

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

Ломоносова ул., д. 3, г. Ставрополь
355003, Ставропольский край
тел. (8652) 372-360, факс (8652) 372-394
E-mail: info@stavminobr.ru

Руководителям органов
управления образования
администраций муниципальных и
городских округов
Ставропольского края

Руководителям образовательных
организаций, подведомственных
министерству образования
Ставропольского края

02.03.2022 № 04-24/2719
На № _____ от _____

О проведении онлайн-семинара

Уважаемые руководители!

Министерство образования Ставропольского края (далее – министерство) информирует о проведении в 10.00 16 марта 2022 г. краевого онлайн-семинара по теме: «Слушая сердцем. Первая психологическая помощь (оказание экстренной психологической помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуациях критического инцидента)» (далее – семинар) в рамках исполнения плана межведомственных мероприятий по профилактике суицидального поведения несовершеннолетних в Ставропольском крае на период до 2025 года, утвержденного распоряжением Правительства Ставропольского края от 28 января 2022 года № 34-рп.

Организаторами семинара являются министерство и государственное бюджетное образовательное учреждение «Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции».

Цель семинара: расширение профессионального представления в вопросах оказания первой психологической помощи детям и подросткам, оказавшимся в ситуации критического инцидента.

К участию в семинаре приглашаются: руководители образовательных организаций, муниципальные координаторы, советники директоров по воспитанию, классные руководители, педагоги-психологи образовательного комплекса Ставропольского края и заинтересованные педагогические работники.

Программа семинара и методическое пособие «Слушая сердцем» прилагаются.

Семинар будет проходить в формате онлайн на платформе «Сферум». Ссылка на подключение к семинару будет направлена за 15 минут до его начала на официальные электронные адреса и в чаты мессенджеров органов управления образованием муниципальных образований Ставропольского края.

Информацию о семинаре необходимо довести до сведения руководителей образовательных организаций, советников по воспитанию и всех заинтересованных лиц, а также организовать участие в нем.

По всем организационным вопросам можно обращаться к Барушевой Елене Игоревне, главному специалисту отдела воспитательной работы и дополнительного образования детей министерства, тел.: 8-962-448-79-57; Кумейко Олесе Алексеевне, заведующей ресурсным подразделением «Кризисный центр», 8-928-350-62-82.

Приложение 1: на 3 л. в 1 экз.

Приложение 2: на 27 л. в 1 экз.

Заместитель министра

Д.Г. Рудьева

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 551EAE0E768329A50AAAC7AE20A345CB8EC75108

Владелец **Рудьева Диана Гитиномагомедовна**

Действителен с 22.03.2021 по 22.06.2022

Барушева Елена Игоревна,
8-962-448-79-57

Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное образовательное учреждение
«Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
(ГБОУ «Краевой психологический центр»)

Программа краевого онлайн семинара

«СЛУШАЯ СЕРДЦЕМ»

первая психологическая помощь

(оказание экстренной психологической помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуациях критического инцидента)

Дата проведения: 16 марта 2022 г.

Время проведения: 10:00 -12:00.

Место проведения: актовый зал
министерства образования
Ставропольского края, в режиме
видеоконференцсвязи

*Когда вы беседуете с человеком, слушайте:
«глазами», демонстрируя пристальное внимание;
«ушами» чтобы действительно услышать, что именно тревожит человека;
«сердцем» с сопереживанием и уважением.*

Герман Гессе

Цель семинара: расширение профессионального представления в вопросах оказания первой психологической помощи детям и подросткам, оказавшимся в ситуации критического инцидента.

Участники семинара: руководители образовательных организаций Ставропольского края, муниципальные координаторы, советники директоров по воспитанию, педагоги-психологи образовательного комплекса Ставропольского края.

Программные мероприятия

14:00-14:05	Открытие семинара	Заика Елена Васильевна, директор ГБОУ «Краевой психологически центр»
14:05-14:10	Приветственное слово	Представитель министерства образования Ставропольского края
14.10-14.20	Антикризисное сопровождение образовательных организаций	Никабадзе Ольга Сергеевна, главный внештатный педагог-психолог Ставропольского края, кандидат педагогических наук, доцент кафедры общей и практической психологии и социальной работы ГБОУ ВО «Ставропольский государственный педагогический институт»
Информационно-методическая часть «Первая психологическая помощь»		
14:20-14:30	«Слушая сердцем» <i>(Первая психологическая помощь. Основные понятия)</i>	Стецун Дарья Юрьевна, педагог-психолог структурного подразделения «Кризисный центр»
14:30-14:40	«И знать, что ты кому-то нужен...» <i>(Работа с детьми группы риска)</i>	Баталова Елена Владимировна, педагог-психолог структурного подразделения «Кризисный центр»
14:40-14:50	«Наблюдать. Слушать. Направлять» <i>(Этапы работы)</i>	Стецун Дарья Юрьевна, педагог-психолог структурного подразделения «Кризисный центр»
14:50-15:00	«Переход из offline в online»	Макарян Тамара Владимировна, педагог социальный структурного

