



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# ФОРМИРОВАНИЕ АНТИКРИЗИСНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ В ЦЕНТРАХ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

---

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

МОСКВА, 2025

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Список сокращений.....	3
Введение.....	4
1. Основные направления деятельности и функции антикризисных подразделений.....	7
2. Организация работы антикризисных подразделений.....	10
2.1. Нормативные основы организации деятельности антикризисных подразделений.....	10
2.2. Формирование антикризисных подразделений .....	14
2.3. Организационная структура и кадровый состав антикризисных подразделений.....	16
2.4. Организация работы антикризисного подразделения в кризисных и чрезвычайных ситуациях. Работа мобильной антикризисной бригады.....	17
2.5. Организация дистанционной психологической помощи на базе антикризисного подразделения.....	29
2.6. Деятельность сотрудников антикризисных подразделений вне кризисных и чрезвычайных ситуаций .....	31
Список рекомендуемой литературы.....	35
Глоссарий терминов и определений.....	38
Приложения .....	40
Приложение 1. Типовое положение о деятельности антикризисного подразделения.....	40
Приложение 2. Типовая должностная инструкция психолога, педагога-психолога, оказывающего экстренную и кризисную психологическую помощь .....	46
Приложение 3. Типовая должностная инструкция психолога, педагога-психолога, оказывающего дистанционную психологическую помощь по телефону .....	51
Приложение 4. Техники установления психологического контакта в рамках оказания экстренной и кризисной психологической помощи .....	56
Приложение 5. Перечень методик для экспресс-диагностики кризисных состояний.....	62
Приложение 6. Типовые формы отчетной документации антикризисного подразделения.....	65
Приложение 7. Типовое положение о службе экстренной и кризисной психологической помощи по телефону (проект) .....	70
Приложение 8. Коды причин обращений в службу экстренной и кризисной психологической помощи по телефону (Телефон доверия) .....	77

## Список сокращений

**ППМС-центр** – центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

**СМИ** – средства массовой информации.

**ФКЦ МГППУ** – Федеральный координационный центр по обеспечению развития психолого-педагогической помощи в системе образования Российской Федерации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный психолого-педагогический университет».

**ЧС** – чрезвычайная ситуация.

## Введение

Сохранение жизни, здоровья детей, обеспечение их благополучия – приоритетные задачи государственной политики в сфере обеспечения безопасности несовершеннолетних. Вместе с тем масштабные изменения в общественной жизни, наряду с позитивными тенденциями, граничат со значительным количеством рисков, способных нанести существенный вред развитию ребенка, представляющих угрозу для его здоровья и жизни. К числу таких рисков и угроз относятся деятельность сообществ, склоняющих детей и подростков к совершению противоправных действий, самоубийству, пропагандирующих насилие, разжигающих межнациональные и межконфессиональные конфликты; террористические акты, вооруженные конфликты, вооруженные нападения на образовательные организации. Отдельные негативные проявления в образовательной среде (травля, массовые конфликты, суициды, крайне проявления насилия и жестокости) приобретают резонансный характер, что влечет за собой риски эмоциональной дестабилизации детей и подростков. В этой связи для сферы образования крайне важно создать условия для предотвращения кризисных ситуаций и системного реагирования на них.

Также в соответствии с вызовами современной социальной ситуации в обществе возникает потребность оказания психологической помощи такой группе населения, как члены семей участников (ветеранов) специальной военной операции (далее – СВО), проживающие ситуацию ожидания возвращения воина домой, разлуку с родными на длительное время, стресс и тревожность из-за риска гибели близкого человека, переживание его ранения, попадания в плен или безвестной пропажи, реинтеграции семьи после возвращения участника (ветерана) СВО домой. Помимо этого, члены семьи могут сталкиваться с травматическими переживаниями, как связанными с боевыми действиями (нахождение на территориях, вовлеченных в последствия боевых действий, вынужденное переселение, переезд в другой субъект Российской Федерации), так и имеющими иную природу (смерть близкого человека, смена обучающимся образовательной организации и (или) учебного коллектива, переживание ситуаций травли, экстремальной, кризисной ситуации и иное). Во всех этих случаях семья участника (ветерана) СВО нуждается в психологической поддержке, направленной на формирование навыков совладания с негативными психологическими состояниями, травматическими переживаниями, профилактику развития социально-психологической дезадаптации, возникновение стрессовых реакций.

Приведенные обстоятельства подчеркивают особую актуальность формирования в системе образования антикризисных подразделений – организационно-структурных подразделений центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее – ППМС-центр), которые создаются для оказания своевременной, профессионально выстроенной, централизованной и согласованной экстренной и кризисной психологической помощи нуждающимся в ней участникам образовательных отношений.

Целесообразность организации антикризисных подразделений на базе ППМС-центра основана на ресурсных возможностях ППМС-центра (кадровых, методических, организационных, материально-технических), представленных в положениях статьи 42 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», положениям пункта 2 Типового порядка деятельности центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, утвержденного приказом Минпросвещения России от 6 ноября 2024 г. № 778, и дополнительно раскрытых в рекомендациях Минпросвещения России, направленных в адрес руководителей исполнительных органов субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования (далее – региональный орган управления образованием), письмами от 25 октября 2023 г. № АБ-4313/07<sup>1</sup> и от 16 июня 2025 г. № 07-2782.

Основной целью деятельности антикризисных подразделений является организация и оказание экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений в случае кризисной ситуации или чрезвычайной ситуации (далее – ЧС).

Задачи антикризисных подразделений:

- обеспечение различных форм оказания экстренной и кризисной психологической помощи пострадавшим участникам образовательных отношений;
- координация деятельности педагогов-психологов (психологов в сфере образования) (далее – педагог-психолог), привлекаемых к оказанию экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях (далее вместе – образовательная организация);

---

<sup>1</sup> О центрах психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи: Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 25 октября 2023 года № АБ-4313/07 // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов: [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1303676415> (дата обращения: 18.10.2024).

- мониторинговая, аналитическая, прогнозирующая и координационная деятельность по предупреждению развития асоциальных явлений, неблагополучных психологических последствий кризисной ситуации или ЧС для участников образовательных отношений;
- методическая, информационная и психологическая поддержка педагогов-психологов, иных педагогических работников в образовательных организациях по вопросам профилактики кризисных состояний у участников образовательных отношений;
- содействие внутри- и межведомственному взаимодействию при ликвидации последствий кризисной ситуации для участников образовательных отношений.

На основе анализа опыта, накопленного в субъектах Российской Федерации, а также практики по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи специалистами Федерального координационного центра по обеспечению развития психолого-педагогической помощи в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет» (далее – ФКЦ МГППУ) разработаны типовые формы документов, регламентирующих деятельность антикризисных подразделений (представлены в Приложениях 1, 2, 3, 6, 7 к настоящим методическим рекомендациям), которые могут быть использованы в организации деятельности антикризисных подразделений в ППМС-центрах.

Настоящие методические рекомендации подготовлены специалистами ФКЦ МГППУ с целью систематизации единых подходов к организации экстренной и кризисной психологической помощи на федеральном, региональном, муниципальном и локальном уровнях в системе образования Российской Федерации, что позволит повысить эффективность квалифицированной экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений при кризисной ситуации или ЧС. Кроме того, в методических рекомендациях рассмотрены вопросы организации деятельности и структуры антикризисных подразделений на базе ППМС-центров.

## **1. Основные направления деятельности и функции антикризисных подразделений**

Основными направлениями деятельности антикризисных подразделений являются:

- проведение мероприятий, направленных на обеспечение пострадавших участников образовательных отношений экстренной и кризисной психологической помощью, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия;
- взаимодействие с педагогами-психологами образовательных организаций по вопросам профилактики и коррекции кризисных состояний у обучающихся;
- организация и проведение мониторингов медиийно-информационного пространства в целях предупреждения неблагополучных психологических последствий кризисной ситуации;
- экспертно-методическое обеспечение деятельности по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений, пострадавшим в кризисной ситуации;
- организация психологического просвещения и информирования участников образовательных отношений по вопросам предупреждения развития асоциальных явлений в образовательной среде, возникновения кризисных ситуаций.

Антикризисные подразделения ориентированы на выполнение следующих основных функций:

1. Оказание экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений. В рамках реализации экстренной и кризисной психологической помощи принимаются меры по снижению интенсивности острых стрессовых реакций пострадавших и свидетелей, предотвращению психических последствий воздействия психотравмирующего события, психологической поддержке, профилактике социально-психологической дезадаптации.

2. Предоставление консультативной помощи участникам образовательных отношений, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Консультативная помощь может предоставляться через различные каналы связи, например, по телефону, через веб-сайты, электронную почту, социальные сети и мессенджеры. Данный вид психологической помощи позволяет предупреждать развитие кризисных состояний у обратившихся за помощью граждан, предоставлять своевременную адресную помощь, а также обеспечивать консультационной помощью жителей удаленных или труднодоступных населенных пунктов. Для реализации этой функции на базе

антикризисного подразделения рекомендуется организовать работу горячей линии или телефона доверия, по возможности – в режиме круглосуточного функционирования.

3. Сбор и анализ информации о кризисной ситуации или ЧС в субъекте Российской Федерации, муниципальном образовании субъекта Российской Федерации и разработка мер по ее предотвращению в будущем. Для этого сотрудниками антикризисных подразделений производится постоянный мониторинг информации о возникшей ситуации, источниками которой могут выступать различные средства массовой информации (далее – СМИ), публикации органов и организаций на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), мессенджеры. Поступающая информация подвергается тщательному анализу и учитывается при планировании и осуществлении мероприятий по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений, психопрофилактической и методической работе.

4. Мониторинг психологического состояния участников образовательных отношений, пострадавших в кризисной ситуации. Результаты мониторинга учитываются при разработке программ/планов посткризисного сопровождения пострадавших обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников, подготовке рекомендаций по посткризисному и пролонгированному психолого-педагогическому сопровождению пострадавших участников образовательных отношений, в том числе по оказанию самопомощи, оценке эффективности оказанной помощи пострадавшим.

5. Участие во взаимодействии муниципальных/региональных субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по вопросам обеспечения психологической безопасности образовательной среды, а также в случае кризисной ситуации – по ликвидации неблагополучных последствий для участников образовательных отношений в результате психотравмирующего происшествия.

6. Выявление причин социальной дезадаптации несовершеннолетних с целью организации профилактики их асоциального поведения, в том числе для предотвращения возникновения кризисных ситуаций. Данная функция реализуется с помощью мониторинга эффективности оказываемой психолого-педагогической помощи участникам образовательных отношений, осуществления психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей

(законных представителей), педагогических работников и оказания другой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

7. Методическая работа с образовательными организациями, педагогическими работниками. В деятельности антикризисных подразделений методическая работа направлена на повышение компетентности педагогических работников в вопросах профилактики кризисных ситуаций у обучающихся, оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений и может включать разработку актуальных для образовательных организаций тематических инструктажей, вебинаров, видеороликов, программ дистанционного обучения, методических пособий и рекомендаций, просветительских, информационных материалов, которые реализуют вспомогательную функцию при возникновении кризисной ситуации или ЧС.

8. Просвещение и информирование населения о деятельности антикризисного подразделения (подготовка и распространение с использованием различных информационных каналов разъяснительных материалов; актуализация и размещение на официальном сайте ППМС-центра материалов, связанных с работой антикризисного подразделения, рабочих контактов его специалистов). Информирование о деятельности иных организаций, предоставляющих психологическую помощь, в том числе в кризисной ситуации.

Антикризисное подразделение может осуществлять свою деятельность как в очном, так и в дистанционном формате.

## **2. Организация работы антикризисных подразделений**

### **2.1. Нормативные основы организации деятельности антикризисных подразделений**

Деятельность антикризисных подразделений ППМС-центров в субъектах Российской Федерации базируется на нормах Конституции Российской Федерации, Конвенции о правах ребенка, Гражданского кодекса Российской Федерации, Семейного кодекса Российской Федерации и осуществляется с учетом федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, актов высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации, региональных органов управления образованием, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере семейной, молодежной, национальной политики, здравоохранения, международных документов в сфере защиты прав детей и молодежи, ратифицированных Российской Федерацией.

Антикризисные подразделения ППМС-центров в субъектах Российской Федерации создаются и реализуют свою деятельность в соответствии с задачами государственной политики в сфере обеспечения безопасности, в том числе психологической, участников образовательных отношений, переживших кризисные состояния в связи с ЧС природного, техногенного и социального характера, что предусмотрено пунктом 13, части 31, главы III Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 17 мая 2023 № 358. Кроме того, создание антикризисных подразделений на базе ППМС-центров решает задачи по развитию сети служб, предоставляющих детям и их родителям (законным представителям) квалифицированную экстренную и кризисную анонимную психологическую помощь в дистанционной форме, предусмотренные пунктом 78 Плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р.

В своей деятельности антикризисные подразделения руководствуются задачами, обозначенными в Концепции развития системы психолого-педагогической помощи в сфере общего образования и среднего профессионального образования в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденной Минпросвещения России 18 июня 2024 г. № СК-13/07вн.

Нормативными основаниями организации деятельности антикризисных подразделений на базе ППМС-центров также являются:

**Федеральные законы**

1. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
4. Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
5. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
6. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 2 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».
8. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

**Документы, регламентирующие отдельные аспекты деятельности психологов, в том числе педагогов-психологов антикризисных подразделений, при оказании экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений**

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2014 г. № 1618-р «Об утверждении Концепции государственной семейной политики в России на период до 2025 года».
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года».
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 марта 2022 г. № 678-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей до 2030 года».

4. Указ Президента Российской Федерации от 17 мая 2023 г. № 358 «О Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года».

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2023 г. № 3233-р «О плане мероприятий по реализации Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года».

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

7. Постановление Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2000 г. № 54 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр экстренной психологической помощи по телефону».

8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28 «Об утверждении Санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

9. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 сентября 2003 г. № 438 «О психотерапевтической помощи».

10. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 20 сентября 2011 г. № 525 «Об утверждении Порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах».

11. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 6 ноября 2024 г. № 778 «Об утверждении типового порядка организации деятельности по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе типового порядка деятельности центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

12. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 1 ноября 2024 г. № 763 «Об утверждении Положения о психолого-медицинско-педагогической комиссии».

13. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)».

14. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 1 июля 2022 г. № 514 «Об утверждении Положения о функциональной подсистеме предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в сфере деятельности Министерства просвещения Российской Федерации единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

15. Протокол заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 19 декабря 2012 г. № 9.

## **2.2. Формирование антикризисных подразделений**

Создание антикризисных подразделений обуславливается актуализацией различного рода рисков, способных развивать кризисное состояние обучающихся, потенциально опасное как для них самих, так и для других участников образовательных отношений.

Деятельность антикризисных подразделений позволит своевременно оказывать экстренную и кризисную психологическую помощь обучающимся, испытывающим кризисные состояния или пострадавшим в результате воздействия кризисной ситуации.

На федеральном уровне функции антикризисного подразделения реализует ФКЦ МГППУ, который:

- формирует федеральный реестр психологов, педагогов-психологов, имеющих компетенции по оказанию экстренной, кризисной помощи участникам образовательных отношений (далее – Федеральный реестр) и поддерживает актуальность его наполнения;
- осуществляет экспертно-методическое, организационное сопровождение деятельности региональных органов управления образованием, органов местного самоуправления в субъектах Российской Федерации, администрации, педагогов-психологов образовательных организаций, ППМС-центров (по запросу указанных органов и организаций) в период кризисных ситуаций или ЧС в субъектах Российской Федерации;
- формирует Ситуационный центр ФКЦ МГППУ – инструментально-функциональный ресурс, основным назначением которого является обеспечение деятельности по оказанию психолого-педагогической помощи в системе образования Российской Федерации для повышения качества оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений через реализацию функции оперативной связи и аккумулирование сведений, имеющих отношение к ситуациям, требующим оказания экстренной и кризисной психологической помощи.

В субъекте Российской Федерации антикризисное подразделение создается и ликвидируется руководителем ППМС-центра по согласованию с учредителем ППМС-центра.

