практической психологии». Проект 2.3.4.8. «Экстремальная психология». Закупка № 3.1.15.3), МГППУ. Рукопись. 2008.
13. Моросанова В.И. Индивидуальные особенности осознанной саморегуляции произвольной активности человека. — Вестн. моск. ун-та. сер. 14. Психология. 2010. № 1
14. Омельченко Е. Молодежные культуры и субкультуры. — М.: Институт социологии РАН, 2000.
15. Осухова Н.Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. 2-е изд., испр. М.: Академия, 2007.
16. Пантелеева В.В. Психология кризисных состояний личности: учеб. пособие / В.В. Пантелеева, О.И. Арбузенко. — Тольятти: Изд-во ТГУ, 2011. — 194 с.: обл., стр 11
17. Пери Г. Как справиться с кризисом / Г. Пери. — М.: Педагогика-пресс, 1995.
18. Порядок межведомственного взаимодействия при оказании специализированной психотерапевтической, психологической и психиатрической помощи при ЧС в городе Москве. М, 2006.
19. Психологическое консультирование. Практическое руководство / ред.-сост. Д.Я. Райгородский. — Самара: Бахрах-М, 2014. — 824 с.

20. Психология экстремальных ситуаций / Под ред. В.В. Рубцова, С.Б. Малых. М.: Психологический институт РАО, 2007. С. 250–253.
21. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных /Под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007. — 319 с.
22. Психология экстремальных ситуаций: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений / [Т.Н. Гуренкова, И.Н. Елисеева, Т.Ю. Кузнецова, О.Л. и др.]: Под общ. ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл; Академия, 2009.
23. Решетников М.М. Психическая травма. СПб: Восточно-Европейский Институт психоанализа, 2006.
24. Рыбников О.Н., Смекалкина Л.В. Механизмы социально-психологической адаптации лиц опасных профессий в отдаленный период после воздействия чрезвычайной ситуации // Механизмы стресса в экстремальных условиях: Сборник научных трудов / Под ред. И.Б. Ушакова. М.: Истоки, 2004. С. 29–33.
25. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М., 2002.
26. Федунина Н.Ю. Экстренная психологическая помощь: законы жанра // Московский психотерапевтический журнал (теоретико-аналитическое издание). Специальный выпуск: экстренная психологическая помощь. М., 2006, № 4 (51). С. 6–25.
27. Фетискин Н.П. Психология воспитания стрессоустойчивого поведения /Учебное пособие/ Н.П. Фетискин. — Москва: Издательство «Форум»; Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», — 2015. — 240 с.
28. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. Издательство: «Университетская книга» 1996 г.
29. Herbert J. Freudenberger[en]. Staff burn-out (англ.) // Journal of Social Issues[en]. — 1974. — Vol. 30, no. 1. — P. 159–165. — ISSN 0022–4537

### **Образовательные сайты сети Интернет**

1. Минпросвещения России.
2. «Российское образование» Федеральный портал (обо всем, что касается Российского образования — нормативные документы, новые стандарты, образовательные ресурсы и т.д.).
3. Сайт издательства «Просвещение».
4. Архив учебных программ и презентаций.
5. Сайт онлайн педагогической библиотеки.
6. Институт проблем инклюзивного образования (ИПИО МГППУ).
7. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU».
8. Портал «Педагогический опыт».
9. Российская электронная школа.
10. Московская электронная школа.
11. Городской психолого-педагогический центр.
12. Региональный реестр дополнительных профессиональных программ.
13. Московский образовательный Интернет-телеканал MOSOBR.TV.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

## Приложение 1

**Список документов, рекомендуемых для обеспечения  
и организации деятельности Службы Неотложной Психологической  
Помощи**

1. Приказ о создании службы неотложной психологической помощи (СНПП) с указанием ответственного лица (руководителя службы).
2. Положение о СНПП, утвержденное руководителем образовательной организации, на базе которой она создается. Положение о службе должно отражать цели и задачи деятельности службы, ее организационную структуру, специфику основных направлений деятельности службы, организацию деятельности специалистов службы и контроля за ее выполнением, права и ответственность специалистов.
3. Коррекционно-развивающие программы, реализуемые в СНПП, список, согласованный с руководителем СНПП и утвержденный руководителем образовательной организации, на базе которой функционирует СНПП.
4. Аналитические отчеты СНПП за год (или иной отчетный период), содержащие количественные и качественные показатели работы, отражающие специфику работы, результативность, проблемные зоны, пути решения (для планирования работы в последующем), перспективы развития.
5. Аналитические и статистические отчеты (за месяц, квартал и год) по отдельным направлениям деятельности СНПП.
6. Журналы работы телефона доверия и анонимного чата.
7. Журналы учета кризисных обращений на телефон доверия и в анонимный чат.
8. Журнал учета работы по межведомственному взаимодействию в ходе работы над кризисными обращениями на телефон доверия и в анонимный чат.
9. Графики работы телефона доверия и анонимного чата.