		подразделения «Кризисный центр»
15:00-15:10	«Экология» оказания первой психологической помощи <i>(Профилактика эмоционального выгорания)</i>	Ишмуратова Ольга Николаевна , педагог-психолог структурного подразделения «Кризисный центр»
15:10-15:20	Перерыв	
15:20-15:50	Практическая часть. Просмотр фрагмента кинофильма Анджея Вайды «Корчак» (методический разбор структуры педагогической консультации)	Кущенко Вячеславович , педагог-психолог структурного подразделения «Кризисный центр»
15:50-15:00	Подведение итогов семинара	Кумейко Олеся Алексеевна , заведующий структурным подразделением «Кризисный центр»

* Участникам онлайн-семинара рекомендован к предварительному просмотру фильм Анджея Вайды «Корчак» (ссылка: <https://www.youtube.com/watch?v=gj5MqUQoQLY>).

Приложение 2 к письму
министерства образования
Ставропольского края
от №

Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное образовательное учреждение
«Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
(ГБОУ «Краевой психологический центр»)

«СЛУШАЯ СЕРДЦЕМ»
первая психологическая помощь



**Методическое пособие для специалистов
системы образования Ставропольского края**

Ставрополь, 2022 г.

*Когда вы беседуете с человеком, слушайте:
«глазами», демонстрируя пристальное внимание;
«ушами» чтобы действительно услышать, что именно тревожит
человека;
«сердцем» с сопереживанием и уважением.
Герман Гессе*

Человеку нельзя отказать в диалоге. Это может иметь фатальные последствия. Герман Гессе вспоминает притчу: «Человек шёл вдоль обрыва и увидел девушку. Она обернулась, и лицо её было пусто и гладко как камень. «Демон!» - ужаснулся человек и бросился бежать. И бежал до тех пор, пока не увидел костра в степи. Подбежав к людям, он рассказал, что демон обратил к нему своё голое лицо. «Уж не так ли?» - спросил один из пастухов и провёл ладонью перед лицом, и глянул на человека мертвым камнем. И человек умер». Он не погиб от ужаса, но умер от отчаяния, встретив зло там, где искал помощь.

Содержание

Слушая сердцем.....	4
И знать, что ты кому-то нужен.....	7
Наблюдать. Слушать. Направлять.....	11
Переход из offline в online.....	14
«Экология» оказания первой психологической помощи специалистами образовательной организации.....	18
Список литературных источников.....	21
Приложения.....	23

Слушая сердцем

Первая психологическая помощь (далее ППП) может стать началом поддержки, она выражается в том, что вы, находясь «на месте», предлагаете элементарную человеческую поддержку, даёте практическую информацию и проявляете эмпатию, беспокоенность, демонстрируете уважение и уверенность в возможности найти выход из сложившейся ситуации для ребёнка.

Первая психологическая помощь - это совокупность мер общечеловеческой поддержки и практической помощи детям, которые переживают кризис.

ППП включает в себя такие аспекты:

- формирование ощущения безопасности, связи с другими людьми, спокойствия и надежды;
- возможность получения социальной, физической и эмоциональной поддержки;
- укрепление веры в возможность помочь себе и окружающим.

Кто может нуждаться в первой психологической помощи?

ППП предназначена для детей, находящихся в состоянии стресса, сильных эмоциональных переживаний, в состоянии утраты и безысходности. Однако не каждый ребёнок, переживающий кризисное событие, нуждается в ППП или стремится её получить. Не стоит настаивать на помощи, но всегда важно её предложить тем, кто, на ваш взгляд, может находиться в кризисной ситуации.

Бывают ситуации, когда детям необходима более серьёзная помощь, чем ППП, а именно:

- дети с тяжёлыми, угрожающими жизни травмами, требующими экстренной медицинской помощи;
- несовершеннолетние в расстроенном психологическом состоянии, которое не позволяет им самостоятельно заботиться о себе. Они могут

причинить вред себе и окружающим, не исключены самоповреждения, возможны суицидальные мысли;

- дети с нарушениями психического здоровья, которые также могут нуждаться в медицинской помощи;

- дети, особенно разлученные со своими родителями или опекунами, вынужденно сменившие место жительства.

Когда есть потребность в первой психологической помощи?

ППП необходима, когда есть информация о том, что ребёнок недавно пережил травмирующее событие или он подвержен насилию со стороны сверстников, снизилась успеваемость без видимых на то причин, находится в подавленном эмоциональном состоянии. Все эти показатели свидетельствуют о наличии психологических проблем у ребёнка и отсутствии внутренних ресурсов для их разрешения. У педагога есть возможность оказывать ППП, путём вступления в контакт с ребёнком, находящимся в состоянии стресса.

Где оказывать первую психологическую помощь?

ППП можно оказывать в любом достаточно безопасном месте, в идеале старайтесь оказывать ППП там, где при необходимости можно поговорить с ребёнком без помех со стороны окружающих. Для детей, переживших кризисные ситуации, возможность поговорить наедине очень важна в плане конфиденциальности и уважения человеческого достоинства.

