

Модель организации Службы Неотложной Психологической Помощи



Основными целями оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса является:

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

Задачами оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса является:

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

- информировать педагогический коллектив об эффективном алгоритме действий в случае выявления участников образовательного процесса, остро переживающих кризисную ситуацию.

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

В образовательной среде неотложная психологическая помощь участникам образовательного процесса может оказываться как штатными сотрудниками образовательной организации (при наличии соответствующих компетенций), так и внешними специалистами Службы Неотложной Психологической Помощи. Опыт оказания неотложной психологической помощи показывает эффективность такой помощи именно внешними специалистами, так как в этом случае специалист-психолог не входит в первый круг пострадавших.

Модель Службы Неотложной Психологической Помощи



Команда антикризисных специалистов

1	Директор	Руководитель службы
2	Классные руководители	
3	Социальный педагог	
4	Педагог-психолог	

Содержание этапов антикризисного плана

Этап	Содержание этапа	Факторы, необходимые учитывать при формировании плана
Подготовительный	Определение ответственного за планирование действий в кризисной ситуации; Определение состава специалистов задействованных в антикризисных мероприятиях.	- типы ситуаций, которые определяются образовательной организацией как кризисные; - признаки, которые определяют кризисный характер этих событий; - имеющийся алгоритм действий;
Информационно-уточняющий	Определение типа кризисной ситуации; определение круга пострадавших; закладывание критериев оценки эффективности реализации антикризисного плана.	- критерии, которые определяют необходимость оказания неотложной психологической помощи участникам образовательного процесса; - критерии, которые определяют необходимость оказания посткризисной психологической помощи участникам образовательного процесса;
Непосредственно планирование	Определение необходимых мероприятий по преодолению кризисной ситуации и минимизации ее последствий с участниками образовательного процесса; распределение функций внутри команды антикризисных специалистов; планирование оказания неотложной психологической помощи.	- наличие дополнительных, внешних (региональных/ городских/ окружных/ муниципальных) ресурсов для оказания психологической помощи;
Практический	Проведение мероприятий по преодолению кризисной ситуации и минимизации ее последствий с участниками образовательного процесса, выявление «группы риска».	- необходимость оценивать эффективность действий антикризисного плана на каждом этапе его реализации; - необходимость внесения своевременных изменений
Аналитический	Оценка эффективности реализации антикризисного плана в соответствии с критериями, заложенными на информационно – уточняющем этапе; планирование сопровождения в посткризисный период «группы риска», составление планов индивидуального сопровождения;	в первоначальный антикризисный план с целью повышения его эффективности; - необходимость повышения профессиональных компетенций сотрудников образовательной организации по преодолению кризисных ситуаций

Посткризисное сопровождение	Реализация планов индивидуального сопровождения; оценка эффективности посткризисного сопровождения.	в образовательной среде; - определение алгоритма информирования о кризисной ситуации в образовательной организации.
------------------------------------	--	--

Функции специалистов образовательной организации в кризисной ситуации

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

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

Каждый участник такой команды должен знать, кто:

- отвечает за информирование всех участников команды, в том числе администрации образовательной организации;
- регулирует и выстраивает системы коммуникации;
- обеспечивает контроль выполнения правил информационной безопасности;
- обеспечивает первую помощь (психологическую, социальную и/или медицинскую);
- взаимодействует со СМИ;
- проводит индивидуальное и групповое консультирование;
- планирует и проводит работу в посткризисный период.

Одну функцию могут выполнять несколько специалистов.

