

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Психологическая помощь детям в кризисных ситуациях»
для студентов специальности 37.05.01 Клиническая психология
Специализация «Патопсихологическая диагностика и психотерапия»

Ставрополь, 2026

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Психологическая помощь детям в кризисных ситуациях» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков оказания своевременной, возрастно-адаптированной и безопасной психологической поддержки детям в условиях травмирующих событий – от индивидуальных кризисов до масштабных ЧС. В результате освоения дисциплины студент готов применять методы первичной помощи, работать в мультидисциплинарной команде и способствовать восстановлению эмоциональной безопасности, устойчивости и социальной адаптации детей.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить особенности кризисных реакций у детей разных возрастов, классификацию кризисов и основные модели вмешательства (PFA, арт-терапия, игровая поддержка);
- уметь оценивать психосоциальное состояние ребенка, выбирать и адаптировать методы помощи с учётом контекста (семья, школа, кризисная среда);
- применять психодиагностические и наблюдательные инструменты для планирования вмешательства, документировать результаты и соблюдать этические стандарты в условиях нестабильности.

Практическое занятие №1-2

Тема 1. Введение в психологию жизненных ситуаций.

Цель: познакомить студентов с особенностями дистанционного психологического консультирования.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы: понятие и структура клинической психологии, предмет, объект.

Теоретическая часть

Слово «консультирование» происходит от латинского слова *consultare* – совещаться, заботиться, советоваться. Под этим словом в русском языке подразумевается совет, разъяснение специалиста по какому-либо вопросу, беседа с целью расширения и углубления знаний. Буквально «консультировать» значит давать совет или советоваться по интересующей проблеме.

Психологическое консультирование – прикладная отрасль современной психологии. Ее задачей является разработка теоретических основ и прикладных программ оказания психологической помощи психически и соматически здоровым людям в ситуациях, когда они сталкиваются со своими проблемами.

То, что является основой современного психологического консультирования, зародилось и развилось, прежде всего, в русле психотерапии, основных психотерапевтических направлений, развивавшихся на Западе. Меновщиков Ю.В. указывает конкретную дату возникновения психологического консультирования – 1951 год, время, когда на одной из конференций в США был введен термин «Консультативная психология», чтобы ограничить консультирование от клинической психологии, отрасли психологии, занимающейся проблемами оказания помощи людям, тяжело психически или соматически больным. Именно с тяжелых расстройств, с последствий долговременных психологических травм началось в психологии реальное изучение параметров оптимального общения и рациональной организации учебной и трудовой деятельности, что позволило перейти к оказанию помощи психически и соматически здоровым людям. Задачей психологического консультирования стало, таким образом, не лечение расстройств, а их профилактика, работа с деструктивными формами общения, нерациональными способами организации деятельности – тем, что приводит к травмам, а в последствии и к болезням.

Интернет-технологии дарят человеку возможность получать важную для себя информацию, не выходя из дома. Сегодня можно проконсультироваться с юристом, врачом, косметологом, сидя дома за компьютером. Данное новшество не обошло стороной и нишу психологического консультирования. Сегодня найти себе психолога или психотерапевта через Интернет не составляет труда. Трудно переоценить преимущества дистанционного психологического консультирования. Остановимся на них подробнее: сохранение анонимности в Сети; стоимость консультаций зачастую дешевле, чем при очном консультировании; удобство — вы сохраняете свое время и силы, получая консультацию у себя дома; возможность выбрать психолога, основываясь на отзывах о нем и его личных публикациях в Сети.

Таковы преимущества дистанционного консультирования для психологов: возможность заработать положительную репутацию, не вкладывая деньги; удобство — можно работать дома в свободное время; экономия — нет необходимости тратить на аренду кабинета; возможность получения опыта для студентов психологических факультетов. Психологическая поддержка в России развита довольно слабо. Зачастую человеку требуются немалые усилия, чтобы прийти на консультацию и поведать чужому человеку самое сокровенное. Дистанционное консультирование снимает необходимость пересиливать себя и дает человеку возможность поближе познакомиться с богатым арсеналом психологической помощи. Однако консультирование в режиме on-line имеет свои недостатки. В чем они заключаются?