Иногда мы не решаемся проявить инициативу для оказания помощи из-за страха об отсутствии нужного опыта для такого вмешательства, но на самом деле это не так. У каждого есть свои, силы, опыт, возможности и «рецепты», которые помогают справиться с жизненными проблемами. Последствия психологических травм можно предотвратить, если своевременно проявить инициативу, преодолеть свой страх и оказать первую помощь ребёнку. Своевременное лечение этих травм не только ускоряет заживление, но и помогает избежать осложнений или, по крайней мере, уменьшает степень их тяжести.

И знать, что ты кому-то нужен...

Система образования предполагает активное взаимодействие со всеми участниками этого процесса, с учётом индивидуальных потребностей личности: биологических и социальных. Потребность может выражаться не только как нужда, но ещё и как стремление к чему-то, что недостаёт человеку и его организму. Для того, чтобы индивидуальные потребности реализовывались, необходимо создавать вокруг человека подходящие условия. Всё начинается с семьи, затем круг общения постепенно расширяется... Следовательно, задача специалистов образовательных организаций усложняется тем, что в поле зрения важно держать всех детей, т.к. в какой-то период жизни каждый из нас может нуждаться в поддержке.

Одним из важных и в то же время наиболее сложных направлений профессиональной деятельности специалистов образовательных организаций является работа с детьми, которых так или иначе всегда выделяют в самостоятельную категорию, но называют при этом по-разному: трудные, трудновоспитуемые, педагогически запущенные, проблемные, дезадаптированные, дети с отклоняющимся (девиантным) поведением, дети группы риска и др.

Разные названия отражают различные точки зрения на эту категорию детей, которые, в свою очередь, обуславливают и различные подходы в работе с ними. Так, определения «трудные», «трудновоспитуемые», «педагогически запущенные», «проблемные» даны таким детям с позиции педагога, для которого они создают особые трудности, проблемы, неудобства в работе и этим выделяются среди «обычных» детей.

Одним из самых распространённых и при этом самым неопределённым среди именовании данной категории детей является понятие «дети группы риска».

Слово «риск» означает возможность, большую вероятность чего-либо, как правило, негативного, нежелательного, что может произойти либо не произойти. Поэтому, когда говорят о детях «группы риска», подразумевается, что они находятся под воздействием некоторых нежелательных факторов, которые могут сработать или не сработать.

Среди этих факторов риска можно выделить следующие основные группы:

- медико-биологические (состояние здоровья, наследственные и врождённые свойства, нарушения в психическом и физическом развитии, травмы внутриутробного развития и т. д.);

- социально-экономические (материальные проблемы семьи, неблагоприятный психологический климат в семье, аморальный образ жизни родителей, неприспособленность к жизни в обществе и т. д.);

- психологические (неприятие себя, невротические реакции, эмоциональная неустойчивость, трудности общения, взаимодействия со сверстниками и взрослыми и т. д.);

- педагогические (несоответствие содержания программ образовательного учреждения и условий обучения детей их психофизиологическим особенностям, темпа психического развития и обучения детей; отсутствие интереса к учению, закрытость для положительного опыта, несоответствие образу школьника и т. д.).

Именно под воздействием этих факторов дети оказываются в «группе риска».

Обычно сюда относят следующие категории детей:

- дети с проблемами в развитии, не имеющими резко выраженной клинико-патологической характеристики;

- дети, оставшиеся без попечения родителей в силу разных не имеющих юридической силы обстоятельств;

- дети из неблагополучных, асоциальных семей;

- дети из семей, нуждающихся в социально-экономической и социально-психологической помощи и поддержке.

Такие дети часто оказываются в ситуациях, вызывающих трудно переживаемые состояния и психологические травмы.

Маленький ребёнок – предшественник подростка, и если по какой-то причине задачи детского возраста не были решены, то перейти к решению задач подросткового возраста достаточно сложно. Не переработанные воспоминания, эмоции, фантазии прошлого могут препятствовать обретению чувства собственного «Я» в настоящем. Поэтому такой ребёнок часто сбивает с толку себя и окружающих, используя различные формы деструктивного поведения.

Критический инцидент, произошедший в жизни подростка, например, попытка суицида, часто отражает внутриличностные конфликты ребёнка. Подросток переживает кризис идентичности – он не всегда может ответить самому себе на вопрос – какой я? – чего я хочу? – кем я хочу быть? – чувствуя спутанность, иногда переживая пустоту.

Конфликт может быть явным – между желанием и нравственным требованием внутри самого человека – и как выражением внутренней борьбы несовместимых мотивов, желаний. Это конфликт между желанием и защитой от этого желания. Конфликт может выражаться между двумя противоположными чувствами – любви и ненависти. Иногда конфликт может быть скрыт от самого человека – быть неосознанным – может находить выражение в поведении или даже симптомах, трудностях характера.

Конфликт может быть глубинным внутриличностным или выражаться в отношениях с внешним миром: борьба, вызов, крик о помощи. Ребёнок не существует изолированно – он находится во взаимодействии с окружающей средой. Не только отдельный индивид влияет на окружение – но, и среда влияет на индивида.

Таким образом, перед специалистами, работающими с ребёнком/подростком «группы риска» стоят практические вопросы по

оказанию первой психологической помощи. Речь идёт не об избавлении от всякого рода конфликтов – а лишь о снятии, насколько это возможно внутриличностного напряжения, тревог, симптоматики, помощи в поиске жизненных смыслов ...