**Рабочая и учетно-отчетная документация специалистов СНПП:**

1. Функциональные обязанности специалистов СНПП с учетом специфики работы по разным направлениям деятельности службы, согласованные с руководителем СНПП и утвержденные руководителем образовательной организации, на базе которой функционирует СНПП.
2. Графики работы специалистов СНПП, согласованные с руководителем СНПП и утвержденные руководителем образовательной организации, на базе которой функционирует СНПП.
3. Журналы учета проведенной работы специалистов СНПП.
4. Алгоритм деятельности специалистов СНПП в ходе выездной работы на базе образовательной организации (для ознакомления администрации образовательной организации)
5. Отчеты по итогам работы выездной бригады специалистов в образовательной организации.
6. Индивидуальные карты клиентов, содержащие: общую информацию о клиенте, протоколы консультаций, индивидуальные планы сопровождения, образцы продуктивной деятельности, заключения по итогам проведенной диагностической работы, рекомендации для родителей (законных представителей).
7. Рабочие программы специалистов, участвующих в коррекционно-развивающей работе, утвержденные руководителем образовательной организации, на базе которой функционирует СНПП.

**Приложение 2****Перечень законов и иных нормативно-правовых актов,  
регламентирующих оказание неотложной психологической помощи**

1. Письмо Минобрнауки России от 27.08.2018 N 07 5310 «О направлении Примерного порядка» (вместе с «Примерным порядком межведомственного взаимодействия по вопросам выявления, предупреждения и устранения нарушений прав и законных интересов несовершеннолетних»)
2. <Письмо>Минобрнауки России от 28.04.2018 N 07–2498 «О направлении методических рекомендаций»
3. <Письмо>Минобрнауки России от 31.03.2017 N ВК-1065/07 «О направлении методических материалов»
4. Письмо Минобрнауки России от 23.08.2017 N ТС-702/07 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по совершенствованию межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по вопросам организации профилактической работы с семьями, находящимися в социально опасном положении»)
5. Письмо Департамента государственной политики в сфере защиты прав детей от 18 января 2016 г. № 07–149 «О направлении методических рекомендаций по профилактике суицида»
6. Письмо Министерство образования и науки РФ от 22 августа 2016 г. N 15–165 «О направлении Рекомендаций по распространению в СМИ информации о случаях самоубийства»
7. Приказ МЧС РФ от 20 сентября 2011 г. N 525 «Об утверждении Порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах»
8. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам
9. Приказ Минобрнауки России от 30.08.2013 N 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной

деятельности по основным общеобразовательным программам — образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»

10. Приказ Минобрнауки России от 30.08.2013 N 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам — образовательным программам дошкольного образования»

11. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 N 292 (ред. от 27.10.2015) Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения

12. Приказ Минздравсоцразвития РФ N 1086, МЧС РФ N 550, Минобрнауки РФ N 2415, Минкомсвязи РФ N 241 от 29.09.2011 «Об утверждении Концепции создания Интернет-службы психологической помощи населению и комплексного плана мероприятий по ее реализации»

13. Приказ Минобрнауки России от 22.10.1999 N 636 «Об утверждении Положения о службе практической психологии в системе Министерства образования Российской Федерации»

14. «Концепция развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации на период до 2025 года» (утв. Минобрнауки России от 19.12.2017)

15. Федеральный закон от 21.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»

16. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями)

17. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

18. Федеральный закон от 29.12.1995 N 223-ФЗ (ред. от 06.02.2020) «Семейный кодекс Российской Федерации»

19. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ (УК РФ) (с изменениями и дополнениями)

### Маркеры эмоционального неблагополучия

#### *Физиологические проявления*

- Нарушения аппетита
- Нарушения сна
- Серьезные проблемы со здоровьем, повышение заболеваемости
- Жалобы на боли (болит голова, живот, «где-то здесь»), даже если они не подтверждаются врачами
- Изменения мимики (гипомимия, амимия)
- Появление царапин, ссадин, порезов на руках или др. частях тела

#### *Эмоциональные проявления*

- Замкнутость, погруженность в свои переживания
- Вспышки агрессии, обвинения в непонимании и отсутствии

внимания

- Отсутствие положительных эмоций, холодность

и отстраненность,

- Самообвинения, уверенность в своей не успешности, ненужности
- Ощущение безнадежности
- Резкие перепады настроения (несвойственные подростку ранее)
- Чувство вины (моя вина, возможно, что-то сказал, не услышал.)

#### *Поведенческие проявления*

- Изменение отношения к собственной внешности
- Изменение интересов и отношения к учебе
- Нежелание посещать кружки, школу (появление прогулов)
- Появление интереса к теме смерти, загробной жизни, мистике
- Устойчивый, навязчивый интерес, переходящий в потребность к общению в социальных сетях
- Изоляция от прежней компании друзей
- Скрытность, специфические записи в дневнике, ЖЖ, в персональных аккаунтах в социальных сетях