Положение об антикризисном подразделении разрабатывается в соответствии с нормами действующего законодательства и на основании устава ППМС-центра.

Пример типового положения о деятельности антикризисного подразделения представлен в Приложении 1 к настоящим методическим рекомендациям.

Кадровый состав антикризисного подразделения рекомендуется формировать из психологов, педагогов-психологов, социальных педагогов и иных специалистов, необходимых для надлежащего оказания экстренной и кризисной психологической помощи и владеющих соответствующими компетенциями.

Деятельность антикризисных подразделений связана со следующими типами кризисных ситуаций и ЧС:

- случаи, сопровождающиеся гибелью или угрозой для жизни и здоровья участников образовательных отношений, в том числе несчастные случаи и суицидальное поведение;
- случаи самоповреждающего поведения обучающихся;
- случаи девиантного поведения обучающихся, приводящие к нарушению штатного режима функционирования образовательной организации;
- случаи вовлечения обучающихся в деструктивные организации и противоправную деятельность;
- случаи жестокого обращения среди участников образовательных отношений, в том числе случаи физического, психологического насилия;
- случаи травли участников образовательных отношений, в том числе в цифровой среде, сети Интернет;
- ситуации социальной дезадаптации мигрантов и временных переселенцев в новых условиях пребывания, оказывающие неблагоприятное воздействие на участников образовательных отношений;
- ситуации разрыва взаимоотношений участников образовательных отношений со значимыми людьми, в том числе физическая утрата близких;
- террористические акты, в том числе захват заложников и случаи вооруженного нападения на образовательную организацию;
- ЧС, а именно: природные и техногенные катастрофы, взрывы, пожары, не связанные с терроризмом и преступлениями;
- последствия массовых социальных и военных конфликтов, в результате которых пострадали участники образовательных отношений.

## **2.3. Организационная структура и кадровый состав антикризисных подразделений**

Антикризисное подразделение является частью ППМС-центра. Вместе с тем, с учетом реализуемых функций (представлены в разделе I настоящих методических рекомендаций) в антикризисном подразделении могут быть, при наличии достаточных кадровых и материально-технических ресурсов, сформированы секторы.

Так, сектор методического обеспечения может осуществлять просветительскую, профилактическую, мониторинговую, методическую функции. Сектор экстренной и кризисной психологической помощи ориентирован на непосредственное оказание соответствующего вида помощи участникам образовательных отношений, в том числе в форме выездных мероприятий в составе мобильных антикризисных бригад (подробнее о работе мобильной антикризисной бригады – в параграфе 2.4 настоящих методических рекомендаций). Для реализации консультативной помощи в дистанционном формате в рамках горячей линии или телефона доверия также может быть выделен сектор антикризисного подразделения.

Штатная численность сотрудников антикризисного подразделения формируется и утверждается руководителем ППМС-центра, на базе которого организовано указанное подразделение. Функциональные обязанности психологов, педагогов-психологов, социальных педагогов и других специалистов, входящих в состав антикризисного подразделения, определяются их должностными инструкциями. Примеры типовых должностных инструкций психолога, в том числе, педагога-психолога, оказывающего экстренную и кризисную психологическую помощь, и психолога, в том числе педагога-психолога, оказывающего дистанционную психологическую помощь по телефону, представлены соответственно в Приложении 2 и Приложении 3 к настоящим методическим рекомендациям.

В состав антикризисного подразделения могут входить сотрудники из других структурных подразделений ППМС-центра.

Штатное расписание антикризисного подразделения рекомендуется своевременно изменять в соответствии с производственной необходимостью и потребностью в оказании экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений.

## **2.4. Организация работы антикризисного подразделения в кризисных и чрезвычайных ситуациях. Работа мобильной антикризисной бригады.**

В условиях произошедшей в образовательной организации кризисной ситуации или ЧС сотрудники антикризисного подразделения реализуют необходимые мероприятия на основе поступившего в ППМС-центр запроса руководителя соответствующей образовательной организации или (и) на основе поручения руководителя ППМС-центра, согласованного с руководителем соответствующей образовательной организации, об оказании экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений в образовательной организации.

При этом в деятельности антикризисного подразделения в условиях кризисной ситуации или ЧС выделяются три этапа: подготовительный, основной и заключительный. Содержание работы на каждом из указанных этапов обобщенно представлены в таблице 1.

Таблица 1  
Этапы работы антикризисного подразделения в кризисной ситуации  
или ЧС

Этап	Содержание этапа	Факторы, требующие учета при формировании плана мероприятий
Подготовительный	<p>Определение ответственного за планирование действий в кризисной ситуации или ЧС;</p> <p>определение состава психологов, педагогов-психологов, задействованных в антикризисных мероприятиях;</p> <p>определение типа кризисной ситуации;</p> <p>определение круга пострадавших;</p> <p>закладывание критериев оценки эффективности реализации антикризисного плана</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– типы ситуаций, которые определяются образовательной организацией как кризисные;</li> <li>– признаки, которые определяют кризисный характер этих событий;</li> <li>– имеющийся алгоритм действий;</li> <li>– критерии, которые определяют необходимость оказания кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений;</li> <li>– критерии, которые определяют необходимость оказания посткризисной психологической помощи участникам образовательных отношений;</li> <li>– наличие дополнительных, внешних (региональных/муниципальных) ресурсов для оказания психологической помощи;</li> <li>– необходимость оценки эффективности мероприятий</li> </ul>

		<p>антикризисного плана на каждом этапе его реализации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– необходимость внесения своевременных изменений в первоначальный антикризисный план с целью повышения его эффективности;</li> <li>– необходимость повышения профессиональных компетенций сотрудников образовательной организации по преодолению кризисной ситуации или ЧС в образовательной среде;</li> <li>– определение алгоритма информирования о кризисной ситуации или ЧС в образовательной организации</li> </ul>
Основной	<p>Определение необходимых мероприятий по преодолению кризисной ситуации или ЧС и минимизации ее последствий у участников образовательных отношений;</p> <p>распределение функций внутри команды задействованных психологов, педагогов-психологов;</p> <p>планирование оказания экстренной и кризисной психологической помощи;</p> <p>проведение запланированных мероприятий по преодолению кризисной ситуации или ЧС и минимизации ее последствий, выявление «группы риска»;</p> <p>оценка эффективности реализации антикризисного плана в соответствии с критериями, заложенными на подготовительном этапе;</p> <p>планирование сопровождения в посткризисный период «группы риска», составление планов индивидуального сопровождения</p>	

Заключительный	<p>Реализация/содействие реализации планов индивидуального и группового сопровождения;</p> <p>оценка эффективности посткризисного сопровождения</p>	
----------------	---	--

В ряде случаев (в условиях риска приобретения кризисной ситуацией резонансного характера; при значительной численности участников образовательных отношений, затронутых последствиями кризисной ситуации; при отсутствии в образовательной организации педагога-психолога, имеющего компетенции для оказания экстренной и кризисной психологической помощи, при ЧС) целесообразно организовывать выездное мероприятие сотрудников антикризисного подразделения в образовательную организацию, в которой произошла кризисная ситуация или ЧС, в том числе в составе мобильной антикризисной бригады.

Мобильная антикризисная бригада – группа специалистов, оказывающих экстренную и кризисную психологическую помощь участникам образовательных отношений в рамках выездных мероприятий при возникновении кризисной ситуации, реализующих психопрофилактические мероприятия по раннему выявлению и преодолению кризисных состояний у обучающихся и их родителей (законных представителей), педагогических работников, вовлеченных в кризисную ситуацию, осуществляющих методическую поддержку педагогических работников в процессе ликвидации последствий происшествия.

Мобильную антикризисную бригаду из числа сотрудников антикризисного подразделения формирует руководитель ППМС-центра.

В отдельных случаях по решению регионального органа управления образованием для оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений может быть сформирована рабочая группа, реализующая функции мобильной антикризисной бригады, в которую включены психологи, педагоги-психологи Федерального реестра, антикризисных подразделений.

При возникновении кризисной ситуации или ЧС на территории, превышающей территорию образовательной организации, или (и) значительном масштабе кризисной ситуации или ЧС, или (и) высокой численности пострадавших, включая

обучающихся, мобильная антикризисная бригада может быть сформирована на межведомственной основе, в том числе по решению высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации.

Психологи, педагоги-психологи антикризисных подразделений ППМС-центров могут быть включены также в состав групп, выполняющих функции мобильной антикризисной бригады, формируемых в кризисной ситуации или ЧС иными исполнительными органами субъекта Российской Федерации.

В случае возникновения в образовательной организации в субъекте Российской Федерации кризисной ситуации или ЧС, связанной с масштабом события (большое количество пострадавших), спецификой, тяжестью психоэмоциональных состояний пострадавших или условиями, в которых оказывается психологическая помощь (например, в пунктах временного размещения для переселенцев, отсутствием в субъекте Российской Федерации психологов, педагогов-психологов, обладающих компетенциями оказания экстренной и кризисной психологической помощи, или их дефицитом), оказание экстренной и кризисной психологической помощи может осуществляться по запросу (обращению) Министерства просвещения Российской Федерации, при участии психологов, педагогов-психологов ФКЦ МГППУ.

Таким образом, выездное мероприятие мобильной антикризисной бригады может быть организовано по поручению (указанию) регионального органа управления образованием или муниципального органа управления образованием в субъекте Российской Федерации, или на основании запроса руководителя образовательной организации, в которой произошла кризисная ситуация или ЧС, или на основе поручения руководителя ППМС-центра, согласованного с руководителем соответствующей образовательной организации.

В зависимости от характера и (или) масштаба кризисной ситуации или ЧС, численность мобильной антикризисной бригады может составлять от двух психологов, педагогов-психологов до пяти 5 специалистов (включая психологов, педагогов-психологов антикризисных подразделений, Федерального реестра). При формировании мобильной антикризисной бригады региональным органом управления образованием, или иным исполнительным органом субъекта Российской Федерации, или высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации, в состав указанной рабочей группы может быть включен главный внештатный педагог-психолог в субъекте Российской Федерации. Руководителя мобильной антикризисной бригады определяет инициатор ее формирования (руководитель

ППМС-центра или орган, принимающий решение о формировании данной рабочей группы).

Для повышения эффективности оказания экстренной и кризисной психологической помощи психологам, педагогам-психологам мобильных антакризисных бригад рекомендуется работать в парах (при необходимости – в «тройках»), так как такая форма работы способна обеспечить безопасность сотрудников, возможность получения профессиональной взаимоподдержки и взаимного контроля в ситуациях повышенного риска.

Примерный порядок действий психологов, педагогов-психологов мобильной антакризисной бригады при получении поручения (указания) об организации выездного мероприятия в образовательную организацию, в которой произошла кризисная ситуация или ЧС:

1. Руководитель ППМС-центра, на базе которого создано антакризисное подразделение, получает запрос от руководителя образовательной организации, или поручение (указание) от представителя регионального органа управления образованием, или поручение (указание) от представителя муниципального органа управления образованием в субъекте Российской Федерации о необходимости выезда на место произошедшей кризисной ситуации или ЧС (далее – место ЧС), информацию о произошедшей кризисной ситуации или ЧС, необходимой численности мобильной антакризисной бригады и ее руководителе (в случае межведомственного характера мобильной антакризисной бригады).

2. Руководитель мобильной антакризисной бригады устанавливает контакт с руководителем образовательной организации, в которой произошло происшествие, или иным уполномоченным должностным лицом; согласует прибытие мобильной антакризисной бригады, сообщает о численности и поименном составе психологов, педагогов-психологов, которые будут работать на месте ЧС; обсуждает условия пребывания указанных специалистов на месте ЧС, планируемые задачи и действия, а также получает ранее неизвестные сведения о кризисной ситуации или ЧС (при наличии таковых).

3. Руководитель мобильной антакризисной бригады координирует решение вопросов по организации проезда психологов, педагогов-психологов к месту ЧС, взаимодействия друг с другом, обеспечению их средствами связи, питанием и, при необходимости и наличии возможностей, рабочей формой одежды в соответствии с планируемыми задачами.

4. Перед выездом к месту ЧС руководитель мобильной антикризисной бригады проводит (в случае необходимости) вводный инструктаж психологов, педагогов-психологов, информирует о характере кризисной ситуации или ЧС, задачах, месте и времени сбора, контактных номерах телефонов лиц, встречающих мобильную антикризисную бригаду, и руководителей образовательной организации, форме одежды, порядке связи и взаимодействии, плане работы, продолжительности выезда, особенностях бытовых и иных условий пребывания на месте ЧС.

5. Во время следования к месту ЧС или на месте ЧС руководитель мобильной антикризисной бригады инструктирует психологов, педагогов-психологов данной рабочей группы о распределении функций между ними и планируемых действиях по прибытию в образовательную организацию.

6. По прибытии на место ЧС руководитель мобильной антикризисной бригады устанавливает личный контакт с руководителем образовательной организации, в ходе которого происходит краткое разъяснение целей и задач работы мобильной антикризисной бригады; представляет руководителю образовательной организации каждого психолога, педагога-психолога по фамилии, имени, отчеству и должности.

7. В ходе первичного контакта психологов, педагогов-психологов мобильной антикризисной бригады с сотрудниками образовательной организации происходит оценка психоэмоционального состояния представителей администрации образовательной организации и ее педагогических работников с точки зрения сохранения функциональности, критичности к произошедшей кризисной ситуации или ЧС и способности к оптимальному реагированию, оказанию содействия пострадавшим участникам образовательных отношений. При необходимости, на данном этапе оказывается экстренная и кризисная психологическая помощь представителям администрации образовательной организации с целью восстановления способности управления организацией и выполнения необходимых административных действий.

8. Руководители мобильной антикризисной бригады и образовательной организации согласовывают план действий прибывших в составе данной бригады психологов, педагогов-психологов на месте ЧС. В ходе обсуждения рекомендуется определить:

- рабочие помещения, временно предоставляемые для расположения психологов, педагогов-психологов мобильной антикризисной бригады, кабинет (кабинеты) индивидуального приема для оказания психологической помощи

пострадавшим от последствий кризисной ситуации или ЧС (далее – временный консультационный пункт) и графическая разметка этих помещений;

- порядок проведения необходимых мероприятий по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи на месте ЧС: определение ответственных сопровождающих из числа сотрудников образовательной организации;

- время и план собрания педагогических работников;

- последовательность информирования и содержание информационных сообщений в классах (учебных группах);

- способы оповещения о работе временного консультационного пункта и порядке его посещения участниками образовательных отношений;

- содержание и характер опроса представителей администрации и педагогических работников образовательной организации для выявления участников образовательных отношений, находящихся в кризисном состоянии;

- возможные рекомендации для представителей администрации и педагогических работников образовательной организации по взаимодействию с пострадавшими;

- текст стандартного информационного сообщения о происшествии, которое транслируется в классах (учебных групп), на родительских и общешкольных собраниях единообразно в целях предотвращения слухов и неоднозначного толкования ситуации.

9. При значительном масштабе кризисной ситуации или ЧС в образовательной организации рекомендуется создать временный орган оперативного управления (далее – оперативный штаб образовательной организации), в который могут быть включены: руководитель образовательной организации, его заместитель, педагог-психолог, социальный педагог, сотрудники образовательной организации, сопровождающие проведение мобильной антокризисной бригадой антокризисных мероприятий на месте ЧС.

10. Руководителю образовательной организации совместно с руководителем мобильной антокризисной бригады и членами оперативного штаба образовательной организации (в случае его формирования) рекомендуется составить план антокризисных мероприятий, в котором отразить следующую информацию: дата, время, цели, задачи мероприятий и их содержание, планируемые результаты, ответственные за их реализацию сотрудники образовательной организации. План может включать: информирование обучающихся о происшествии, работу временного консультационного пункта, родительское собрание в классе (учебной группе),

групповые мероприятия по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи (занятия с элементами психологического тренинга, групповые консультации), проведение общего собрания.

Рекомендуется уделить внимание обсуждению вопросов контроля информации о происшествии и принципам поведения участников образовательных отношений в социальных сетях, взаимодействия с представителями СМИ, иными лицами, стремящимися получить доступ к информации о кризисной ситуации или ЧС в образовательной организации.