Основной составляющей работы с детьми «группы риска» является создание безопасного пространства и помощь в идентификации и проживании чувств, раскрытия внутреннего потенциала ребёнка.

Кризисные ситуации зачастую вызывают у детей и подростков изменения в системе ценностных ориентаций, жизненного смысла. Поэтому важно помочь подростку не только справиться с ней, но и использовать её как потенциал для своего личностного развития.

Основная идея ППП детям и подросткам «группы риска», так же, как и всем остальным детям, заключается в построении безопасного пространства для проживания и осмысления травматического жизненного опыта и доверительных отношений с ребёнком, способствующих его самораскрытию.

На каждом этапе проживания ребёнком кризиса, важно создать условия для понимания того, что единственность, уникальность, присущие каждому человеку, определяют и смысл каждой отдельной жизни. Поскольку каждый человек неповторим, неповторимо и то, что он делает – в любви, творчестве, учёбе, работе. Осознание этой незаменимости формирует в ребёнке чувство ответственности за свою жизнь, за то, чтобы он прожил её во всей её полноте.

Наблюдать. Слушать. Направлять.

Три основных принципа оказания первой психологической помощи - наблюдать, слушать и направлять. Эти принципы помогут вам найти подход к ребёнку, понять, что ему необходимо.

Наблюдение

Прежде чем предлагать помощь, важно уделить некоторое время на то, чтобы оценить обстановку. Проверьте условия. Если вы оказались застигнуты врасплох, не имея времени на подготовку, можно просто

оглядеться вокруг. Эти несколько минут позволят вам сохранить спокойствие и подумать, прежде чем действовать.

Очень важно, как вы общаетесь с ребёнком, который находится в состоянии стресса. Люди, пережившие кризисное событие, могут находиться в подавленном состоянии, испытывать тревогу или смятение. Сохраняя спокойствие и проявляя понимание, вы можете помочь ребёнку ощутить себя в безопасности, почувствовать, что его защищают, понимают, уважают и заботятся о нём должным образом. Дети, пережившие стрессовую ситуацию, возможно, захотят рассказать вам, что с ними произошло. Однако важно не принуждать их рассказывать о пережитом. При этом для них может быть важно, чтобы вы оставались рядом, пусть и молча. Скажите, что будете поблизости, на случай если потребуется помощь или поддержка, предложите практическую помощь, например, стакан воды.

Общие принципы работы специалистов при оказании ППП детям и подросткам:

Активное слушание

Активное слушание - это нечто большее, чем просто внимание к тому, что говорится. Слушать внимательно означает сосредоточиться на том, кто говорит, как говорит, осознавать и хорошо понимать, о чём говорит. Помните, что вы находитесь там для того, чтобы слушать, поэтому важно также продемонстрировать, что вы слушаете. Для этого нужно реагировать как невербально - демонстрировать внимание кивком головы, внимательным взглядом и т. д., так и вербально – например, «понятно», «правильно», «продолжай, пожалуйста». Использование тех же выражений и слов, которые употребляет ваш собеседник, свидетельствует о том, что вы понимаете его и следите за ходом его мысли.

Приёмы активного слушания:

- дайте возможность ребёнку рассказать, в удобном для него темпе, о том, что произошло, не прерывая его. Не торопите его с ответом, дайте время на обдумывание. Молчание - не является негативным признаком.

Возможность немного помолчать даст ему передышку и может подтолкнуть к беседе с вами, если он того пожелает;

- сосредоточьтесь на беседе. Проясните, как ребёнок оказался в данной ситуации, обратите внимание на то, как он характеризует данную ситуацию, проблемы, с которыми он столкнулся, насколько они важны для него. Оцените социальные связи, кто может его поддержать, кому он доверяет;

- поощряйте собеседника фразами «То, что ты говоришь очень важно...», «Хотелось бы узнать об этом больше», «Насколько я тебя понял...», «Ты считаешь, что...», «То есть тебя интересует...», «Для тебя важнее всего...», «Исходя из того, что ты сказал...», «Это очень интересно, не мог бы ты уточнить...»;

- спрашивайте и объясняйте. Если вы не уверены, что правильно поняли ответ или, о чём говорит ребёнок, тактично переспросите или перефразируйте вопрос. Отдавайте предпочтение развёрнутым вопросам, что позволит получить больше информации - «Не мог бы ты рассказать подробнее о...?», и специальным вопросам для уточнения – Как?, Где? и т. д. Задавайте вопросы последовательно, по одному, не торопитесь и не пытайтесь делать выводы за ребёнка.

Направляйте

Хотя каждая кризисная ситуация уникальна, люди, пережившие травмирующее событие, чаще всего чувствуют себя незащищёнными, отрезанными от мира или беспомощными. Их повседневная жизнь рушится, они больше не получают привычной поддержки или внезапно оказываются в стрессовых условиях. Направить людей туда, где им предоставят практическую помощь, - одна из основных целей ППП.