Вопросы и задания

1. Профессионализм в дистанционном психологическом консультировании.
2. Проблемы и запросы в дистанционном психологическом консультировании.
3. Особенности телефонного и Интернет - консультирования (skype, E-mail)
4. Работа с горем в дистанционном консультировании. Рекомендации при работе с горем

Задания:

1. Конспект статьи Гартфельдера Д. В. «Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений»/Вестник психиатрии и психологии Чувашии/ Медицина и здравоохранение/ 2016 год.
2. Конспект статьи С.А. Чуганского «Показатели эффективности психологического консультирования по телефону лиц, подвергшихся воздействию психологически травмирующего события» / Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2014. Т. 11. № 1. С. 174–188.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

- 1.Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.
- 2.Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №3-4.

Тема 2. Представление о кризисных и экстремальных ситуациях.

Цель: ознакомить студентов с основными методами и техниками телефонной беседы

Формируемые компетенции: ПК-6

Теоретическая часть

Телефонное консультирование, как метод консультативной помощи, имеет своей основной задачей помочь человеку выйти из тягостной для него, кризисной ситуации. Для успешного решения этой задачи в телефонной беседе должны соблюдаться общие правила:

- прежде всего, должен быть дан выход эмоциям клиента;
- следует меньше говорить самому, больше слушать. Собственные эмоции использовать только для постановки вопросов;
- не навязывать своих мнений, представлений. Не обязательно во всем соглашаться, но высказывать свое мнение в такой форме, чтобы было понятно, что это только твое мнение, а не закон;
- не давать готовых рецептов, а вместе искать решение;
- если таковое не удастся найти, можно исследовать вопрос, не может ли

помочь кто-либо из ближайшего окружения, и только потом порекомендовать обратиться в то или иное учреждение. Но практика показывает, что они обращаются туда крайне редко.

Основные правила телефонной беседы:

1. Прежде всего, консультант должен помочь клиенту выразить словами (вербализовать) вопрос, который его занимает, или проблемную ситуацию, в которой он оказался. Для этого целенаправленными вопросами необходимо добиться максимальной ясности в восприятии абонентом проблемной ситуации, понять мысли и чувства собеседника, побудить собеседника к рефлексии, к более глубокому проникновению в существо проблемы. Вопросы консультанта структурируют восприятие собеседником окружающего, дают клиенту некоторую, хотя бы и временную опору. Возможны вопросы нескольких типов: Открытые вопросы. (Что...? Как...? Почему...?). Эти вопросы предоставляют собеседнику возможность самому определять форму и содержание ответа, рассказать о том, что его занимает. Они помогают ему упорядочить свои мысли и чувства. Открытые вопросы предпочтительнее задавать в начале разговора, или при смене его темы, или, если необходимо больше узнать о чувствах собеседника, или в том случае, если беседа застопорилась, и собеседник не решается или не умеет заговорить о том, что его занимает.

Закрытые вопросы. Это вопросы типа: «Часто ли ...?» «Бывает ли...?», «Легко ли Вам...?» и т.п. В таких вопросах определена уже форма и содержание ответа. Абонент ограничен рамками задаваемого вопроса. Закрытые вопросы нужны для того, чтобы получить определенную информацию о собеседнике, или для того, чтобы привести собеседника в равновесие после волнения, испытанного им во время рассказа. Закрытые вопросы неуместны при общении с «неразговорчивыми» клиентами, склонными к односложным ответам, что провоцирует консультанта задавать закрытые вопросы. Закрытые вопросы не должны превращаться в суггестивные или наводящие.

Суггестивные и наводящие вопросы. Это вопросы, содержащие в себе готовые ответы. Смысл таких вопросов сводится к подтверждению предположений или мнений, сложившихся у консультанта. Например: «Вы считаете, что...?». «Вы боитесь, что...?». «Для вас, конечно, важно, что...?» и т.п. Собеседник не может свободно выражать свои мысли, а «следует» за логикой консультанта. В большинстве случаев от суггестивных вопросов следует воздерживаться, чтобы избежать неверной информации и не навязывать собеседнику своих схем. Однако в некоторых случаях они могут быть необходимы.

Дистантное консультирование, впрочем, как и очное, не предполагает общение по схеме «вопрос-ответ». Наряду с вопросами используются и другие консультативные техники.

Обобщение. Через какое-то время следует структурировать и систематизировать полученную информацию. Обобщение в сжатом виде отражает основную идею и ключевые факты из повествования клиента, порой пространного и запутанного. Клиент получает доказательство того, что его внимательно слушали, и одновременно - возможность с большей ясностью увидеть свою проблему как бы со стороны.