11. Одновременно с мерами организационно-информационного характера психологами, педагогами-психологами мобильной антикризисной бригады проводится психологическая диагностика состояния пострадавших в целях их дифференциации по степени психологической травматизации, уточнения индивидуальной специфики травмы и установления круга нуждающихся в немедленной помощи в связи с тяжестью состояния. Устанавливается численность групп различной тяжести психологической травматизации, планируется очередность оказания индивидуальной психологической помощи. Целесообразно выявить среди участников образовательных отношений (из числа педагогических и иных сотрудников образовательной организации, представителей родительской общественности) лиц, сохранивших наиболее стабильное психологическое состояние и обладающих организаторскими способностями, способных к руководству и установлению социальных контактов, для усиления потенциала психологической помощи психологов, педагогов-психологов мобильной антикризисной бригады.

12. Целесообразно локализовать группы с наиболее острым (кризисным) психологическим состоянием и тяжелой психологической симптоматикой (с признаками дезорганизации поведения, дезориентации в окружающей ситуации и собственной личности, травмы потери, острого горя, острыми психотическими реакциями) в интересах предотвращения эффектов массовой паники, массовых индуцированных психотических реакций, массового асоциального поведения, а также для предотвращения эффектов «психологического заражения» других пострадавших необоснованными страхами, депрессивными реакциями, реакциями апатии.

13. Психологи, педагоги-психологи мобильной антикризисной бригады с учетом ранее реализованных мер оказывают индивидуальную психологическую помощь пострадавшим, в том числе, при необходимости, с привлечением врачей-

психиатров, психологов и медицинских бригад МЧС России во временном консультационном пункте. График работы консультационного пункта рекомендуется соотносить с регламентом работы образовательной организации.

Временный консультационный пункт обозначается табличкой «Психологическая помощь» и располагается в доступном для посещения всеми участниками образовательных отношений месте. Во временном консультационном пункте рекомендуется находиться единовременно двум (или более, при необходимости) психологам, педагогам-психологам мобильной антакризисной бригады, осуществляющим кризисное консультирование. Помощь может оказываться индивидуально и в формате мини-групп по 2-3 человека: обучающимся (при необходимости – в присутствии родителей (законных представителей)), педагогическим работникам, представителям администрации образовательной организации, родителям (законным представителям) обучающихся.

14. Содержательно экстренная и кризисная психологическая помощь может включать:

- установление контакта с пострадавшими и экспресс-диагностика психоэмоционального состояния обратившегося за помощью (возможные для реализации техники установления психологического контакта в рамках оказания экстренной и кризисной психологической помощи, а также перечень методик для экспресс-диагностики кризисных состояния представлены соответственно в Приложении 4 и Приложении 5 к настоящим методическим рекомендациям);
- оказание психологической поддержки пострадавшему в связи с переживанием острого кризисного состояния;
- снижение острой тревоги, переживания острых страхов и паники лиц, пострадавших в результате кризисной ситуации или ЧС;
- стабилизация острых стрессовых реакций и нормализация психоэмоционального состояния лиц, пострадавших в результате кризисной ситуации или ЧС;
- информирование о возможностях получения пролонгированной психологической помощи;
- сбор информации, со слов обратившегося, о лицах, находящихся в остром кризисном состоянии из числа участников образовательных отношений.

В ходе кризисного консультирования психолог, педагог-психолог мобильной антакризисной бригады может (в случае необходимости) рекомендовать пострадавшему от последствий кризисной ситуации или ЧС обратиться

в медицинскую организацию для получения специализированной (психиатрической) помощи.

15. В интересах организации активных психокоррекционных мероприятий возможно формировать волонтерские группы из числа лиц с меньшей выраженностью психологической травматизации для обеспечения бытовых условий во временном консультационном пункте и поддержания порядка. Данное мероприятие позволяет, с одной стороны, утилизировать избыточную травматическую активность (ажитацию) и защитные поведенческие реакции в социально приемлемой и одобряемой форме, с другой – направлять активность участников образовательных отношений на проявление взаимопомощи и взаимоподдержки.

16. Рекомендуется проведение собрания педагогов (в том числе классных руководителей), на котором руководитель образовательной организации представляет психологов, педагогов-психологов и руководителя мобильной анткризисной бригады, информирует о плане действий, его содержании, порядке реализации, озвучивает мероприятия с участием представителей данной бригады.

Кроме того, организуется информирование иных участников образовательных отношений:

– информирование обучающихся в классах (учебных группах) проводится с целью упорядочения, согласования и социального нормирования субъективных оценок кризисной ситуации или ЧС. Продолжительность данного мероприятия составляет 15-20 минут. В рамках информирования классный руководитель представляет психологов, педагогов-психологов мобильной анткризисной бригады обучающимся в присутствии представителя администрации образовательной организации; психологи, педагоги-психологи мобильной анткризисной бригады информируют обучающихся о кризисной ситуации или ЧС, сообщают о работе временного консультационного пункта, озвучивают номера горячей линии и (или) телефона доверия, куда можно обратиться за психологической помощью и поддержкой, в случае необходимости, самим обучающимся или их близким, разъясняют возможность получения пролонгированной психологической помощи;

– информирование родительской общественности проводится в рамках родительских собраний. Родителям (законным представителям) обучающихся сообщается о кризисной ситуации или ЧС, а также о возможных поведенческих проявлениях переживаемого обучающимся стресса, о возможных исходах в случае острых кризисных переживаний и о возможностях обращения за помощью. В ходе

родительских собраний психологи, педагоги-психологи мобильной антикризисной бригады могут сталкиваться с острыми эмоциональными (стрессовыми) реакциями со стороны родителей (законных представителей), вызванными переживаниями за жизнь обучающихся, их здоровье и психическое благополучие; в таких случаях важно разъяснить риск индукции обучающихся родительскими страхами и переживаниями, акцентируя внимание на поддерживающих способах общения с ребенком.

Родители (законные представители) информируются также об организациях, осуществляющих в субъекте Российской Федерации психологическую и психиатрическую экстренную и кризисную помощь.

По запросу представителей администрации образовательной организации проводятся мероприятия для педагогических работников, которые включают в себя индивидуальное консультирование и групповые встречи.

17. По мере реализации антикризисных мер осуществляется передача необходимой информации в антикризисное подразделение ППМС-центра, производится обмен и предоставление информации организациям, участвующим в устранении последствий кризисной ситуации или ЧС.

18. По завершении антикризисных мероприятий психологи, педагоги-психологи мобильной антикризисной бригады составляют и передают педагогу-психологу образовательной организации рекомендации (устно или в письменной форме) по пролонгированному психологическому сопровождению участников образовательных отношений, а также, в случае необходимости, о группах риска с указанием спектра возможных негативных поведенческих проявлений или расстройств.

19. По завершении запланированных мероприятий руководитель мобильной антикризисной бригады информирует руководителя образовательной организации о результатах работы в рамках итоговой встречи и обсуждает план дальнейших действий и мероприятий с участием психологов, педагогов-психологов данной бригады.

20. Руководитель мобильной антикризисной бригады составляет итоговый отчет о деятельности данной бригады на месте ЧС (могут быть использованы типовые формы, представленные в Приложении 6 к настоящим методическим рекомендациям).

В случае привлечения ФКЦ МГППУ к сопровождению деятельности мобильной антикризисной бригады, сведения о проведенных мероприятиях

с участниками образовательных отношений и о планируемых мероприятиях по оказанию пролонгированной психологической помощи, включая контакты ответственных лиц, направляются в базу данных Ситуационного центра ФКЦ МГППУ для учета и обеспечения дальнейшего методического и экспертно-консультативного сопровождения.

21. После завершения выездного мероприятия проводится психологическое восстановление психологов, педагогов-психологов мобильной антикризисной бригады. В программу восстановления могут быть включены мероприятия, направленные на отреагирование эмоционального состояния, а также профилактику профессионального выгорания, групповое обсуждение, разборы случаев, интервью или супervизия в индивидуальном и групповом формате по запросу. Супervизорское сопровождение может осуществляться психологами ФКЦ МГППУ, антикризисных подразделений иных ППМС-центров в субъектах Российской Федерации (по запросу).

Полный временной интервал антикризисных мероприятий может составлять от одного дня до нескольких недель в зависимости от характера и масштаба кризисной ситуации или ЧС.

Оказание экстренной и кризисной психологической помощи при кризисной ситуации или ЧС имеет специфику, обобщенно представленную в таблице 2.

Таблица 2

Специфика оказания экстренной и кризисной психологической помощи  
при кризисной ситуации и ЧС

Типы ситуаций	Кризисная ситуация	Чрезвычайная ситуация
Виды психологической помощи	Кризисная психологическая помощь	Экстренная психологическая помощь
Подразделение/специалисты, оказывающие первичную помощь образовательной организации	Антикризисное подразделение  Психологическая служба образовательной организации (при наличии)	Главные управления МЧС России по субъектам Российской Федерации <sup>2</sup>  Медицинские организации в субъекте Российской Федерации
Подразделение/специалисты,	Антикризисное	Антикризисные подразделения

<sup>2</sup> В случае чрезвычайных ситуаций регионального и федерального характера – специально созданные оперативные группы МЧС России.

оказывающие пролонгированную помощь образовательной организации	подразделение Психологическая служба образовательной организации (при наличии)  Педагог-психолог образовательной организации	в субъекте Российской Федерации  Медицинские организации в субъекте Российской Федерации  Социально ориентированные некоммерческие организации  Психологическая служба образовательной организации (при наличии)  Педагог-психолог образовательной организации
---	---	--

Результативность оказания экстренной и кризисной психологической помощи во многом определяется уровнем развития и согласованностью межведомственного взаимодействия, в том числе регламентированного актом высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или (и) регионального органа управления образованием.

## **2.5. Организация дистанционной психологической помощи на базе антикризисного подразделения**

Одним из направлений деятельности антикризисного подразделения является оказание дистанционной психологической помощи (письменно или по телефону). Для этого антикризисное подразделение наделяется функционалом дистанционного консультирования, горячей линии или телефона доверия (далее вместе – телефон доверия).

Целью деятельности телефона доверия на базе антикризисного подразделения является оказание экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений средствами телефонного консультирования в ежедневном круглосуточном режиме на условиях анонимности.

Задачи деятельности телефона доверия:

- консультирование лиц, обратившихся за психологической помощью по телефону;

- повышение психологической грамотности населения посредством предоставления абонентам информации, ориентированной на решение проблем личного и социального характера;
- реализация обучения и методической поддержки специалистов телефона доверия;
- сотрудничество с организациями, осуществляющими психолого-медико-социальную помощь детям, подросткам и молодежи для возможности переадресации общения;
- информирование и просвещение относительно работы телефона доверия с целью повышения мотивации обращения у населения;
- организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в том числе с привлечением иных сотрудников антикризисного подразделения.

Рекомендуемая штатная численность телефона доверия составляет от 4 человек на одну линию при графике 2/2 (по 12 часов с дневными сменами) или от 8 человек при круглосуточном графике работы (одна смена по 12 часов), в смене работают не менее 2 психологов, педагогов-психологов. При численности специалистов телефона доверия более 10 человек рекомендуется введение ставки супервизора с целью оказания психологической поддержки консультантам, профилактики эмоционального выгорания.

### **Алгоритм организации деятельности телефона доверия на базе антикризисного подразделения ППМС-центра**

1. Руководитель ППМС-центра согласовывает с учредителем ППМС-центра решение о реализации в антикризисном подразделении функционала телефона доверия для оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений средствами дистанционного консультирования.

2. В случае возникновения кризисной ситуации или ЧС руководитель ППМС-центра организует:

- выделение отдельной телефонной линии и резервного номера телефона, на который можно обратиться через сайт антикризисного подразделения или через группы психологической помощи в социальных сетях, а также подключение самого телефонного аппарата;

– круглосуточное (по возможности и при наличии необходимых ресурсов) дежурство психологов, педагогов-психологов на телефоне доверия;

– размещение в сети Интернет на официальном сайте ППМС-центра информации о телефоне доверия и информации о дополнительных возможностях получения психологической помощи.

3. Сотруднику ППМС-центра, ответственному за осуществление деятельности антикризисного подразделения, на период ликвидации последствий кризисной ситуации или ЧС также рекомендуется:

- подготовить для дежурных психологов, педагогов-психологов дополнительную информацию о федеральных телефонах доверия и телефонах региональных специализированных организаций, оказывающих психологическую помощь и консультации;

- разработать алгоритм взаимодействия с имеющимися в субъекте Российской Федерации организациями, оказывающими психологическую помощь, в том числе стационарно;

- представлять ежемесячно отчеты по работе телефона доверия руководителю ППМС-центра, а также регулярно информировать его о ходе работы телефона доверия и составлять аналитическую справку, включающую статистику обращений;

- изучать проблемы, с которыми обращаются на телефон доверия, формировать соответствующие алгоритмы их решения для создания банка данных трудных ситуаций и способов их решения;

- ежемесячно обновлять информацию о работе телефона доверия на официальных ресурсах в сети Интернет.

Для эффективной работы телефона доверия на базе антикризисного подразделения необходима регламентация его деятельности. Типовая форма положения о службе экстренной и кризисной психологической помощи по телефону представлена в Приложении 7 к настоящим методическим рекомендациям.

Для сбора статистических данных и составления аналитических отчетов необходима кодификация всех поступающих обращений. В Приложении 8 к настоящим методическим рекомендациям приведен пример кодификатора обращений для телефона доверия на базе антикризисных подразделений.

## **2.6. Деятельность сотрудников антикризисных подразделений вне кризисных и чрезвычайных ситуаций**

В условиях штатного функционирования образовательных организаций, при отсутствии запроса на оказание экстренной и кризисной психологической

помощи участникам образовательных отношений, психологи, педагоги-психологи антикризисных подразделений осуществляют мониторинговую, профилактическую, просветительскую деятельность, методическую поддержку образовательных организаций в вопросах экстренной и кризисной психологической помощи:

1. Антикризисные подразделения на регулярной систематической основе могут проводить мониторинги социально-психологического климата, уровня психологической безопасности образовательной среды образовательных организаций, а также оказывать содействие образовательным организациям в анализе результатов психологической диагностики обучающихся, направленной на выявление кризисных состояний и риска возникновения кризисных ситуаций (проявлений девиантного, самоповреждающего, антисоциального поведения, суицидальных рисков и ситуаций, травли в образовательной среде и др.), определение нуждающихся в экстренной и кризисной психологической помощи и групп, требующих повышенного внимания педагогов-психологов и психологического сопровождения.

Мониторинговая деятельность антикризисного подразделения включает в себя в том числе постоянное изучение публикаций в СМИ, на официальных сайтах и страницах федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов субъектов Российской Федерации в сети Интернет, мессенджерах в целях выявления сведений, которые могут свидетельствовать о риске формирования или развитии кризисной ситуации или ЧС. Кроме того, психологи, педагоги-психологи антикризисных подразделений могут знакомиться с результатами иных проводимых ППМС-центрами мониторингов (например, мониторинга оказываемой образовательными организациями психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации). Результаты данной работы анализируются и могут учитываться антикризисным подразделением при планировании деятельности.

2. В рамках психологического просвещения психологи, педагоги-психологи антикризисного подразделения проводят мероприятия для представителей администрации образовательных организаций, педагогических работников, обучающихся, их родителей (законных представителей) по информированию о кризисных состояниях, кризисных ситуациях (в том числе вооруженном нападении, травле, суицидальном, девиантном поведении и др.) порядке действий

и возможностях самопомощи, допсихологической помощи в случае возникновения приведенных угроз.

Формы организации психологического просвещения выбираются сообразно возможностям конкретного антикризисного подразделения и целям просветительской деятельности: тематические лекции; участие в классных часах, родительских собраниях, педагогических советах, методических объединениях педагогических работников по проблематике кризисных ситуаций или ЧС; проведение интерактивных вебинаров, онлайн-собраний; информирование в мессенджерах и социальных сетях; индивидуальная (беседа), групповая (тематический урок, дискуссия) работа.