Помните, что ППП - единовременное вмешательство, и вы можете находиться рядом с нуждающимся короткое время. Помогите детям найти внешние и внутренние ресурсы для восстановления контроля над ситуацией. Пострадавшие часто нуждаются в том, что перечислено ниже:

В состоянии стресса ребёнка переполняют тревога и страх. Помогите ему проанализировать свои насущные потребности, определить самые первоочередные и удовлетворить их. Например, попросите ребёнка подумать о том, что ему нужно прямо сейчас, а что можно отложить на потом. Возможность решить хотя бы часть вопросов даёт ему чувство контроля над ситуацией и укрепляет его способность справиться с ситуацией.

Постарайтесь направить его туда, где он может получить доступную помощь. Помогите связаться с близкими - это важная часть оказания первой психологической помощи. Как показывает опыт, дети, получившие своевременную ППП после кризиса, лучше справляются с трудностями.

Примерная структура беседы с ребёнком:

- установите контакт: Представьтесь, скажите кто вы и какие функции выполняете. Скажите, что вы здесь для того, чтобы помочь или, что помощь скоро придёт, что вы об этом позаботились;

- убедитесь, что ребёнок чувствует себя в безопасности. Беседу лучше проводить в безопасном месте, изолированном;

- проинформируйте о конфиденциальности;

- спросите, чем помочь;

- спросите ребёнка, хочет ли, он поговорить о том, что ему пришлось пережить, о его опасениях и чувствах. Внимательно выслушайте его, постарайтесь успокоить его, сказав, что его реакции нормальны и убедитесь, что он не будет находиться в одиночестве. Если он не хочет говорить, просто оставайтесь рядом;

- спросите, есть ли кто-то, кто может позаботиться о нём или, кто-то, с кем можно поговорить дома.

Переход из offline в online

Дистанционная форма работы в настоящее время занимает определённую нишу со своими собственными профессиональными задачами. Однако никакие новые технологии не будут иметь эффекта без

соответствующей готовности использовать её по назначению со стороны всех участников образовательного процесса.

Оказывая первую психологическую помощь, специалистам необходимо учитывать особенности, присущие только дистанционному формату:

1. Возможные технические сбои, ведущие к потере сообщений и разрыву канала коммуникации.
2. Возможность в любой момент прервать общение в одностороннем порядке для обратившегося.
3. Непредсказуемость влияния внешних условий обратившегося во время консультации.
4. Неравномерность нагрузки на специалиста.
5. Невозможность заранее подготовиться к теме, которую заявит обратившийся.
6. Возможное отсутствие невербальных сигналов коммуникации.
7. Невозможность проверить информацию, которую предоставляет о себе обратившийся. Не всегда заявленная в начале обращения тема является самой актуальной. По мере формирования доверительного контакта обратившийся переходит к тем вопросам, которые волнуют его по настоящему.

Основная форма человеческого общения - диалог. Можно сказать, что основная цель диалога при оказании ППП - восстановление надежды. А это означает:

- объяснить ребёнку важность вступления в диалог: ребёнок переживает и хочет избавиться от негативных чувств, но не осознаёт, что, вступив в диалог, он, по крайней мере, уменьшит их;
- ориентировать на общение с другим человеком – чтобы справиться с одиночеством;
- развернуть от прошлого к настоящему и будущему;
- побудить идти своим уникальным путём к жизненной цели – во избежание беспомощности, безнадёжности от отсутствия смысла;

- ориентировать на выбор в пользу жизни - иначе альтернативой станет деструкция.

Эффективность оказания ППП в дистанционном формате увеличивается, если специалист придерживается общих принципов работы:

Активное слушание - это процесс, включающий ряд составных частей, значимость которых на отдельных этапах общения консультанта и абонента может быть различной.

Понимание. Понимать - значит принять собеседника и его систему ценностей, рассматривать его как личность, не имеющую неразрешимых проблем, без стремления обвинить, осудить или направить на путь истинный.

Эмпатия. Вчувствоваться - означает настроиться на эмоциональные переживания собеседника, помочь ему в определении своих чувств и работать с ними, через них и сквозь них, улавливая и всеми силами поддерживая момент их позитивного изменения.

Забота. Заботиться - значит проявлять доверие, оказывать поддержку и, искренне уважая уникальность личности, укреплять возникающие у неё надежду, позитивные чувства, мнения и позиции, не стремясь стать экспертом в проблемной ситуации.

Открытость. Быть открытым означает дать возможность ребёнку выразить свои чувства, принять его, давая понять, что его слушают.

Объективность. Быть объективным - значит сохранять независимость от проблем собеседника, чрезмерно не отождествляться с ним и ни в коем случае не манипулировать его переживаниями и поведением.

Выяснение. Выяснить - означает помочь собеседнику определить и понять его проблемы; не отвергать его, даже если обсуждаемая тема окажется придуманной, помочь выразить проблемную ситуацию словами, обратить внимание на имеющиеся расхождения в мыслях и чувствах, чувствах и поступках.

Исследование. Исследовать - значит работать вместе с собеседником над поиском внешних и внутренних возможностей выхода из проблемной

ситуации; оказать помощь в определении альтернативных решений, их вероятных последствий и предполагаемого стратегического плана разрешения жизненных сложностей.