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

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

В круг вопросов, решаемых внешним консультантом, входят:

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

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

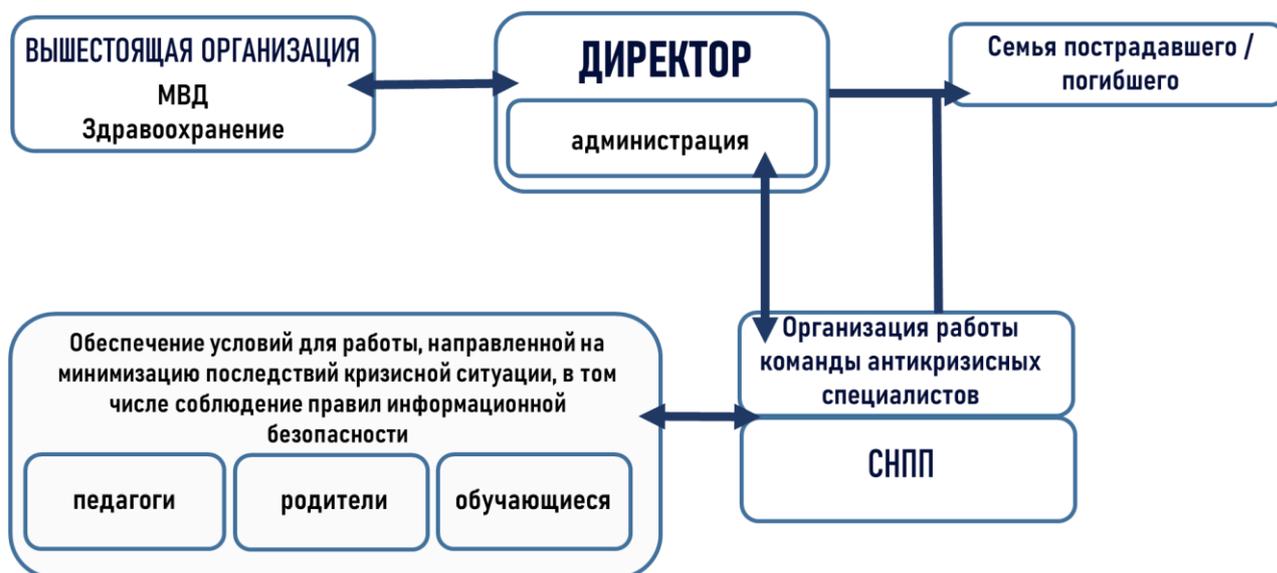
Если постоянной команды антикризисных специалистов нет или нет возможности приглашения внешнего специалиста, очень важно, чтобы психолого-педагогическая служба образовательной организации имела в своем составе как минимум одного специалиста, прошедшего обучение по работе в кризисных ситуациях.

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

Алгоритм действий администрации образовательной организации.

Администрация образовательной организации в кризисной ситуации выполняет следующие действия:

Рисунок 4. Алгоритм действий администрации образовательной организации.



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

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

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

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

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

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

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

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

9. Формирует отчет в вышестоящую организацию.

Алгоритм действий классного руководителя в кризисной ситуации

Действия классного руководителя в кризисной ситуации представляют собой следующий алгоритм:

Рисунок 5. Действия классного руководителя в кризисной ситуации.



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

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

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

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

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

–участвует в расширенной групповой профилактической беседе с обучающимися, направленной на минимизацию последствий кризисной ситуации;

–взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся в вопросах организации и участия в групповых и индивидуальных консультациях, в том числе детей «группы риска».

4.Помогает в определении обучающихся «группы риска».