3. Психопрофилактическая деятельность антикризисных подразделений направлена на предупреждение негативных последствий кризисной ситуации или ЧС как в процессе их устранения, так и при отдаленных психических последствиях в результате травмирующего события. Психолог, педагог-психолог антикризисного подразделения информирует родителей (законных представителей) о целесообразности консультации обучающегося у соответствующих специалистов (невролог, психиатр, клинический психолог и др.). В случае отказа родителей (законных представителей) от обращения к рекомендуемым специалистам, им может быть предложено заполнить письменную форму осведомления и добровольного отказа, которая хранится в ППМС-центре. В рамках информирования участникам образовательных отношений предоставляется информация психологического характера, которая может быть применена ими в кризисной ситуации или ЧС. Также предоставляется информация о режиме работы, структуре подразделения и его функциях.

4. В рамках методической поддержки образовательных организаций психологи, педагоги-психологи антикризисных подразделений:

участвуют в разработке методических, информационных, инструктивных материалов по вопросам профилактики, выявления, коррекции кризисных ситуаций в образовательной среде, оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений;

организуют и проводят мероприятия по повышению психологической компетентности педагогических работников в вопросах предупреждения кризисных ситуаций у обучающихся, оказания психологической поддержки участников образовательных отношений и психологической самопомощи при возникновении кризисных ситуаций и ЧС;

принимают участие в семинарах, научно-практических конференциях, иных мероприятиях по вопросам оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений.

Как сотрудники ППМС-центра, психологи, педагоги-психологи проводят консультативную работу с участниками образовательных отношений, при этом оказываемая психологическая помощь обусловлена спецификой запроса.

Если на базе антикризисного подразделения организован телефон доверия, то консультативная экстренная и кризисная психологическая помощь может быть оказана дистанционно в целях реализации краткосрочных психологических интервенций, направленных на оказание первичной психологической поддержки и профилактики более тяжелых форм различных психологических состояний.

В условиях отсутствия запроса от образовательных организаций, регионального органа управления образованием, органа местного самоуправления, иных исполнительных органов субъекта Российской Федерации психологи, педагоги-психологи антикризисного подразделения осуществляют свою деятельность согласно внутреннему распределению обязанностей в ППМС-центре.

## Список рекомендуемой литературы

1. Алехина, С.В. Межведомственное взаимодействие как механизм развития психологической службы в образовании / С.В. Алехина, Л.П. Фальковская // Психолого-педагогические исследования. – 2017. – Том 9. – №. 3. – С. 116-128.
2. Вихристюк О.В., Гаязова Л.А., Ермолаева А.В. Модель подготовки и сопровождения специалистов детского телефона доверия в системе дополнительного образования // Психология и право. – 2019. – Т. 9. – № 3. – С. 84-97.
3. Дозорцева, Е.Г. Насилие в отношении детей. Работа с семьей и ребенком: монография (пособие для электронного учебно-методического комплекса) / Е.Г. Дозорцева, Г.В. Семья; под ред. Е.Г. Дозорцевой, Г.В. Семья. – Москва: Издательство ФГБОУ ВО МГППУ, 2022. – 421 с.
4. Дубровина, И.В. Психологическая служба образования / И.В. Дубровина // Психологическая служба и образование. – 2001. – № 2. – С. 83-93.
5. Ермолаева, А.В. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы / А.В. Ермолаева // Информационно-методический сборник. Часть 3. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2022. – 52 с.
6. Ермолаева, А.В. Детский телефон доверия: основы дистанционного психологического консультирования: информационно-методическое пособие для специалистов служб Детского телефона доверия / А.В. Ермолаева. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2021. – 318 с.
7. Ермолаева, А.В. Особенности мотивации и причины обращения детей и подростков на телефон доверия / А.В. Ермолаева // Информационно-методическое пособие «Детский телефон доверия: лучшие практики консультирования». – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2022. – С. 7-15.
8. Иванюшина, В.А. Распространенность буллинга: возрастные и гендерные различия, значимость размера и типа школы / В.А. Иванюшина, Д.К. Ходоренко, Д.А. Александров // Вопросы образования. – 2021. – №. 4. – С. 220-242.
9. Крюкова, М.А. Экстренная психологическая помощь: практическое пособие / М.А. Крюкова, Г.И. Никитина, Ю.С. Сергеева. – Москва: ЭНАС, 2009. – 64 с.
10. Малкина-Пых, И.Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях / И.Г. Малкина-Пых. – Москва: Эксмо, 2005. – 960 с.

11. Малых, С.Б. Экстренная психологическая помощь: модель психологической службы образования / С.Б. Малых, Е.В. Бурмистрова // Психология экстремальных ситуаций / под ред. В.В. Рубцова, С.Б. Малых. – Москва: Психологический институт РАО, 2007. – С. 131-142.
12. Методические рекомендации по оказанию экстренной психологической помощи / Ю.С. Шойгу, Л.Н. Тимофеева, В.И. Цыбуля. – Москва: ФКУ ЦЭПП, 2018. – 70 с.
13. Миллер, Л.В. Модель экстренной психологической помощи / Л.В. Миллер // Научно-практические и прикладные аспекты деятельности центра экстренной психологической помощи ИЭП МГППУ / отв. ред. И.А. Баева. – Москва: МГППУ, 2011. – С. 21-54.
14. Модель оказания экстренной психологической помощи пострадавшим в чрезвычайных происшествиях и кризисных ситуациях: зарубежный и отечественный опыт / О.В. Вихристюк, О.А. Ульянина, Л.А. Гаязова [и др.] // Вестник практической психологии образования. – 2022. – Том 19. – № S1. – С. 87-98.
15. Онищенко, Н.В. Экстренная психологическая помощь пострадавшим, пережившим столкновение со смертью в очаге чрезвычайной ситуации / Н.В. Онищенко // Пожарная безопасность: проблемы и перспективы: сборник статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции (г. Воронеж, 20 сентября 2012 г.). – Воронеж: ФГБОУ ВО Воронежский Институт ГПС МЧС России, 2012. – С. 115-117.
16. Организация деятельности по оказанию экстренной психологической помощи обучающимся в системе образования: учебно-методическое пособие / А.В. Ермолаева, К.А. Файзуллина, З.Р. Хайрова [и др.]; под ред. О.А. Ульяниной. – Москва: ФГБОУ ВО МГППУ, 2022. – 82 с.
17. Профилактика конфликтов, проявлений экстремизма и терроризма в поликультурной образовательной среде: учебно-методическое пособие / К.А. Файзуллина, А.В. Ермолаева, З.Р. Хайрова [и др.]; под ред. О.А. Ульяниной. – Чебоксары: Среда, 2022. – 216 с.
18. Стрельникова, Ю.Ю. Принципы оказания экстренной психологической и неотложной психиатрической помощи в зоне чрезвычайной ситуации / Ю.Ю. Стрельникова // Сервис безопасности в России: опыт, проблемы, перспективы. Обеспечение безопасности при чрезвычайных ситуациях: материалы VII Международной научно-практической конференции (г. Санкт-Петербург,

24 сентября 2015 г.). – Санкт-Петербург: ФГБОУ ВО СПб УГПС МЧС России, 2015.  
– С. 73-76.

19. Ткачева, О.Ю. Экстренная социально-психологическая помощь детям в ситуации суициального поведения, жестокого обращения и чрезвычайных ситуаций в образовательном пространстве города Перми: опыт МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» / О.Ю. Ткачева // Вестник практической психологии образования. – 2018. – Том 15. – № 1. – С. 32-39.

20. Ульянина, О.А. Межведомственное взаимодействие при оказании экстренной психологической помощи несовершеннолетним / О.А. Ульянина, О.Я. Гаврилова, О.Ю. Тимур. – Москва, ООО «Издательский Центр РИОР», 2021. – 133 с.

21. Шарапов, А.О. Экстренная психологическая помощь: учебник для вузов / А.О. Шарапов, Е.П. Пчелкина, О.В. Логинова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 212 с.

22. Шойгу, Ю.С. Организация работы «Горячей линии» во время чрезвычайной ситуации. Методические рекомендации / Ю.С. Шойгу. – Москва: ФГБУ «Объединенная редакция МЧС России», 2012. – 104 с.

23. Шойгу, Ю.С. Дистанционное консультирование людей, переживающих различные кризисные ситуации / Ю.С. Шойгу, Л.Н. Тимофеева, Е.И. Варфоломеева. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 256 с.

24. Шойгу, Ю.С. Психология экстремальных ситуаций. Учебник для вузов / Ю.С. Шойгу. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 272 с.

## Глоссарий терминов и определений

**Антикризисное подразделение** – структурное подразделение центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, формируемое для оказания своевременной, профессионально выстроенной, централизованной и согласованной экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений, оказавшимся в кризисной или чрезвычайной ситуациях.

**Кризисная ситуация** – это ситуация, требующая от человека значительного изменения представлений о мире и о себе за короткий промежуток времени. Эти изменения могут носить как позитивный, так и негативный характер<sup>3</sup>.

**Мобильная антикризисная бригада** – группа специалистов, оказывающих экстренную и кризисную психологическую помощь участникам образовательных отношений в рамках выездных мероприятий при возникновении кризисной ситуации, реализующих психопрофилактические мероприятия по раннему выявлению и преодолению кризисных состояний у обучающихся и их родителей (законных представителей), педагогических работников, вовлеченных в кризисную ситуацию, осуществляющих методическую поддержку педагогических работников в процессе ликвидации последствий происшествия.

**Оперативный штаб** – это временно формируемый уполномоченным должностным лицом нештатный орган управления действиями представителей органов и организаций, участвующих в ликвидации последствий чрезвычайной или кризисной ситуации.

**Посттравматическое стрессовое расстройство** – психическое расстройство, развивающееся вследствие мощного психотравмирующего воздействия угрожающего или катастрофического характера, сопровождающееся экстремальным стрессом, основными клиническими проявлениями выступают повторные переживания элементов травматического события в ситуации «здесь и сейчас» в форме флэшбеков, повторяющихся сновидений и кошмаров, что сопровождается чаще тревогой и паникой, возможно также гневом, злостью, чувством вины или безнадежности, стремлением избегать внутренние и внешние стимулы, напоминающие или ассоциирующиеся со стрессором. Симптомы возникают обычно в течение шести месяцев от стрессового воздействия. В качестве пусковых факторов выступают события, которые способны вызвать дистресс практически у любого

---

<sup>3</sup> Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / под общей ред. Ю.С. Шойгу. – Москва: Смысл, 2007. – 319 с.

человека: природные и техногенные катастрофы, угроза жизни, нападение, пытки, сексуальное насилие, военные действия, террористические акты, пребывание в плену, свидетельство гибели другого человека, жизнеугрожающее заболевание, получение известия о неожиданной или насильственной смерти близкого человека. Заболевание характеризуется сочетаемостью с другими психическими расстройствами и может приводить к изменению личности<sup>4</sup>.

**Психолого-педагогический мониторинг** представляет собой систему постоянного отслеживания посредством психологической диагностики процесса личностного развития обучающегося, создания банка психологических данных на каждого обучающегося, проектирование индивидуальной психологической и педагогической траектории обучающегося<sup>5</sup>.

**Телефон доверия** – это служба, которая оказывает лицам, находящимся в кризисных состояниях, экстренную и кризисную психологическую помощь по телефону, одна из форм психопрофилактической работы, социально-терапевтической помощи.

**Экстренная психологическая помощь** – целостная система мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в условиях ЧС, 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, окружающую пострадавших, а также родственников, близких погибших и пострадавших в чрезвычайных ситуациях в процессе ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Реакция на тяжелый стресс и нарушения адаптации (F43) // Международная классификация болезней 10-го пересмотра (МКБ-10): [сайт]. – URL: <https://mkb-10.com/index.php?pid=4257> (дата обращения: 25.02.2025);

Клинические рекомендации «Посттравматическое стрессовое расстройство» // Общественная организация «Российское общество психиатров» // Психологическая газета: [сайт]. – URL: <https://psy.su/content/files/%D0%9A%D0%A0753.pdf> (дата обращения: 25.02.2025).

<sup>5</sup> Ерина, И.А. Психолого-педагогический мониторинг как метод оптимизации деятельности в общеобразовательном учреждении (на примере начальной школы) / И.А. Ерина, Т.А. Кот //Мир науки, культуры, образования. – 2018. – № 5 (72). – С. 379-381.

<sup>6</sup> Шойгу, Ю.С. Организация и оказание экстренной психологической помощи детям, пострадавшим в чрезвычайных ситуациях (на примере работы специалистов психологической службы МЧС России в школе № 127 г. Пермь) / Ю.С. Шойгу, Л.Н. Тимофеева, Е.В. Курилова // Национальный психологический журнал. – 2019. – №. 2 (34). – С. 55-63.

## Приложения

### Приложение 1

#### **Типовое положение о деятельности антикризисного подразделения (проект)**

##### **I. Общие положения**

1. Настоящее Положение служит организационно-методической основой формирования и организации деятельности антикризисного подразделения для оказания экстренной и кризисной психологической помощи обучающимся, их родителям (законным представителям), педагогическим работникам, администрации образовательных организаций.

2. Антикризисное подразделение формируется на базе центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее – ППМС-центр) как структурное подразделение указанного центра.

3. В своей деятельности антикризисное подразделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации и иными нормативными актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления, настоящим Положением.

4. Правовое положение специалистов, входящих в антикризисное подразделение, регламентируется их должностными инструкциями.

5. Антикризисное подразделение осуществляет деятельность по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи и сопровождению участников образовательных отношений: обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников, представителей администрации образовательных организаций в кризисных ситуациях и чрезвычайных ситуациях (далее – ЧС).

6. В процессе деятельности антикризисного подразделения осуществляется, при необходимости, взаимодействие с представителями органов и организаций, находящимися на территории других субъектов Российской Федерации, имеющими опыт работы в кризисных ситуациях и ЧС для поиска ресурсов по ликвидации последствий кризисной ситуации.

7. При возникновении в образовательной организации кризисной ситуации или ЧС руководитель антикризисного подразделения, на основании поручения (указания) исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего государственное управление в сфере образования (далее – региональный орган управления образованием), или муниципального органа управления образованием в субъекте Российской Федерации, или запроса руководителя образовательной организации, в которой произошла кризисная ситуация или ЧС, или поручения руководителя ППМС-центра, согласованного с руководителем соответствующей образовательной организации, организует выездное мероприятие сотрудника (сотрудников) антикризисного подразделения в данную образовательную организацию для оказания экстренной, кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений, координации деятельности и методической поддержки педагога-психолога (психолога в сфере образования) и (или) администрации данной образовательной организации в вопросах обеспечения обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников, необходимой психологической помощью и сопровождением.

8. Сотрудник (сотрудники) антикризисного подразделения могут также включаться в состав мобильной антикризисной бригады, формируемой руководителем ППМС-центра, региональным органом управления образованием, с учетом особенностей возникшей ситуации и количестве включенных в кризисную ситуацию или ЧС представителей администрации, педагогических работников образовательной организации, обучающихся, родителей (законных представителей), нуждающихся в экстренной и кризисной психологической помощи и сопровождении.

## **II. Цель, задачи и содержание деятельности антикризисного подразделения**

Целью антикризисного подразделения является оказание экстренной и кризисной (в том числе пролонгированной) психологической помощи обучающимся, их родителям (законным представителям), педагогическим работникам, представителям администрации образовательных организаций.

Задачами выступают:

1. Снижение интенсивности острых стрессовых реакций у участников образовательных отношений (обучающихся, родителей (законных представителей), педагогических работников), пострадавших в результате кризисной ситуаций или ЧС, и стабилизация их актуального психического состояния.

2. Профилактика возникновения отдаленных психических последствий у пострадавших в результате воздействия психотравмирующего события.

3. Предупреждение возможных рисков социально-психологической дезадаптации обучающихся.

4. Проведение мероприятий по профилактике суициdalного, антивитального, социально-дезадаптивного поведения обучающихся.

5. Повышение психолого-педагогической компетентности педагогических работников образовательных организаций в вопросах профилактики кризисных ситуаций, ЧС.

6. Оказание методической помощи педагогам-психологам (психологам в сфере образования) образовательной организации в вопросах реализации экстренной и кризисной психологической помощи обучающимся; оказание психологической участникам образовательных отношений образовательных организаций в кризисной ситуации или ЧС.