Завершение. Завершить - означает уверить в преимуществах преодоления ситуации, поддержать вновь обретённую уверенность и положительные эмоциональные переживания.

Важной задачей специалиста является мотивация ребёнка к очному обращению за консультативной психологической или медицинской помощью.

Оказывая ППП, важно помнить, что при выяснении о наличии угрозы для жизни и здоровья ребёнка необходимо взаимодействие с полицией или службой скорой медицинской помощи. Алгоритм действий в таких ситуациях должен быть подробно расписан и закреплён локальным актом организации или организации подчинения.

Примерная структура дистанционной консультации.

1. Установление контакта.

2. Работа с эмоциональным состоянием.

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

3. Прояснение ситуации.

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

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

- вопросы о предпринятых действиях и результатах (что уже делал, чтобы справиться, что помогло, что не помогло);

- вопросы о ресурсной базе (кто поддерживает, что помогало раньше, что может помочь).

4. Работа с планом действий.

На этом этапе выстраивается антикризисный план действий для достижения результата.

5. Итог.

Важно определить то, с чем «уйдёт» ребёнок. Итогом беседы может быть как изменившееся эмоциональное состояние учащегося, так и знание о конкретных шагах, которые он будет предпринимать.

6. Завершение.

Завершить разговор может ребёнок. Но обычно завершает специалист. Лучше всего это делать, когда какая-то тема, которая была заявлена несовершеннолетним, проработана. Вместе с тем, для обеспечения ощущения безопасности, одним из важных моментов является сохранение и поддержание контакта с ребёнком.

«Экология» оказания первой психологической помощи специалистами образовательной организации

В любой кризисной ситуации состояние человека подчиняется общим законам адаптации к стрессовой ситуации. И то, насколько он готов к восприятию стрессогенных факторов определяется его индивидуальными психофизиологическими характеристиками, уровнем стрессоустойчивости, опытом работы. Как известно, кризисное событие всегда оказывает влияние на жизнь человека, его взгляды, мировоззрение, коммуникации. То, насколько конструктивно проживает кризисные события человек, сказывается на его личностном и профессиональном будущем. Знание проживания стрессовых ситуаций, умение регулировать своё эмоциональное

состояние, понимание своих соматических, телесных реакций, обладание навыками самопомощи и саморегуляции, то есть внимательное отношение к самому себе, является необходимым условием оказания первой психологической помощи другому. Уровень сформированности внутренней готовности зависит, в том числе, и от состояния физического и психологического здоровья. Одной из наиболее распространённых форм нарушений профессионального здоровья является «профессиональное выгорание» - выработанный личностью защитный механизм в ответ на кризисные события в сфере профессиональной деятельности. Исследования по проблеме профессионального выгорания начались в 70-х годах прошлого века. Изучение этого явления привело медиков и психологов к открытию особой формы стресса - «стресса общения», которую американский психиатр Герберт Фрейденберг предложил называть «выгорание».

Устойчивость к «выгоранию» предполагает:

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

Поскольку мы говорим не просто о кризисной ситуации, а о кризисной ситуации в образовательной среде, то вопросы стрессоустойчивости, устойчивости к профессиональному выгоранию становятся очень значимыми. В кризисной ситуации очень важно, что происходит со взрослыми, которые окружают ребёнка. Обучающийся очень часто при столкновении с кризисной ситуацией ещё не имеет никакого опыта проживания настолько трудных для себя событий. И тогда ребёнок ищет модель поведения вокруг себя. Поскольку у сверстников также не будет необходимого опыта и знаний, то основным источником правил поведения в такой ситуации или моделью для копирования будут окружающие взрослые.

Это, конечно, и родители (законные представители), и педагоги образовательной организации. И здесь очень важно, чтобы они могли «передать» ребёнку конструктивные способы проживания кризиса. Это и соблюдение правил информационной безопасности, и возможность в закрытом формате обсуждать аспекты произошедшего, которые тревожат ребёнка, часто с необходимостью выдерживать сильные эмоциональные реакции обучающегося. Это, также, необходимость регулировать своё эмоциональное состояние. Когда мы говорим о кризисной ситуации, часто те механизмы саморегуляции, которые обычно используются неосознанно, не срабатывают. Специалисту необходимо понимать свои внутренние ресурсы и иметь знания о своей индивидуальной стратегии саморегуляции, чтобы иметь возможность помочь ребёнку. В современной науке саморегуляция понимается как системный многоуровневый процесс психической активности человека по выдвижению целей и управлению их достижением. В индивидуальную стратегию саморегуляции могут входить те повседневные приёмы и способы, которые человек обычно использует, и специальные приёмы саморегуляции в кризисной ситуации. Главное, чтобы эти способы, приёмы, соответствовали личностным психофизиологическим особенностям конкретного специалиста.

К внешним ресурсам можно отнести:

- участие в супервизорских группах в сторонних психологических организациях (центрах, ВУЗах, учреждениях);
- интервизорские группы (помощь коллег), на которых возможно обсуждение кризисных ситуаций, в которых оказывается конкретный ребёнок;
- прохождение личной терапии у психотерапевта, которого выберет сам специалист для того, чтобы максимально использовать свои личностные ресурсы, активизировать или заново простроить индивидуальную стратегию саморегуляции.