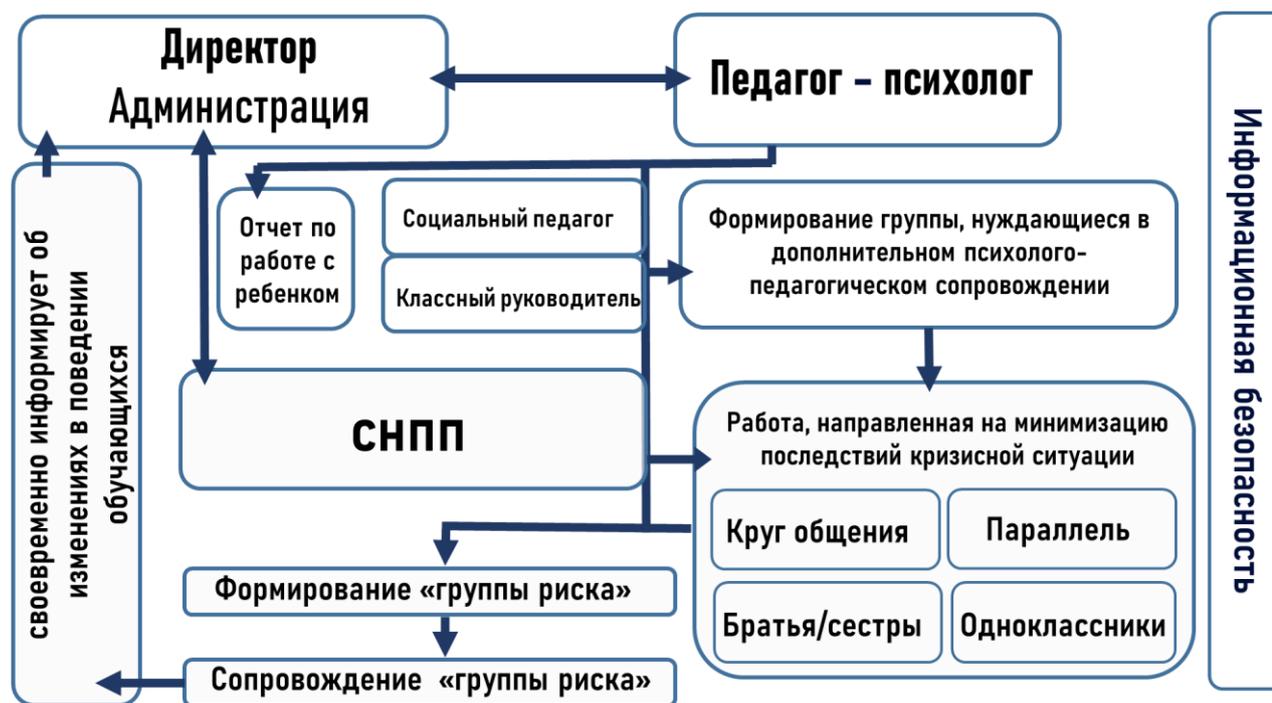
5. Следует рекомендациям команды антикризисных специалистов (наблюдение за обучающимися, участие в профилактических мероприятиях и другое).

6. Своевременно информирует об изменении в поведении обучающихся администрацию, родителей (законных представителей) и педагога-психолога образовательной организации.

Алгоритм действий педагога-психолога в кризисной ситуации

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

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



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

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

3. По поручению администрации образовательной организации, совместно с классным руководителем и социальным педагогом определяет

круг обучающихся и педагогов, эмоционально вовлеченных в кризисную ситуацию (класс, параллель, очевидцы произошедшего, друзья и другие).

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

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

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

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

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

Алгоритм действий социального педагога в кризисной ситуации

Действия социального педагога в кризисной ситуации представляют собой следующий алгоритм:

Рисунок 7. Алгоритм действий социального педагога в кризисной ситуации



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

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

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

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

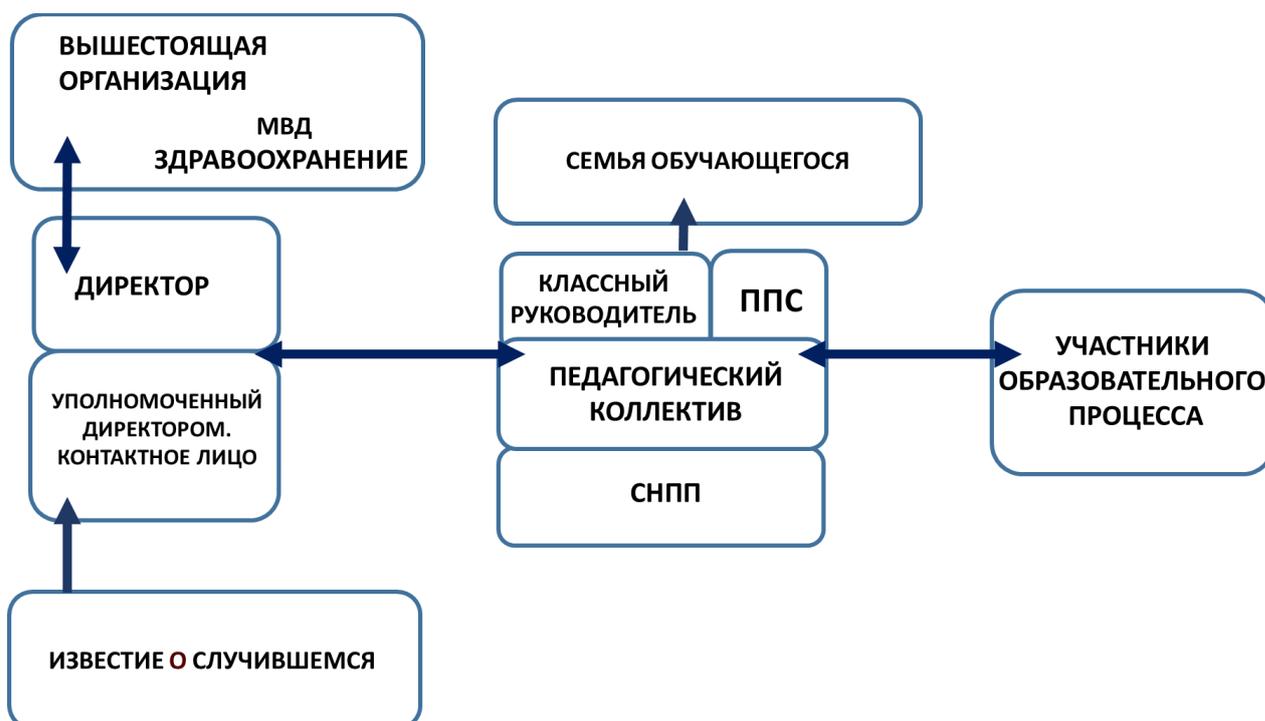
5. Осуществляет сопровождение обучающихся, вовлеченных в кризисную ситуацию, а также наблюдение за эмоциональным состоянием и поведением участников образовательного процесса в посткризисный период.

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

Общий алгоритм действий специалистов образовательной организации в кризисной ситуации

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

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



0. Поступило известие о какой-то кризисной ситуации.

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

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

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

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

5. Определяется круг пострадавших участников образовательного процесса.

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

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

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

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

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

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

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

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

Приглашенные внешние специалисты психологи участвуют в этом совещании.

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

1. Обсуждение с коллегами (узким кругом педагогов и специалистов ППС) выявленных признаков эмоционального неблагополучия.

2. Письменное обращение к администрации с приложением всех фактических материалов (скриншоты личных аккаунтов в социальных сетях, описание выявленных признаков эмоционального неблагополучия в динамике и прочее).

3. Обращение в психолого-педагогическую службу (информация о социальной ситуации развития и выявленных личностных особенностях обучающегося).

4. Совместно с администрацией и специалистами психолого-педагогической службы — беседа с родителями (законными представителями) обучающегося, на которой доводится до их сведения информация о признаках эмоционального неблагополучия, о возможностях получения профессиональной помощи, а также даются рекомендации по оказанию помощи обучающемуся в преодолении кризисной ситуации. Эта беседа проводится с составлением протокола, по окончании которой все участники ставят в нем свои подписи, в том числе законные представители обучающегося. В случае, если родители (законные представители) обучающегося не согласны с выше изложенными в протоколе фактами и рекомендациями, то представители администрации и психолого-педагогической службы ставят свои подписи и фиксируют это несогласие.

5. Составление, реализация и контроль выполнения индивидуального плана сопровождения обучающегося.