7. Участие психологов, педагогов-психологов антикризисного подразделения в работе семинаров, научно-практических конференций, круглых столов, иных мероприятий по вопросам оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений.

8. Разработка и публикация методических рекомендаций для педагогических работников образовательных организаций по вопросам оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений.

9. Взаимодействие с органами и организациями в интересах эффективной комплексной поддержки участников образовательных отношений, пострадавших в кризисной ситуации и ЧС.

### **III. Порядок работы антикризисного подразделения**

1. Антикризисное подразделение создается на основании распорядительного акта руководителя ППМС-центра.

2. Управление деятельностью специалистов антикризисного подразделения осуществляет руководитель (возможные наименования должности – заведующий, начальник) данного структурного подразделения, назначаемый и освобождаемый от должности приказом руководителя ППМС-центра.

3. Работа антикризисного подразделения осуществляется по следующим направлениям: в случае возникновения кризисной ситуации или ЧС – в форме выездных мероприятий психологов, педагогов-психологов, в том числе в составе мобильной антикризисной бригады, в образовательные организации, расположенные

в муниципальном образовании, на территории которого находится ППМС-центр, а также, при необходимости, в другие муниципальные образования субъекта Российской Федерации; в условиях отсутствия запроса на оказание экстренной и кризисной психологической помощи – в форме профилактического психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников; проведения коррекционно-развивающих занятий с обучающимися; методического сопровождения образовательных организаций в вопросах оказания психологической помощи участникам образовательных отношений (в том числе экстренной и кризисной психологической помощи); мониторинговой деятельности, а также иных видов деятельности, предусмотренных уставом ППМС-центра.

4. Разработку планов работы антикризисного подразделения осуществляет руководитель антикризисного подразделения совместно с психологами, педагогами-психологами данного структурного подразделения.

5. Антикризисное подразделение осуществляет деятельность по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи на основании запроса представителя администрации образовательной организации, пострадавшей в результате кризисной ситуации или ЧС, регионального органа управления образованием, муниципального органа управления образованием в субъекте Российской Федерации.

5.1. Прием запросов на оказание экстренной и кризисной психологической помощи и их регистрацию в журнале осуществляет ответственный сотрудник антикризисного подразделения. Информация о поступившем запросе незамедлительно передается руководителю антикризисного подразделения.

5.2. Выезд сотрудников антикризисного подразделения в образовательную организацию, в которой произошла кризисная ситуация или ЧС, осуществляется в срок до 3 (трех) календарных дней с момента поступления запроса.

5.3. Выезду предшествует рабочее совещание сотрудников антикризисного подразделения с целью изучения запроса, определения необходимых ресурсов для оказания актуальной экстренной и кризисной психологической помощи пострадавшим участникам образовательных отношений.

5.4. По окончании работ по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи пострадавшим участникам образовательных отношений руководитель антикризисного подразделения (сотрудник антикризисного подразделения, входящий в состав мобильной антикризисной бригады) составляет отчет о проведенной работе

с обучающимися, их родителями (законными представителями), педагогическими работниками.

#### **IV. Основные принципы работы антикризисного подразделения**

- незамедлительность – психологическая помощь пострадавшему должна быть оказана как можно раньше с момента возникновения кризисной ситуации, что в значительной мере снижает риск развития негативных психоэмоциональных последствий;
- приближенность к месту кризисного события обеспечит оперативность оказания экстренной и кризисной психологической помощи в знакомых и комфортных для человека условиях, а также вблизи от социально значимого окружения (социальный ресурс);
- ожидание восстановления нормального состояния. Психологам, педагогам-психологам, оказывающим помощь пострадавшему в результате кризисной ситуации, необходимо поддерживать уверенность у пострадавшего в том, что в скором времени степень выраженности переживаний будет снижаться;
- защита интересов пострадавшего. Оказание экстренной и кризисной психологической помощи практически исключает возможность юридического оформления оказания услуг. Психологу, педагогу-психологу, оказывающему помощь, рекомендуется исходить из интересов пострадавшего, сохраняя уважение к его состоянию, достоинству;
- добровольность получения экстренной и кризисной психологической помощи. Данный принцип реализуется в ненавязчивом предложении своей помощи нуждающимся в ней пострадавшим, тем самым специалист не нарушает личных границ человека;
- конфиденциальность. Принцип соблюдения конфиденциальности остается актуальным в условиях оказания экстренной и кризисной психологической помощи. Однако конфиденциальность может быть нарушена в тех случаях, если психологу, педагогу-психологу становится известно о возможных действиях пострадавшего, которые способны причинить вред ему самому или окружающим<sup>7</sup>;
- вариативность форм и методов оказания экстренной и кризисной психологической помощи;

---

<sup>7</sup> Статья 237. Сокрытие информации об обстоятельствах, создающих опасность для жизни или здоровья людей // Уголовный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ: принят Государственной Думой 24 мая 1996 г.: одобрен Советом Федерации 5 июня 1996 г. // КонсультантПлюс: [сайт]. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_10699/f6d8dd6d51b09487b7d0718ef744f051ca931594/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/f6d8dd6d51b09487b7d0718ef744f051ca931594/) (дата обращения: 25.02.2025).

- межведомственный и междисциплинарный подход обеспечивает принятие необходимых мер, направленных на предотвращение негативных последствий воздействия кризисной ситуации для пострадавшего и пролонгированную работу;
- профессиональная компетентность и соблюдение ее границ в оказании экстренной и кризисной психологической помощи. Рекомендуется допускать к реализации данного вида психологической помощи квалифицированных психологов, педагогов-психологов, которые прошли специальную профессиональную подготовку, обладают высокой нервно-психической устойчивостью и эмоционально готовы работать в условиях кризисной ситуации.

**Приложение 2****Типовая должностная инструкция психолога, педагога-психолога, оказывающего экстренную и кризисную психологическую помощь (проект)****I. Общие положения**

1.1. Психолог, педагог-психолог, оказывающий экстренную и кризисную психологическую помощь (далее – психолог) относится к категории специалистов.

1.2. На должность психолога назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы.

1.3. Психолог принимается на должность и освобождается от должности в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Прием на работу оформляется приказом руководителя организации-работодателя (далее – Организация).

1.4. Психолог должен знать:

1.4.1. Конвенцию о правах ребенка, Законы Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации в области образования, науки и инноваций, нормативные правовые акты Министерства просвещения Российской Федерации, Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

1.4.2. Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования, высшего образования, начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

1.4.3. Нормативные акты, определяющие порядок оказания экстренной и кризисной психологической помощи, психолого-педагогического сопровождения участников образовательных отношений.

1.4.4. Локальные нормативные правовые акты Организации в том числе Устав Организации, Правила внутреннего трудового распорядка Организации.

1.4.5. Основы психологического консультирования.

1.4.6. Основы трудового законодательства.

1.4.7. Нормативные, инструктивные и методические документы по организации деятельности служб психологической помощи населению. Передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации экстренной психологической работы.

1.4.8. Современные направления и методы психологического

консультирования и психологической помощи.

1.4.9. Основы психологии и психиатрии кризисных и чрезвычайных ситуаций.

1.4.10. Современные научные достижения в области экстремальной психологии и сфере оказания экстренной и кризисной психологической помощи.

1.4.11. Основы возрастной и детской психологии.

1.4.12. Правила и порядок оказания психологической помощи с учетом возрастной специфики субъекта помощи.

1.4.13. Современные методы психологической диагностики, в том числе и методы психологической экспресс-диагностики.

1.4.14. Основы организационной психологии и психологии управления.

1.4.15. Правила оформления рабочей документации подразделения.

1.4.16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

1.5. Психолог должен:

1.5.1. Уметь оказывать экстренную и кризисную психологическую помощь различным категориям и группам пострадавших, оказывать психологическую помощь в индивидуальной и групповой формах.

1.5.2. Уметь пользоваться компьютерной и оргтехникой на уровне пользователя.

1.5.3. Владеть навыками проведения лекционных и иных публичных выступлений, вести рабочую документацию, составлять отчеты, аналитические записки, рекомендации и другую необходимую документацию в соответствии с внутренними инструкциями подразделения.

1.5.4. Владеть методами и технологиями оказания экстренной и кризисной психологической помощи, методами и технологиями психологического взаимодействия с детьми разного возраста, методами анализа и обобщения психологической деятельности.

1.5.5. Владеть методами психологической диагностики проявлений трудных жизненных ситуаций, в том числе, для детского и подросткового возраста.

1.5.6. Владеть методами психологической коррекции и приемами оказания экстренной, кризисной психологической и психотерапевтической помощи с учетом возрастных особенностей, в том числе методами психологической помощи терминальным больным и их родственникам; лицам с высоким риском суицида, пережившим угрозу жизни и здоровью, жертвам физического, сексуального и психологического насилия, заложникам, жертвам террористических актов, жертвам экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий, лицам, находящимся

в аффективных и шоковых состояниях, при острых стрессовых реакциях и посттравматическом стрессовом расстройстве личности, детям и взрослым – жертвам вооруженных и межнациональных конфликтов, детям из семей беженцев и вынужденных переселенцев и членам их семей, детям, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи, а также в случаях острого горя, при травме потери, при вторичной психологической травме и в случаях других психотравмирующих событий.

1.5.7. Владеть навыками ведения переговоров, в том числе и в кризисных ситуациях и ЧС.

1.5.8. Уметь оформлять рабочую документацию, в том числе содержащую результаты работы в кризисных ситуациях и ЧС.

1.5.9. Владеть методами и технологиями оказания профилактической и пролонгированной психологической помощи (в том числе дистанционной), методами и технологиями психологического взаимодействия с детьми разного возраста, методами анализа и обобщения психологической деятельности, навыками проведения лекционных занятий и публичных выступлений.

1.5.10. Составлять рекомендации по психолого-педагогическому сопровождению несовершеннолетних обучающихся, предоставлять их родителям (законным представителям), уполномоченному представителю образовательной организации в устной и письменной формах.

1.5.11. Знать правила и нормы охраны труда, техники безопасности.

1.6. Психолог в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства просвещения Российской Федерации, Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Уставом Организации, а также приказами и распоряжениями руководителя Организации, Правилами внутреннего трудового распорядка Организации, Коллективным договором и настоящей Инструкцией.

1.7. Психолог подчиняется непосредственно руководителю Организации и руководителю подразделения Организации, в составе которого осуществляет трудовую деятельность.

## **II. Должностные обязанности**

В соответствии с задачами и функциями Организации, психолог выполняет

следующие должностные обязанности:

2.1. Осуществляет участие в планировании работы Организации, в обучающих мероприятиях для работников Организации.

2.2. Принимает участие в оказании экстренной и кризисной психологической помощи педагогическим работникам и представителям администрации образовательных организаций в рамках антикризисного реагирования в формате выезда, дистанционной поддержки.

2.3. Осуществляет оказание методической информационной поддержки региональным психологическим службам в системе образования.

2.4. В условиях чрезвычайной или кризисной ситуации выполняет распоряжение руководителя Организации по оказанию экстренной и кризисной психологической помощи в соответствии поставленными целями и задачами.

2.5. Участвует во взаимодействии с другими антикризисными подразделениями при оказании экстренной и кризисной психологической помощи на месте происшествия.

2.6. По завершении работы на месте происшествия кризисной ситуации или ЧС своевременно оформляет индивидуальную рабочую документацию, составляет отчеты, рекомендации и другие документы.

2.7. Участвует в психологическом консультировании, оказывает пережившим психотравмирующие события пролонгированную психологическую помощь.

2.8. Участвует в разработке и проведении мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов в сфере психологической помощи (курсы повышения квалификации, лекции, семинары, мастер-классы и др.).

2.9. Участвует в профессиональных конференциях, семинарах, симпозиумах, конгрессах и других видах научной деятельности профессионального сообщества, по основным направлениям деятельности организации.

2.10. Принимает непосредственное участие в оформлении, ведении вверенной документации Организации.

2.11. Участвует в проведении лекций, семинаров с целью психосоциальной профилактики и психолого-педагогического просвещения участников образовательных отношений по вопросам оказания экстренной и кризисной психологической помощи.

2.12. Общие должностные обязанности:

– соблюдает правила внутреннего трудового распорядка и иные локальные нормативные акты Организации;

- соблюдает правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
- выполняет в рамках трудового договора приказы и распоряжения руководства Организации.

### **III. Права**

Психолог имеет право:

3.1. Знакомиться с проектами решений, касающихся деятельности Организации, участвовать в обсуждении и решении вопросов, связанных с проблематикой работы Организации.

3.2. Запрашивать у руководства Организации сведения, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

3.3. Участвовать в обсуждении и решении вопросов деятельности Организации, готовить и выносить на обсуждение предложения по совершенствованию условий труда в Организации.

3.4. В пределах своей компетенции докладывать непосредственному руководителю обо всех выявленных недостатках в работе Организации.

3.5. Систематически повышать квалификацию.

3.6. На иные права, установленные действующим Трудовым законодательством Российской Федерации.

### **IV. Ответственность**

Психолог несет ответственность:

4.1. За несвоевременное и некачественное исполнение должностных обязанностей, установленных настоящей инструкцией, приказов и распоряжений представителей администрации Организации в пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

4.2. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей в пределах трудового законодательства Российской Федерации.

4.3. За несоблюдение Правил внутреннего трудового распорядка Организации, Коллективного договора, обеспечение трудовой дисциплины и рационального использования рабочего времени.

**Приложение 3**

**Типовая должностная инструкция психолога, педагога-психолога, оказывающего дистанционную психологическую помощь по телефону (проект)**

**I. Общие положения**

1.1. Психолог, педагог-психолог, оказывающий дистанционную психологическую помощь по телефону (далее – психолог), относится к категории специалистов.

1.2. На должность психолога назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы.

1.3. Психолог принимается на должность и освобождается от должности в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Прием на работу оформляется приказом руководителя организации, в которой трудоустроен психологом (далее – Организация).

1.4. Психолог должен:

1.4.1. Знать:

1.4.1.1. Конвенцию о правах ребенка, Законы Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации в области образования, науки и инноваций, нормативные правовые акты Министерства просвещения Российской Федерации, Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

1.4.1.2. Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования, высшего образования, начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

1.4.1.3. Нормативные акты, определяющие порядок оказания экстренной и кризисной психологической помощи, психолого-педагогического сопровождения участников образовательных отношений.

1.4.1.4. Локальные нормативные правовые акты Организации, в которой трудоустроен психологом, в том числе Устав Организации, Правила внутреннего трудового распорядка Организации;

1.4.1.5. Основы психологического консультирования, в том числе средствами телефонного и письменного консультирования.

1.4.1.6. Основы трудового законодательства.

1.4.1.7. Нормативные, инструктивные и методические документы

по организации деятельности служб психологической помощи населению. Передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации экстренной психологической работы.

1.4.1.8. Современные направления и методы психологического консультирования и психологической помощи.

1.4.1.9. Основы психологии и психиатрии кризисных и чрезвычайных ситуаций.

1.4.1.10. Современные научные достижения в области экстремальной психологии и сфере оказания экстренной и кризисной психологической помощи, в том числе дистанционные формы ее оказания.

1.4.1.11. Основы возрастной и детской психологии.

1.4.1.12. Правила и порядок оказания психологической помощи с учетом возрастной специфики субъекта помощи.

1.4.1.13. Современные методы психологической диагностики, в том числе и методы психологической экспресс-диагностики.

1.4.1.14. Основы организационной психологии и психологии управления.

1.4.1.15. Основы психологии и психиатрии катастроф и чрезвычайных ситуаций.

1.4.1.16. Правила оформления рабочей документации подразделения.

1.4.1.17. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

1.4.1.1821. Границы своих профессиональных компетенций.

1.4.1.19. Информацию о государственных, социальных и специальных учреждениях, оказывающих помощь населению.

1.4.2. Уметь:

1.4.2.1. Проводить психологическое консультирование различных категорий населения.

1.4.2.2. Предоставлять информацию в устной, письменной формах, на бумажных и электронных носителях.