Список литературных источников

1. Бурмистрова Е.В. Психологическая помощь в кризисных ситуациях (предупреждение кризисных ситуаций в образовательной среде) Методические рекомендации для специалистов системы образования. — М.: МГППУ 2006.
2. Возрастная психология. — М.: Академия, 2015. — 624 с.
3. Зарубина Н.В. (сост.) Кризисное консультирование.— Ярославль: ЯрГУ, 2016. — 72 с.
4. Коновалова Н.Л. Диагностика адаптивных возможностей личности школьника в процессе психологического консультирования / Н.Л. Коновалова. — Москва: ИЛ, 2015. — 64 с.
5. Кулагина, И.Ю. Психология развития и возрастная психология. Полный жизненный цикл развития человека: Учебное пособи. / И.Ю. Кулагина, В.Н. Колюцкий. — М.: Академический проект, 2015. — 420 с.
6. Кашкаров А. Педагогические условия локализации кризисных ситуаций с детьми. Издательство «LAP LAPAMBERT Academic Pubishing, Германия, 2016. — 80 с.
7. Лысенко Е.М., Молодиченко Т.А. Групповое психологическое консультирование; Владос — Москва, 2014. — 160 с.
8. Малкина-Пых И.Г. Психология поведения жертвы. — Эксмо, М., 2007.
9. Марцинковская, Т.Д. Возрастная психология / Т.Д. Марцинковская. — М.: Academia, 2017. — 319 с.

10. Мафсон Л., Моро Д., Вейссман М., Клерман Д. Подростки депрессия. Межличностная психотерапия / Пер. с англ. Е. Хромовой. — М.: Изд-во Эксмо, 2003.

11. Михайлина М.Ю., Павлова М.А. Психологическая помощь подростку в кризисных ситуациях. Профилактика, технологии. ФГОС. — Издательство «Учитель», 2019 — с. 226.

12. Напрасная смерть: причины и профилактика самоубийств. // Под редакцией проф. Дануты Вассерман, М.: Смысл, 2005.

13. Оконечникова Л.В. Основы консультативной деятельности психолога в организации: теоретические и практические аспекты. — Учебное пособие. — Екатеринбург: УрФУ, 2017. — 114 с. 69

14. Пономарева И.М. Работа психолога в кризисных службах. — Учебное пособие. — СПб.: СПбГИПСР, 2014. — 197 с.

15. Семенюк, Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции / Л.М. Семенюк. — М.: Флинта, МПСИ, 2017. — 96 с.

16. Андронникова О.О. Специальные проблемы психологического консультирования: учеб. пособие. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 348 с.

17. Старшенбаум Г.В. Суицидология и кризисная психотерапия. — М.: Когито-Центр, 2005

Приложение 1 к
методическим рекомендациям
«Слушая сердцем»

Принципы первой психологической помощи
<p>1. Наблюдай</p> <ul style="list-style-type: none">- проверьте условия безопасности;- проверьте, есть ли люди, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи или в особой заботе и защите;- проверьте, есть ли люди в состоянии стресса.
<p>2. Слушай</p> <ul style="list-style-type: none">- установите контакт;- спросите, чем помочь;- выслушайте;- активное слушание;- оставайтесь рядом.
<p>3. Направляй</p> <ul style="list-style-type: none">- предоставьте возможность связаться с родственниками или с социальными-психологическими службами (поддержка социальных связей);

- обменяйтесь контактными данными. Договоритесь, как будете поддерживать связь.

Приложение 2 к
методическим рекомендациям
«Слушая сердцем»

Что можно делать и говорить	Что нельзя делать и говорить
<p>Помните, что ребёнок в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищённости и доверия. Постоянно находясь около него, помогайте ему чувствовать себя в большей безопасности.</p>	<p>Не заставляйте ребёнка вспоминать все детали какого-либо трагического события, свидетелем которого он стал.</p>
<p>Будьте спокойны даже тогда, когда ребёнок, которому вы помогаете, эмоционально возбужден.</p>	<p>Не высказывайте своих суждений по поводу ситуации, в которой он оказался.</p>
<p>Будьте готовы к тому, что ребёнок в состоянии острого стресса может реагировать на события достаточно эмоционально.</p>	<p>Не говорите о своих проблемах и не рассказывайте им истории других людей.</p>
<p>Чтобы полностью понять рассказ и проблемы ребёнка, внимательно его</p>	<p>Не рассказывайте сведения, полученные от ребёнка, другим</p>

выслушайте.	людям. Сохраняйте конфиденциальность полученной информации, кроме случаев, когда её раскрытие повысит безопасность.
Обращайте внимание на тревогу, чувство потери, другие ощущения ребёнка.	Не исправляйте его рассказ о том, что случилось, а также не меняйте хронологии событий.
Во время молчания чувствуйте себя уверенно. Посидите в тишине.	Не касайтесь ребёнка (если это неприемлемо для него).
Задавайте необходимые для прояснения ситуации вопросы, помогающие понять нужды.	Не торопите с ответом, дайте время на обдумывание.
Установите зрительный контакт. Сохраняйте открытую позу.	Не делайте это в навязчивой форме, чтобы ребёнок не чувствовал дискомфорт.
Принимайте чувства и его интерпретацию событий.	Не давайте оценочных суждений.
Если ребёнок отказывается от помощи, дайте ему понять, что он может получить, если возникнет потребность.	Не навязывайте помощь тем, кто её не желает, но будьте рядом.

Приложение 2 к
методическим рекомендациям
«Слушая сердцем»

**Информационная база организаций Ставропольского края,
оказывающих помощь семье и детям**

**112 – служба спасения (любые кризисные ситуации, требующие
экстренного вмешательства)**

**Телефон доверия для взрослых (Служба экстренной психологической
помощи психиатрической больницы г. Ставрополя)**

Круглосуточно, оплата в соответствии с тарифами компаний сотовой и
проводной связи

8(8652) 99-17-86

Горячая линия для взрослых и детей (психологическая помощь)

круглосуточно, бесплатно

8-800-600-31-14

**Горячая линия психологической помощи родителям в воспитание
ребенка с 9.00 до 21.00 (будни дни)**

8-800-444-22-32

**Телефон доверия для взрослых (многоканальный) бесплатно,
круглосуточно (расположен в республике Башкортостан)**

8-800-700-01-83

**«Дети онлайн» (кибербуллинг, хеппислепинг и другие вопросы, связанные с
посещением онлайн пространства детьми) ежедневно с 9.00 до 18.00**

8-800-25-000-15

Консультирование по вопросам здоровья (психологи, врачи, круглосуточно, бесплатно)

8-800-200-02-00

Горячая линия помощи зависимым, круглосуточно

8-800-302-73-76

Всероссийский телефон для женщин, пострадавших от насилия, круглосуточно, звонки бесплатны

8-800-700-06-00

Помощь уставшим мамам и папам, кризисные обращения взрослых, круглосуточно психологическая поддержка молодых родителей и беременных женщин. **Центр «Анна»**

8-800-222-05-45

«Лиза Алерт», заявка на поиск пропавших детей и взрослых.

8-800-700-54-52

Горячая линия по Covid19

8-800-2000-112

Роспотребнадзор по вопросам Covid19

8-800-555-49-43

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ Министерство здравоохранения СК (информация для вынужденных переселенцев)

Короткий номер – 122

Уполномоченный по правам ребенка в Ставропольском крае

Светлана Викторовна Адаменко

355002 г. Ставрополь, ул. Лермонтова, 206-а, каб. 309, 310.

8 (8652) 35-74-34, 35-74-40

Порядок приема граждан: еженедельно по четвергам с 14.00 до 18.00

ГБОУ «Краевой психологический центр»

ул. Мира 285, телефон: **8 (8652) 99 23 52**

- психологи, логопеды, дефектологи, школа приёмных родителей;

ГБУСО «Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис»

ул. Фроленко, 22, телефон: **8 (8652) 77-66-99**

- психологические, социально-педагогические и социально-правовые услуги.

ГБУСО «Ставропольский центр социальной помощи семье и детям»

ул. Мира 278 "Г", телефон: **8 (8652) 28-02-95**

- психологическая помощь;

- работа с детьми с ОВЗ;

- кризисная помощь женщинам и несовершеннолетним;

- работа с семьями и несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении;

- телефон экстренной психологической помощи **8 (8652) 633-643**

ГУСОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

ул. Авиационная 57, телефон: **8 (8652) 56-01-96**

- Центр принимает на обслуживание детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья от рождения до 18 лет.

ГКУСО «Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка»

ул. Лермонтова 148, телефоны: **8 (8652) 23-36-90; 23-56-03**

График работы административного состава и специалистов с 9.00 до 17.30.

Воспитатели и медицинский персонал работают круглосуточно.

ГБУЗ СК "Краевой центр СПИД"

г. Ставрополь, ул. Ленина 434, телефон: **8 (8652) 94-52-99**

Есть 3 филиала в Петровском, Кировском районах и городе Кисловодске

ГБУЗ СК «Краевой клинический наркологический диспансер»

г. Ставрополь, ул. Доваторцев 54, телефоны: **8 (8652) 77-99-66, 77-61-16, 77-82-84**

Специализированная медицинская помощь при хронической интоксикации алкоголем, наркотиками и психотропными веществами

8 (8652) 77-51-50 – дежурный врач

ГБУЗ СК «Ставропольская краевая клиническая психиатрическая больница № 1» г. Ставрополь, ул. Ленина, 441

- информационная линия **8 (8652) 56-04-74**

- скорая психиатрическая помощь (круглосуточно) **8 (8652) 56-04-75**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

г. Ставрополь, ул. Ломоносова 3, телефон: **8 (8652) 37-23-60**

-сектор специального образования и защиты прав детей **8 (8652) 37-24-12**

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

г. Ставрополь, ул. Лермонтова 206/а, телефон: **8-800-70-70-126**

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО
КРАЯ**

г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 42/311

- «Горячая линия» **8-800-200-26-03**