1.4.2.3. Пользоваться компьютерной и оргтехникой на уровне пользователя.

1.4.2.4. Владеть методами и технологиями оказания экстренной и кризисной психологической помощи (в том числе средствами телефонного и письменного консультирования), методами и технологиями психологического взаимодействия с детьми разного возраста, методами анализа и обобщения психологической деятельности.

1.4.2.5. Проводить лекционные и иные публичные выступления.

1.4.2.6. Применять правила и нормы охраны труда, техники безопасности.

1.5. Психолог в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства просвещения Российской Федерации, Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Уставом Организации, а также приказами и распоряжениями руководителя Организации, Правилами внутреннего трудового распорядка организации, Коллективным договором, настоящей Инструкцией.

1.6. Психолог подчиняется руководителю Организации, руководителю структурного подразделения Организации, реализующего оказание дистанционной психологической помощи по телефону (далее – Телефон доверия).

## **II. Должностные обязанности**

В соответствии с профессиональными задачами, психолог выполняет следующие должностные обязанности:

2.1. Оказывает лицам, обратившимся посредством систем электронной и (или) телефонной связи (далее – Абонент) за экстренной и кризисной психологической помощью, соответствующую помощь средствами письменного и (или) телефонного консультирования.

2.2. Информирует Абонента об иных службах, оказывающих профильную (психологическую, социальную, медицинскую и юридическую) помощь и психологическое просвещение.

2.3. Ведет рабочую документацию в соответствии с требованиями Организации. По итогам проведенной работы составляет психологические заключения, индивидуальные отчеты, рекомендации, служебные записки. По итогам кризисного консультирования абонентов оформляется специальная документация (в том числе стенограмма и/или аудиозапись проведенной консультации для последующего конфиденциального разбора с супервизором).

2.4. Принимает участие в подготовке и проведении информационных, рекламных, просветительских мероприятий, проводимых по направлению деятельности Организации.

2.5. Принимает участие в подготовке и проведении совещаний, методических семинаров (круглых столов, конференций), по распоряжению непосредственного руководителя осуществляет обучение, стажировку студентов-практикантов, проходящих учебную, производственную практики по основным направлениям деятельности Организации.

2.6. Принимает участие в подготовке и проведении обучения студентов-практикантов и волонтеров с последующим их сопровождением в процессе освоения основных направлений деятельности Организации.

2.7. По поручению и согласованию с руководителем Организации, участвует в разработке образовательных продуктов, учебно-методических материалов для психологов служб телефонного консультирования.

2.8. Соблюдает:

2.8.1. Правила этики делового общения, принципы гуманности, уважения, ответственности к Абонентам.

2.8.2. Конфиденциальность сведений, полученных в ходе телефонного консультирования, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (за исключением информации, которая свидетельствует об угрозе жизни и здоровью Абонента или иных лиц. Данная информация незамедлительно доводится до руководителя Телефона доверия для возможной последующей передачи в правоохранительные органы).

2.8.3. Анонимность – неразглашение информации о консультантах Телефона доверия и местонахождении Телефона доверия, а также иную информацию служебного характера.

2.9. Проводит сбор статистической информации по профилю деятельности организации.

2.10. Участвует в проведении интервизии, супервизии, иных необходимых мероприятий, направленных на предотвращение эмоционального выгорания и скорейшее восстановление работоспособности консультантов, а также анализе сложных случаев.

2.11. Выполняет ежемесячную методическую работу в соответствии с занимаемой должностью, направленную на реализацию текущей деятельности и поддержании продуктивной работы Организации.

2.12. Общие должностные обязанности психолога:

- соблюдает правила внутреннего трудового распорядка и иные локальные нормативные акты Организации;

- соблюдает правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;

- выполняет в рамках трудового договора приказы и распоряжения руководства Организации.

### **III. Права**

Психолог имеет право:

3.1. Знакомиться с проектами решений, касающихся деятельности Организации, участвовать в обсуждении вопросов, связанных с проблематикой работы Организации.

3.2. Выбирать формы и методы работы с Абонентами, устанавливать очередность этапов проводимой работы.

3.3. Разрабатывать учебно-дидактические пособия и наглядные материалы, обеспечивающие эффективность психологического консультирования, возможность для обмена опытом с другими специалистами.

3.4. Обмениваться информацией со специалистами смежных специальностей и представлять ее в другие ведомства в интересах Абонента, по согласованию с руководителем Организации.

3.5. Составлять проекты, программы тренингов и исследований по избранному и согласованному с руководителем Организации направлению.

3.6. Участвовать в проектах Организации, работе творческих групп (мастер-классов, тренингов, семинаров и др.).

3.7. Готовить и выносить на обсуждение предложения по совершенствованию организации труда, улучшению условий труда.

3.8. Систематически повышать квалификацию.

3.9. Знакомиться с документами, содержащими оценку его профессиональной деятельности.

3.10. Участвовать в разработке образовательных продуктов, учебно-методических материалов для подготовки и профессиональной переподготовки, повышения квалификации психологов.

3.11. Иные права, установленные действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

#### **IV. Ответственность**

Психолог несет ответственность:

4.1. За несвоевременное и некачественное исполнение должностных обязанностей, установленных настоящей инструкцией, приказов и распоряжений руководства Организации – в пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

4.2. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей в пределах трудового законодательства Российской Федерации.

4.3. За несоблюдение Правил внутреннего трудового распорядка Организации, Коллективного договора, обеспечение трудовой дисциплины и рационального использования рабочего времени.

## **Техники установления психологического контакта в рамках оказания экстренной и кризисной психологической помощи**

В рамках оказания экстренной и кризисной психологической помощи психологический контакт с лицом, которому оказывают психологическую помощь, устанавливается в целях переключения внимания лица, переживающего последствия психотравмирующего события (далее в настоящем приложении – пострадавший), на непосредственно психолога, формирования доверительных отношений с пострадавшим и его готовности принимать психологическую помощь.

### **Установление контакта в экстренных и кризисных ситуациях:**

1. Подойти к пострадавшему, сохраняя расстояние, комфортное для него и безопасное для психолога (пересечение «личных границ» может вызвать агрессию, может рассматриваться пострадавшим как акт нападения, вместе с тем, как большое расстояние не позволит установить доверительные отношения). При приближении не делать резких движений, не рекомендуется подходить со спины (может вызвать испуг, агрессию). Говорить уверенно, четко, с умеренной громкостью голоса, соотнесенной со звуковым фоном окружающей обстановки. Выражение лица – спокойное и уверенное, не проявлять растерянности или страха.

2. Представиться: назвать свое имя и должность. Например: «*Здравствуйте, меня зовут Инна, я – психолог областного центра, а как ваше имя/как я могу к вам обращаться?*» В дальнейшем обращаться к пострадавшему по имени, так как это демонстрирует заинтересованность психолога и будет вызывать ориентировочную реакцию в случае потери контакта. Если пострадавший не отвечает, можно использовать сначала закрытые, а потом открытые вопросы:

Примеры закрытых вопросов: «*Вы меня слышите?*», «*У вас что-то болит?*», «*Хотите воды?*»

Примеры открытых вопросов: «*Что произошло?*», «*Расскажите, как вы узнали о случившемся?*», «*Как вам удается держаться в такой сложной ситуации?*»

3. Дать понять пострадавшему, что ему хотят оказать помощь, используя короткие и четкие фразы в побудительном наклонении, с элементами внушения: «*Я хочу вам помочь, послушайте меня...*». Стремиться не использовать сложносочиненных предложений, витиеватых фраз, например: «*извините, можно*

*мне сказать вам...», «не могли бы вы меня выслушать...».* Стараться избегать в речи частицы «не». Избегать обещаний с неподтвержденным прогнозом: «*Все будет хорошо... все в осталось в прошлом... все закончилось благополучно....*»

### **Акценты в тактике поведения, помогающие установить контакт:**

«Акцент на согласии»: подразумевает отсутствие явного несогласия с высказываниями человека при установлении контакта (использование фраз: «Вы правы», «Действительно» и подобных).

«Поглаживание»: демонстрация позитивной оценки, одобрения собеседника (как вербальная, так и невербальная). Подтверждение ценности, важности высказываний и чувств человека: «*Я вижу, что вы очень отзывчивый человек*», «*вам небезразлично*», «*вы очень решительны*».

### **Техники установления психологического контакта<sup>8</sup>**

#### **Техника «Или–или»**

Помогающий предлагает пострадавшему, находящемуся в состоянии ожидании известий о судьбе своих близких, выпить чаю или воды. Скорее всего, он откажется от такого предложения. Отказ от воды, пищи в подобных ситуациях частое, вполне естественное и объяснимое явление.

Более эффективно задавать вопрос иначе, например: «Вы сейчас выпьете чай или через 15 минут?». Таким образом, у пострадавшего нет возможности подумать о том, хочет он чай / воду или нет, он, скорее всего, задумается над тем, когда он выпьет предложенный чай / воду. Таким образом можно помочь пострадавшему удовлетворить его базовые потребности (в воде и еде, безопасности, значимой информации и др.), это снимает излишнюю напряженность и дает возможность создания более безопасной среды, атмосферы доверия.

#### **Прием «заговаривания»**

Суть этого приема заключается в постоянном общении с пострадавшим (задавание вопросов, поддержание диалога, при возможности сохранение физического контакта (например, держать за руку), благодаря этому пострадавший чувствует, что он не один, с ним рядом другие люди. Для установления устойчивого

<sup>8</sup> Миллер, Л.В. Модель экстренной психологической помощи / Л.В. Миллер // Научно-практические и прикладные аспекты деятельности центра экстренной психологической помощи ИЭП МГППУ / отв. ред. И.А. Баева. – Москва: МГППУ, 2011. – С. 21-54.;

Психологическая поддержка. Цели оказания психологической поддержки. Общие принципы общения с пострадавшими, простые приемы их психологической поддержки // МЧС России: [сайт]. – URL: [https://mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/psihologicheskaya-podderzhka\\_7](https://mchs.gov.ru/deyatelnost/bezopasnost-grazhdan/psihologicheskaya-podderzhka_7) (дата обращения: 25.02.2025);

Техники экстренной психологической помощи // КУ «Чувашская республиканская поисково-спасательная служба»: [сайт.] – URL: [https://gov.cap.ru/sitemap.aspx?id=2302786&gov\\_id=126](https://gov.cap.ru/sitemap.aspx?id=2302786&gov_id=126) (дата обращения: 25.02.2025).

контакта поможет информация о состоянии пострадавшего (что болит или беспокоит?), сведения о его жизни, интересах, близких – это позволяет простроить «будущее» и дать точку психологической опоры, напомнить пострадавшему: «Тебя ждут», «Ты нужен».

### **Техники установления контакта при различных психологических состояниях пострадавшего.**

#### **Техника при плаче пострадавшего**

Плач – это та реакция, которая позволяет в сложной кризисной ситуации выразить переполняющие человека эмоции. Нужно дать этой реакции состояться. По возможности не оставлять пострадавшего одного, позаботиться о том, чтобы рядом с ним кто-то находился, желательно близкий или знакомый человек. Важно выразить пострадавшему свою поддержку и сочувствие. Не обязательно делать это словами, можно просто сесть рядом, дать почувствовать, что вместе с ним кто-то есть, ему сочувствуют и сопереживают. Можно просто держать человека за руку. Важно дать пострадавшему возможность говорить о своих чувствах и воздержаться от советов, во многих случаях они могут вызвать негативную реакцию со стороны пострадавшего.

Если реакция плача затянулась и слезы уже не приносят облегчения, следует помочь пострадавшему немного отвлечься: сконцентрировать его внимание на глубоком и ровном дыхании, вместе с этим выполнять какую-либо несложную деятельность.

#### **Техника при истероидной реакции пострадавшего**

Следует сохранять спокойствие, не демонстрировать сильных эмоций. Воздержаться от эмоциональных реакций даже в том случае, если пострадавший говорит в адрес помогающего оскорблений и брань. Говорить с пострадавшим важно спокойным голосом, постепенно снижая темп и громкость своей речи. Демонстрировать благожелательность, не вступать с пострадавшим в споры и не противоречить ему. По возможности следует дать возможность пострадавшему выговориться, но важно, чтобы помогающий оценил свою готовность оставаться спокойным в таком разговоре. Либо можно включить пострадавшего в какую-нибудь деятельность, связанную с физической нагрузкой.

#### **Техника при агрессивной реакции пострадавшего**

Агрессивное поведение – один из непроизвольных способов, которым организм человека «пытается» снизить высокое внутреннее напряжение.

Для помощи пострадавшему: свести к минимуму количество окружающих, дать пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или «избить» подушку), поручить ему работу, связанную с высокой физической нагрузкой. Важно демонстрировать благожелательность, не обвинять его самого, можно аккуратно высказываться только по поводу его действий, иначе это может усилить агрессивное поведение и направить его на помогающего (например, вместо оборота «*Что же ты за человек!*» использовать «*Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Давай вместе попытаемся найти выход из этой ситуации*»). По возможности – разрядить обстановку смешными комментариями или действиями.

В некоторых случаях агрессию можно снизить, объяснив пострадавшему негативный исход подобного поведения. Такой прием действенен, если у пострадавшего нет цели получить выгоду от агрессивного поведения; ему важно, чтобы подобный негативный исход не произошел; он понимает, что негативный исход действительно может последовать.

#### **Техника при реакции сильного страха у пострадавшего**

Страх – это проявление базового инстинкта самосохранения. Однако в некоторых случаях страх может становиться опасным для пострадавшего. В этой ситуации важно быть рядом с пострадавшим, дать ему ощущение безопасности, так как страх тяжело переносить в одиночестве. Если страх настолько силен, что парализует пострадавшего, то можно предложить ему выполнить несколько простых приемов. Например, задержать дыхание, а затем сосредоточиться на спокойном медленном дыхании; осуществить простое интеллектуальное действие. Когда острота страха начинает спадать, важно поговорить с пострадавшим о том, чего именно он боится, не нагнетая эмоций, а наоборот, давая возможность пострадавшему выговориться («проговаривание» страха снижает его остроту). При необходимости можно предоставить пострадавшему информацию о том, что происходит вокруг, о ходе работ, если полученная им информация будет ему полезна и поможет улучшить его состояние (информационный голод провоцирует усиление страха).

#### **Техника при апатичной реакции у пострадавшего**

Для помощи пострадавшему создаются условия, в которых он мог бы отдохнуть и набраться сил, почувствовать себя в безопасности (например, проводить его к месту отдыха, по возможности помочь ему удобно устроиться). Если это по каким-то причинам невозможно, важно помочь пострадавшему мягко выйти из этого состояния, говорить с ним медленно, спокойным голосом, постепенно

повышая громкость и скорость речи. Можно постепенно задавать пострадавшему вопросы, на которые он может ответить развернуто и/или предложить пострадавшему какую-либо незначительную физическую нагрузку (пройтись пешком, сделать несколько простых физических упражнений), или вовлечь его в посильную для него совместную деятельность (например, оказать посильную помочь другим пострадавшим: принести чай или воду и др.).

**Техника при возникновении галлюцинаций и/или бреда, ступора у пострадавшего**

Для помощи в данной ситуации: обратиться к медицинским работникам, вызвать бригаду скорой психиатрической помощи, до прибытия специалистов следить за тем, чтобы пострадавший не навредил себе и окружающим (убрать от него предметы, представляющие потенциальную опасность, изолировать пострадавшего, но не оставлять его одного). Важно говорить с пострадавшим спокойным голосом, соглашаться с ним, не пытаться переубедить (в такой ситуации это, как правило, невозможно).

**Техника при реакции двигательного возбуждения у пострадавшего**

Для помощи в данной ситуации: изолировать пострадавшего от окружающих; не спорить с пострадавшим, не задавать вопросов, в разговоре избегать фраз с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям (например: «Не бегай», «Не размахивай руками», «Не кричи»).

**Техника при реакции нервной дрожи у пострадавшего**

Для помощи в данной ситуации важно усилить дрожь пострадавшего, далее продолжать разговаривать с ним, уложить пострадавшего спать; нельзя обнимать пострадавшего или прижимать к себе; укрывать чем-то теплым; успокаивать, говорить, чтобы он взял себя в руки.

**Техники установления контакта с детьми<sup>9</sup>**

Для детей разных возрастных категорий есть особенности установления психологического контакта.

**Дети до трех лет** находятся в тесном контакте с матерью, как физическом (высокая потребность в ее присутствии), так и эмоциональном. Можно сказать,

---

<sup>9</sup> Миллер, Л.В. Модель экстренной психологической помощи / Л.В. Миллер // Научно-практические и прикладные аспекты деятельности центра экстренной психологической помощи ИЭП МГППУ / отв. ред. И.А. Баева. – Москва: МГППУ, 2011. – С. 21-54.;

Титаренко, Д.С. Особенности установления психологического контакта с детьми разных возрастных категорий в чрезвычайной ситуации / Д.С. Титаренко // Коченовские чтения «Психология и право в современной России». Сборник тезисов участников Всероссийской конференции по юридической психологии (г. Москва, 18-20 октября 2012 года). – Москва: МГППУ, 2012. – С. 243-244.

что состояние матери определяет степень эмоциональных реакций у ребенка. В этом возрасте установление психологического контакта проходит непосредственно через мать. Психолог сначала устанавливает доверительные отношения с ней, а потом уже начинает взаимодействовать с ребенком.

**Дети от 3 до 6 лет:** с трех лет у детей начинает формироваться сознательное «Я», они стремятся отделиться от взрослого, и быть более самостоятельными. Основным видом деятельности на этом этапе является игровая, поэтому и установление психологического контакта с ребенком проходит через игру. Лучше всего использовать игрушку-перчатку, которая одевается на руку, или пальчиковые игрушки (при их отсутствии – мягкую игрушку с учетом пола и эмоционального состояния ребенка). При таком варианте ребенок может более открыто разговаривать с психологом, адресуя свои высказывания игрушке.

**Дети от 7 до 14 лет:** ребенок становится еще более самостоятельным, происходит смена основного вида деятельности, поэтому для установления психологического контакта с ребенком данного возраста можно использовать образы известных для него персонажей-героев в рассказах (для наглядности можно использовать карточки, раскраски, небольшие игрушки и др.).

При осуществлении взаимодействия с ребенком 3-10 лет психолог создает безопасные условия для актуализации и отреагирования травматических переживаний в ходе игры. Ребенок, управляя разыгрываемым им драматическим сценарием, обнаруживает в себе силы, ресурсы, позволяющие ему уже в процессе игры выйти на уровень совладания с проблемной ситуацией, обретает чувство контроля, которое он переносит в реальный мир.

**Подростки от 14 до 18 лет:** На данном этапе психического развития для подростка важна его положительная оценка со стороны окружающих, поэтому для продуктивной психологической работы можно использовать прием подчеркивания значимости его помощи для общественности. Фразы по типу: «*Мне сейчас очень нужна твоя помощь...*» быстрее расположат подростка к психологу, чем вопросы о его самочувствии.

4. В результате, если установлен психологический контакт с психологом, пострадавший свободно делится своими переживаниями, с готовностью говорит о своих чувствах, не испытывает страха осуждения за сказанное. Обе стороны диалога участвуют в разговоре.

**Перечень методик для экспресс-диагностики кризисных состояний**

Один из основных методов оценки состояния лица, переживающего последствия психотравмирующего события, – наблюдение. Вместе с тем существует ряд психодиагностических методик, позволяющих получить более точную, конкретную информацию об актуальном психологическом состоянии лица в состоянии посттравматического стрессового расстройства (далее – ПТСР), переживающего последствия психотравмирующего события, особенностях проживания им травматического опыта и ресурсах совладания с ним.

<b>Название методики</b>	<b>Возрастное ограничение</b>	<b>Описание методики</b>	<b>Период</b>
Анкета (скрининг) на выявление характера травматического события (для родителей) анкета TESI-C (перевод: Т.Я. Сафонова)	С 3 до 7 лет	Сбор сведений о насилии (физическем, сексуальном, эмоциональном), данных о разлуке, похищении, несчастном случае, смерти	Первая неделя травматического события
Методика «Определение уровня эмоционального стресса ребенка», П.П. Кучегаш	С 7 до 11 лет	Выявление уровня тревожности и эмоционального стресса	Первая неделя травматического события
Диагностика состояния стресса, А.О. Прохоров	С 11 лет	Выявление особенности переживания стресса: степень самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях	Первая неделя травматического события
Диагностика посттравматических переживаний у школьников, У. Стил	С 15 лет	Определение видов поведенческих моделей и эмоциональных реакций несовершеннолетних	На протяжении всех этапов

Полуструктурированное интервью для оценки травматических переживаний детей, Н.В. Тарабрина	С 10 до 13 лет	Исследование выраженности симптомов ПТСР у несовершеннолетних	На протяжении всех этапов
Оценочная шкала стрессовых событий, Т. Холмс, Р. Раге	С 11 до 18 лет	Определение актуального уровня стресса методом самооценки	Первая неделя травматического события
Тест диагностики уровня нервно-психической устойчивости «Прогноз»	С 16 лет	Выявление лиц с признаками нервно-психической неустойчивости	На протяжении всех этапов
Структурированное клиническое диагностическое интервью (СКИД), модуль I «ПТСР», Н.В. Тарабрина	С 16 лет	Клиническое интервью о жалобах, анамнезе, психическом статусе пострадавшего	Текущий ПТСР
Шкала для клинической диагностики ПТСР, Н.В. Тарабрина	С 16 лет	Диагностика тяжести; Первый вариант разработан для диагностики тяжести текущего ПТСР, как в течение прошлого месяца, так и в посттравматическом периоде в целом	Последний месяц
	С 16 лет	Второй вариант предназначен для дифференциированной оценки симптоматики в течение последних двух недель. Применение методики не только дает возможность оценить по пятибалльной шкале каждый симптом с точки зрения частоты и интенсивности проявления, но и определить достоверность полученной информации	Последние 2 недели

Шкала оценки влияния травматического события, Н.В. Тарабрина	С 16 лет	Клиническая тестовая методика, направленная на выявление симптомов ПТСР и оценку степени их выраженности	Последняя неделя
Миссисипская шкала для оценки посттравматических реакций (гражданский вариант), Н.В. Тарабрина	С 16 лет	Оценка посттравматических реакций	После травматического события
Шкала выраженности психофизиологической реакции на стресс	С 16 лет	Оценка телесной реакции	Во время и после травмы
Опросник перитравматической диссоциации, Н.В. Тарабрина, В.А. Агарков	С 16 лет	Оценка диссоциации при травме	После травмы
Шкала диссоциации (адаптация: Н.В. Тарабрина, В.А. Агарков)	С 16 лет	Оценка диссоциации	После травмы
Опросник для оценки терапевтической динамики ПТСР	С 16 лет	Оценка терапевтического эффекта	После травмы и лечения
Стэнфордский опросник острой стрессовой реакции	С 16 лет	Оценка острой стресс-реакции	Острые реакции
Скрининговый опросник первой помощи	С 16 лет	Скрининговый опросник	Последний месяц

**Приложение 6****Типовые формы отчетной документации антикризисного подразделения****Типовая форма сбора данных для консультаций в рамках дистанционной психологической помощи (телефона доверия)**

<b>Вид информации</b>	<b>Актуальные сведения</b>
Имя	<i>Свободный ответ</i>
Возраст	1. Нет данных 2. До 7 лет 3. 7-11 лет 4. 12-18 лет 5. 19-24 лет 6. 25-40 лет 7. 41-65 лет 8. 66-86 лет
Категория	1. Обучающийся 2. Родитель (законный представитель), близкие, друзья 3. Педагогический работник 4. Другие взрослые 5. Нет данных
Пол	1. Мужской 2. Женский 3. Не указано

**Типовая форма отчета по консультациям в рамках дистанционной психологической помощи (телефона доверия)**

<b>Вид информации</b>	<b>Актуальные сведения</b>
Эмоциональное состояние	1. Шок 2. Вина 3. Страх 4. Отчаяние 5. Горе 6. Аффективное состояние 7. Печаль 8. Возмущение 9. Спокойствие 10. Обида 11. Апатия, скучка 12. Тревога 13. Не определено 14. Радость 15. Агрессивность

	16. Измененное состояние (алкогольное или наркотическое опьянение)
Группа проблем	<p>1. Проблемы витальности      2. Травматические ситуации      3. Семейная проблематика      4. Отношения со сверстниками      5. Проблемы здоровья      6. Проблемы взаимоотношения полов      7. Проблемы сексуальной сферы, вопросы беременности      8. Учебные проблемы      9. Проблемы социальной адаптации      10. Проблемы принятия себя      11. Аддиктивное поведение      12. Запросы юридического характера      13. Информационные запросы и вопросы психологического просвещения      14. Взаимоотношения абонентов со службой телефона доверия</p>
Частота обращений	<p>1. Нет данных      2. Первичное обращение      3. Повторное обращение      4. Регулярная частота обращений</p>
Предоставленная помощь	<p>1. Доверительный контакт, продвижение в понимании себя, проблемы      2. Информирование о социально-психологических службах / организациях города, оказывающих психологическую, психиатрическую, иную помощь      3. Консультирование, разрешение проблемы      4. Психологическая, эмоциональная поддержка      5. Психологическое просвещение      6. Прочее</p>
Заметки	<i>Свободный ответ</i>
Причина обращения	<i>Свободный ответ</i>
Запрос	<i>Свободный ответ</i>
Психологическая проблема	<i>Свободный ответ</i>
Данные рекомендации	<i>Свободный ответ</i>
Длительность звонка	<p>1. 1-5 минут      2. 6-20 минут      3. 21-30 минут      4. 31-60 минут</p>

	5. Более 60 минут
Дата и время регистрации звонка	<i>Свободный ответ</i>

**Типовая форма сбора данных и отчета при оказании экстренной и кризисной психологической помощи**

<b>Вид информации</b>	<b>Актуальные сведения</b>
Имя	<i>Свободный ответ</i>
Возраст	<i>Свободный ответ</i>
Пол	<i>Свободный ответ</i>
Контактные данные (телефон)	<i>Свободный ответ</i>
Статус обратившегося / пострадавшего	Участник образовательных отношений: обучающийся / педагогический работник / родитель обучающегося (законный представитель) / представитель администрации образовательной организации / другое  Степень родства с участником образовательных отношений: нет / да (если «да», указать кем приходится)
Статус в кризисной ситуации	Находился в эпицентре / был свидетелем кризисной ситуации или чрезвычайной ситуации / получил информационную травму
Статус потерпевшего	Был(а) жертвой атаки / был(а) свидетелем гибели других людей / потерял(а) родственников, друзей, одноклассников, педагогических работников, знакомых в кризисной ситуации или чрезвычайной ситуации / не имеет потерь среди ближайшего окружения
Срок, прошедший с кризисной ситуации	<i>Свободный ответ</i>
Запрос (при наличии)	<i>Свободный ответ</i>
Внешний вид	Опрятен / не опрятен, одет сообразно / не сообразно месту, времени, сезону
Идёт на контакт	Охотно / пассивно подчинившись / протестное поведение / отказ от контакта
Речь, мимика	Голос громкий / тихий, мимика живая / скучная / соответствует ситуации / не соответствует ситуации
Эмоциональный фон	Ровный / лабильный / повышен / понижен

Понимание инструкций	Инструкции понимает / понимает с трудом, выполняет / не выполняет
На вопросы отвечает	Развернуто / в плане заданного / односложно / соскальзывание / отказ от ответа
Личностные особенности Отметить при необходимости*	Поведение в кризисной ситуации или чрезвычайной ситуации: активное сопротивление / бегство, избегание опасности / пассивное (замирание)  1. Дихотомическое (черно-белое) восприятие мира 2. Склонность к агрессии высокая / низкая 3. Туннельное восприятие
<b>Признаки психической травмы</b>	
Психофизиологическое функционирование	Нарушения циркадного ритма / ночные кошмары / непроизвольное автоматическое поведение в просоночных состояниях / энурез / расстройство пищевого поведения / расстройства речи / нарушения отсутствуют
Расстройство аффективного спектра	Интенсивные переживание страха, ужаса / чрезмерные реакции испуга на громкие звуки / игнорирование пережитой катастрофы / плач / дрожь / апатия / ажитация / ступор / тревога / истерика / нарушения отсутствуют
Мнестические нарушения	Не может вспомнить травматическую ситуацию / не может правильно воспроизвести последовательность событий / выявляются признаки гипермнезии / правильно воспроизводит последовательность событий, нарушения отсутствуют
Расстройство восприятия	Дезориентирован(а) на месте, во времени, дезориентация личности / непрекращающийся поиск источников угрозы / ошибочное опознавание угроз / правильно ориентируется / нарушения отсутствуют
Расстройство мотивации	Беспочвенные самообвинения / чувство вины выжившего / поиск виноватых / нарушения отсутствуют
Расстройство целеполагания	Сверхвовлеченность в травматическую тематику / способность к самостоятельному целеполаганию нарушена / нарушения отсутствуют
Расстройство самоконтроля	Отсутствие критики к своему состоянию / самокритика не нарушена
Состояние на момент обращения	Гиперактивность / активность / спокойствие / вялость / подавленность / заторможенность реакций  1. Состояние дереализации и/или деперсонализации 2. Состояние острого страха, паники 3. Способность к автономному функционированию: нарушена / не нарушена

Группа дифференциации	Тяжелая (1) / средней тяжести (2) / легкая (3)
Коррекционные меры	<i>Свободный ответ</i>
Рекомендации на момент оценки состояния	<p>1. Требуется непрерывное сопровождение и присутствие специалистов</p> <p>2. Обращение к психиатру рекомендовано / не требуется</p> <p>3. Требуется регулярная психологическая поддержка в ближайший месяц / три месяца / ближайшие шесть месяцев</p> <p>4. Дальнейшее психологическое сопровождение: необходимо / рекомендовано / не требуется</p>
Длительность консультации	<i>Свободный ответ</i>
Примечания	<i>Свободный ответ</i>

**Типовое положение о службе экстренной и кризисной психологической помощи по телефону (проект)****I. Общие положения**

1.1. Служба экстренной и кризисной психологической помощи по телефону антикризисного подразделения центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее, соответственно, – Служба, ППМС-центр) реализует оказание в дистанционном формате анонимной психологической помощи участникам образовательных отношений, включая экстренную и кризисную психологическую помощь. Дистанционный формат в обязательном порядке предполагает связь по телефону, а также дополнительное использование иных каналов связи.

1.2. Деятельность Службы строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также на основе профессиональных этических принципов и стандартов оказания экстренной психологической помощи.

1.3. Услуги Службы предоставляются бесплатно.

1.4. Круглосуточный или иной режим работы Службы определяется локальным актом ППМС-центра в соответствии с региональными нормативными требованиями и ресурсными (кадровыми, материально-техническими) возможностями ППМС-центра, с целью повышения доступности психологической помощи.

1.5. Целью деятельности Службы является оказание в дистанционном формате доступной, анонимной и бесплатной экстренной психологической помощи лицам, обратившимся за данной помощью посредством систем электронной и (или) телефонной связи (далее – абонент), направленное на снижение остроты кризисных состояний, профилактику рисков, угрожающих их жизни и здоровью, и мобилизацию внутренних ресурсов для преодоления трудностей

1.6. Основные задачи Службы:

- консультирование абонентов из числа участников образовательных отношений, обратившихся за психологической помощью по телефону;
- повышение психологической грамотности населения посредством предоставления абонентам информации, ориентированной на решение проблем личного и социального характера;
- участие в реализации мероприятий межведомственных планов по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;

- взаимодействие с учреждениями и организациями, осуществляющими психолого-педагогическую, медицинскую и социальную помощь участникам образовательных отношений, по вопросам оказания экстренной и кризисной психологической помощи средствами телефонного консультирования;
- информационно-просветительская деятельность и популяризация услуг Службы для формирования мотивации к обращению за психологической помощью;
- мониторинг и анализ обращений абонентов для оценки актуальных потребностей населения.

1.7. Прием и увольнение сотрудников Службы осуществляет руководитель ППМС-центра по письменному представлению руководителя Службы.

1.8. Фактический адрес Службы, ее местоположение не сообщаются посторонним юридическим и физическим лицам, журналистам и абонентам.

## **II. Организация и порядок работы Службы**

2.1. Деятельностью сотрудников Службы руководит ее непосредственный руководитель, который осуществляет управление по всем направлениям работы.

2.2. В состав Службы входят руководитель Службы, супервизор (методист) и телефонные консультанты. Количество штатных единиц телефонных консультантов определяется ППМС-центром исходя из потребности в услугах Службы, ресурсного обеспечения и с учетом региональных нормативных требований.

2.3. Права и обязанности руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта Службы определяются настоящим Положением, должностными инструкциями и трудовым договором (контрактом).

2.4. Супервизор (методист) обеспечивает качество работы консультантов Службы, оказывает им профессиональную поддержку, осуществляет методическую работу, а также организует подготовку и стажировку телефонных консультантов.

2.5. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с абонентом и организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе Службы.

2.6. Телефонные консультанты осуществляют прием обращений в соответствии с утвержденным графиком сменности, обеспечивающим круглосуточную и ежедневную работу Службы

## **III. Взаимодействие Службы с другими службами и организациями**

3.1. При согласии абонента, сведения о нем могут быть сообщены специалистам ППМС-центра, осуществляющим другие форматы психологической помощи

и сопровождения, а также другим службам в соответствии с нормативно закрепленным порядком действий для подобных случаев.

3.3. В случае, при котором абонент по его просьбе был направлен за получением помощи в иную организацию в муниципальном образовании, на территории которого расположена Служба, консультанты получают обратную связь от указанной организации и совместно вырабатывают общую линию в работе с абонентом. Условиями выполнения принципа конфиденциальности является согласие абонента на контакт телефонного консультанта с сотрудником иной организации для повышения качества оказываемой помощи с соблюдением сотрудником Службы правил, обеспечивающих анонимность обращения.

#### **IV. Направления работы**

4.1. В работе Службы выделяется пять основных направлений: непосредственная работа с абонентами по оказанию психологической, в том числе экстренной и кризисной психологической помощи; организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования; отбор и подготовка телефонных консультантов; методическая работа и профессиональная поддержка телефонных консультантов; просветительская и информационно-рекламная деятельность.

4.2. В непосредственной работе с абонентом телефонный консультант руководствуется следующими принципами: принцип уважения собеседника; принцип выслушивания собеседника; принцип конфиденциальности; принцип доступности; принцип бесплатности; принцип следования общей линии работы Службы.

4.3. Непосредственная работа с абонентом направлена на оказание экстренной психологической поддержки в разрешении трудностей, связанных с образовательным процессом, межличностными отношениями в учебной среде, семейными проблемами, оказывающими влияние на обучение и развитие, а также кризисными ситуациями. В процессе консультирования обеспечиваются выслушивание, эмоциональная поддержка, помощь в осознании и мобилизации внутренних ресурсов, информирование о способах решения проблем и, при необходимости, мотивация к обращению за очной помощью.

4.4. Работая с обращениями абонентов, телефонный консультант также оказывает им информационные и диспетчерские услуги по их запросу.

#### **V. Соблюдение в работе принципов телефонного консультирования**

5.1. Соблюдение принципа уважения абонента. Уважение к абоненту проявляется в уважении его системы ценностей; не навязывании ему каких-либо

религиозных, политических или иных взглядов; не директивности в общении; в уважении желания собеседника оставаться анонимным. Телефонный консультант работает в системе ценностей абонента, даже если его собственные ценности противоположны ей.

5.2. Соблюдение принципа выслушивания. Выслушивание – это один из способов проявления уважения к абоненту. Соблюдение этого принципа обеспечивает абоненту возможность вступить в глубокий диалог. Соблюдение принципа выслушивания гарантирует абоненту внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться. Телефонный консультант должен владеть техникой выслушивания.

5.3. Соблюдение принципа конфиденциальности. Информация, полученная в ходе консультации (факт обращения, содержание разговора), является конфиденциальной. Разглашение данной информации без согласия абонента не допускается, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами. Консультант вправе нарушить конфиденциальность в строго определенных законом случаях, в частности, при наличии достаточных оснований полагать, что абонент представляет непосредственную угрозу своей жизни или жизни и здоровью третьих лиц, а также по официальному запросу уполномоченных государственных органов в установленном законом порядке.

5.3.1. Служба относится к разряду «закрытых» служб. Все работники, кроме руководителя, не вступают в контакт с представителями прессы и другими организациями. Помещения службы изолированы от иных помещений ППМС-центра.

5.3.2. Меры, обеспечивающие конфиденциальность (анонимность) обращения в Службу: телефонный консультант не имеет права предавать огласке ни факт разговора с абонентом, ни его содержание; телефонный консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с абонентом, в неслужебных целях; телефонный консультант не встречается с абонентом; общение с абонентом возможно только по линии Службы; телефонный консультант не консультирует абонента очно (амбулаторно).

5.4. Соблюдение принципа доступности. Доступность Службы обеспечивается через информационно-рекламную деятельность. При ее осуществлении необходимо следить за тем, чтобы вызванный рекламой поток обращений был соразмерен пропускной способности линии (линий). Чрезмерное количество обращений делает Службу отчасти недоступной, так как в одно и то же время значительное число лиц может предпринимать попытки дозвониться в Службу и получить помощь.

5.5. Соблюдение принципа бесплатности. Разговор с телефонным консультантом Службы должен быть бесплатным для абонента.

5.6. Соблюдение общей политики в работе Службы. В случае, при котором абонент обращается в Службу постоянно и/или звонит нескольким консультантам, телефонные консультанты совместно с супервизором вырабатывают общую линию в работе со абонентом и в дальнейшем придерживаются ее. Эта тактика применяется и в работе с абонентами с психическими расстройствами.

## **VI. Отбор и подготовка телефонных консультантов**

6.1. Отбор и подготовку кандидатов на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта Службы (далее – кандидат) осуществляют супервизор (методист) при участии руководителя Службы.

6.2. Работа с кандидатами ведется как индивидуально, так и в группах, и обязательно включает в себя лекции, тренинги и стажировку.

6.3. Решения по приему кандидата на работу в качестве консультанта-стажера или в качестве телефонного консультанта, равно как и предложения по увольнению сотрудников принимаются руководителем ППМС-центра по представлению непосредственного руководителя Службы.

6.4 Отбор и подготовка сотрудников осуществляется вне расположения места проведения телефонных консультаций.

## **VII. Методическая работа и профессиональная поддержка сотрудников Службы**

7.1. Методическая работа Службы включает:

- методическое совершенствование работы Службы по всем направлениям деятельности;

- совершенствование алгоритмов деятельности телефонных консультантов по различным проблематикам обращений, включая действия в кризисных ситуациях и чрезвычайных ситуациях;

- индивидуальную и групповую работу супервизора (методиста) с телефонными консультантами

в целях повышения их квалификации и профилактики эмоционального выгорания;

- участие сотрудников Службы в научно-практических конференциях и семинарах и других формах обмена опытом в области телефонного консультирования.

7.2. Совершенствование профессиональных навыков консультантов (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, тренингов, методических семинаров, курсов повышения квалификации.

7.4. Контроль качества работы телефонных консультантов осуществляется супервизором (методистом) и включает:

- прослушивание записей разговоров (только с информированного согласия консультанта и при условии полного обезличивания записи);
- разбор сложных случаев на супервизиях;
- анкетирование консультантов на предмет удовлетворенности и профессионального выгорания.

### **VIII. Просветительская и информационно-популяризационная деятельность Службы**

8.1. Просветительская деятельность включает:

- деятельность, способствующая созданию в обществе благоприятного мнения о Службе;
- деятельность по формированию у населения мотивации для обращения за психологической помощью в Службу.

8.3. Просветительская и информационно-рекламная деятельность обеспечивает расширение спектра обращений абонентов, а также возрастание числа обращений по актуальным для населения проблемам.

8.4. Информационная деятельность для населения ведется посредством сообщений в средствах массовой информации, социальных сетях, распространения рекламных листовок и буклетов в образовательных организациях, иных организациях.

### **IX. Режим работы Службы**

9.1. Служба принимает обращения ежедневно и, при наличии такой возможности, круглосуточно.

9.2. Работа телефонных консультантов осуществляется посменно. Продолжительность рабочих смен, время начала и окончания работы, а также порядок чередования смен устанавливаются графиком работы, утверждаемым ППМС-центром в соответствии с трудовым законодательством и внутренними локальными актами.

### **X. Материально-техническое оснащение Службы**

10.1. Служба размещается в специально оборудованном помещении, которое отвечает санитарно-гигиеническим нормам, требованиям противопожарной безопасности, а также требованиям охраны труда. Помещение располагает всеми

видами коммунальных удобств и оснащено высококачественной телефонной связью. Служба оснащена компьютерами и другими техническими средствами, офисным оборудованием.

10.2. Помещение Службы соответствует требованиям, учитывающим специфику работы:

- имеет повышенную защищенность от посторонних источников шума;
- располагается не ниже второго этажа и имеет защиту от вторжения;
- изолировано от помещений, не относящихся к Службе, и имеет отдельный вход;

– оборудовано охранной сигнализацией и находится под охраной.

10.4. В помещении Службы оборудуются места для приема пищи, гигиенических процедур.

## 11. Учет и отчетность

11.1. В Службе ведется учет обращений по формам, утвержденным руководителем ППМС-центра. Учет обеспечивает анонимность абонента.

11.2. Обработка любых данных, позволяющих идентифицировать абонента, осуществляется строго в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и только с его явного согласия, зафиксированного в установленном порядке.

11.3. Руководитель Службы представляет руководителю ППМС-центра периодические отчеты о деятельности Службы (ежемесячные, квартальные, годовые). Отчеты содержат обобщенную статистику (количество обращений, основные тематики, возрастные группы и т.д.) без возможности идентификации абонентов.

**Коды причин обращений в службу экстренной и кризисной  
психологической помощи по телефону (Телефон доверия)**

**1. Проблемы витальности:**

- 1.1. Суицидальные мысли.
- 1.2. Суицидальные намерения.
- 1.3. Принятое решение о совершении суицида.
- 1.4. Текущий суицид.
- 1.5. Состояние после суициdalной попытки.
- 1.6. Самоповреждение.
- 1.7. Суицид близкого.
- 1.8. Другое.

**2. Травматические ситуации:**

- 2.1. Физическая травма: насилие в семье.
- 2.2. Физическая травма: насилие вне семьи со стороны взрослых.
- 2.3. Физическая травма: насилие вне семьи со стороны несовершеннолетних.
- 2.4. Психическая травма: насилие в семье.
- 2.5. Психическая травма: насилие вне семьи со стороны взрослых.
- 2.6. Психическая травма: насилие вне семьи со стороны несовершеннолетних.
- 2.7. Травма, полученная в результате террористической атаки или нахождения в зоне военных действий.
- 2.8. Сексуальное насилие/развратные действия/домогательства.
- 2.9. Инцестные отношения.
- 2.10. Смерть близких.
- 2.11. Обращение абонента по поводу последствий переживания травматического опыта в прошлом.
- 2.12. Неудовлетворение значимых потребностей ребенка / подростка.
- 2.13. Переживания, связанные с потерей ценных вещей, документов.
- 2.14. Переживания, связанные со смертью домашнего питомца.
- 2.15. Другое.

**3. Семейная проблематика:**

- 3.1. Обращение детей по поводу конфликта с родителями (законными представителями).

3.2. Обращения родителей (законных представителей) по поводу конфликтов с детьми.

3.3. Влияние на детей конфликтов между родителями (законными представителями).

3.4. Переживания по поводу развода родителей.

3.5. Обращения по поводу конфликтов между детьми в семье.

3.6. Отношения с усыновленными детьми.

3.7. Отсутствие эмоционального контакта с родителями (законными представителями).

3.8. Проблемы воспитания.

3.9. Другое.

#### **4. Отношения со сверстниками:**

4.1. Трудности в общении (неумение устанавливать коммуникацию, соблюдать принятые правила поведения).

4.2. Отсутствие, поиск друзей.

4.3. Конфликт с другом, сверстниками.

4.4. Конфликт со сверстниками в группе сверстников (изгои, неформальные лидеры).

4.5. Другое.

#### **5. Проблемы здоровья:**

5.1. Психические расстройства.

5.2. Переживания по поводу психических отклонений у ребенка.

5.3. Переживания по поводу соматического заболевания.

5.4. Заболевания, передающиеся половым путем.

5.5. Обращения по поводу инвалидности.

5.6. Звонки в состоянии алкогольного / наркотического опьянения.

5.7. Беспокойство по поводу развития ребенка.

5.8. Другое.

#### **6. Проблемы взаимоотношения полов:**

6.1. Проблемы влюбленности.

6.2. Проблемы построения взаимоотношений в диаде, в т.ч. сексуальных.

6.3. Переживания по поводу вступления в брак / решения о вступлении.

6.4. Распад диады.

- 6.5. Отсутствие опыта во взаимоотношениях с противоположным полом.
- 6.6. Ревность, измена.
- 6.7. Проблемы, связанные с будущей ролью матери/отца.
- 6.8. Другое.

### **7. Проблемы сексуальной сферы, вопросы беременности:**

- 7.1. Сексуальная неосведомленность.
- 7.2. Обращения по поводу мастурбации.
- 7.3. Проблемы половой идентичности.
- 7.4. Страхи и опасения связанные, с началом сексуальной жизни.
- 7.5. Проблема принятия решения: рождение ребенка / аборт.
- 7.6. Беременность.
- 7.7. Особенности сексуального поведения.
- 7.8. Другое.

### **8. Проблемы обучения:**

- 8.1. Переживания по поводу плохих оценок.
- 8.2. Отказ учиться.
- 8.3. Затруднения в учебной деятельности.
- 8.4. Конфликт ребенка с учителем.
- 8.5. Конфликт ребенка с одноклассником.
- 8.6. Профессиональная некомпетентность учителя.
- 8.7. Переживания по поводу сдачи экзаменов, в том числе Единого государственного экзамена.
- 8.8. Трудности, связанные с пребыванием ребенка в дошкольных образовательных организациях.
- 8.9. Взаимоотношения родителей (законных представителей) с представителями администрации образовательной организации.
- 8.10. Травля.
- 8.11. Другое.

### **9. Проблемы социальной адаптации:**

- 9.1. Девиантное поведение.
- 9.2. Взаимоотношения с сектами, группами, исповедующими экстремистские взгляды.

9.3. Обращения по поводу затруднений, возникающих при общении в сети интернет.

9.4. Уход ребенка / подростка из дома.

9.5. Смена места жительства / образовательной организации, служба в армии.

9.6. Переживания в связи с национальными и территориальными конфликтами.

9.7. Конфликт на работе.

9.8. Религиозные и национальные проблемы.

9.9. Другое.

## **10. Проблемы принятия себя:**

10.1. Низкая самооценка, сложности в принятии себя, как личности.

10.2. Переживания по поводу внешности, физической привлекательности.

10.3. Переживания по поводу одиночества.

10.4. Разговор о смысле жизни.

## **11. Аддиктивное поведение:**

11.1. Психологическая зависимость.

11.2. Алкогольная аддикция.

11.3. Наркотическая аддикция.

11.4. Иные формы химической зависимости.

11.5. Табакокурение.

11.6. Игровые аддикции.

11.7. Компьютерная аддикция.

11.8. Созависимость.

11.9. Другое.

## **12. Взаимоотношения абонентов с Телефоном доверия**

12.1. Отбой.

12.2. Молчание.

12.3. Розыгрыш / звонок-развлечениe/ пранк.

12.4. Информационные запросы.

12.5. Интерес к Телефону доверия, контроль за его работой.

12.6. Сообщение информации для Телефона доверия, предложение помощи, советы, претензии.

12.7. Выражение благодарности.

12.8. Брань и угрозы в адрес консультанта.

- 12.9. Попытки использования консультанта в качестве сексуального партнера.
- 12.10. Обращения постоянного абонента.
- 12.11. Неклассифицируемые обращения.
- 12.12. Устройство на работу в Телефон доверия.
- 12.13. Ошиблись номером.