Резюмирование фрагментов беседы способствует её структурированию и выделению в ней суггестивных элементов. Резюме часто обладает «проясняющим» эффектом, а также вносит в беседу ритм и успокоение. Это позволяет проверить верность понимания своего собеседника и совпадения

собственной версии с его чувствами. Упорядочение изложенного побуждает собеседника к дальнейшей и более глубокой рефлексии. Структурирование речевого потока клиента, нередко довольно бессвязного, полезно и для консультанта. При обобщении значительных фрагментов возможны искажения. Повтор-резюме позволяет их корректировать.

2. Следующий вопрос, который решает консультант: что клиент ожидает от разговора, с какой целью он позвонил на телефон доверия?

3. Попытаться выработать стратегию совместного поиска решения. Эти решения и действия, связанные с ними, должны быть под силу клиенту. Надо развернуть перед ним картину возможных последствий тех или иных решений. Его выбор, тем самым, будет взвешенным и продуманным.

Различные фазы беседы, разумеется, не всегда следуют в строгой временной последовательности. И, конечно же, большое значение имеет цель общения: получить информацию или совет или же обсудить проблему. В первом случае говорить придется больше консультанту, во втором же - следует говорить меньше, направляя клиента к уяснению проблемы и поиску путей выхода из проблемной ситуации. Большинство бесед этим и заканчивается. Указанные правила в ходе беседы реализуются в принципе активного слушания. Клиент, обращаясь за телефонной помощью, предполагает, что его слова будут выслушаны, его проблемы будут восприняты всерьез, ему будет высказано участие. Поэтому:

1. В телефонном разговоре необходимо дать понять собеседнику, что его слушают. Это могут быть различные междометия или побудительные вопросы типа: «Не расскажете ли подробнее?». Такие ответные реакции убеждают клиента в том, что его слушают и, видимо, сочувствуют.

2. Во многих случаях следует подтвердить собеседнику, что его понимают. Можно изложить ему его историю, быть может, в сокращенном виде своими словами, подытожить, выразить суть проблемы. В этом изложении не должно быть собственных оценок, интерпретаций, суждений.

«Активное» слушание означает, что консультант что-то делает с получаемой информацией. Изложенная клиенту его собственная история во многих случаях позволяет собеседнику отчетливее увидеть проблемную ситуацию, а консультанту - убедиться, что его правильно понимают, и вы говорите об одном и том же. Кроме того, этим побуждается клиент к дальнейшему самораскрытию.

3. Важно побудить собеседника к поиску собственного решения проблемы пересказом его слов, воздерживаясь от добавления своих оценок и суждений. Активное слушание подкрепляет чувство ответственности и самостоятельности собеседника. Излагая собственное мнение, мы лишаем своего собеседника части ответственности за решение его проблемы. Он ожидает в таком случае, что раз консультант взялся за оценку ситуации, то, видимо, возьмется и за ее разрешение.

В процессе телефонной беседы консультанту ТД необходимо учитывать ряд «запрещенных приемов», снижающих эффективность консультирования:

1. Нельзя повторять все высказывания собеседника дословно («эффект попугая»)

2. Нельзя высказывать отрицание или уменьшать переживания абонента.

Это может приводить к его негативной реакции на консультанта. В суждениях консультанта должны адекватно отражаться переживания и эмоции собеседника.

3. Нельзя делать поспешных выводов о причине, по которой обратился

- абонент, не дослушав его или не дав возможности высказаться до конца.
4. Нельзя «навешивать ярлыков» или «диагнозов», стыдить, осмеивать и обвинять собеседника.
 5. Нельзя допускать высказываний, унижающих чувство собственного достоинства абонента.
 6. Нельзя манипулировать абонентом с помощью лести или обещания награды.
 7. Нельзя высказывать готовые решения. Они снимают ответственность с абонента и перекладывают её на консультанта.
 8. Нельзя давать указания, советы, поучать, приказывать или угрожать абоненту.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные методы и техники телефонной беседы
2. Достоинства и недостатки телефонной беседы
3. Особенности терапевтического метода

Практические задания:

1. Нарисуйте схему: «какие люди принимают решение об открытии «Горячей линии»?»

2. Ниже приведен пример организации горячей линии. Какие, по вашему мнению, здесь есть ошибки? Опишите их.

Произошла авария на крупном градообразующем предприятии. Погибли и пропали без вести десятки людей. До прибытия на место ЧС специалистов ЦЭПП МЧС России там уже была открыта «Горячая линия». Телефон «Горячей линии» установили в актовом зале. На телефоне работали женщины-служащие этого предприятия, не имеющие психологического образования и опыта работы на «Горячей линии», но лично знакомые с погибшими и пропавшими без вести, а также с членами их семей.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.
2. Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №5-6

Тема 3. Понятие о поражающих факторах

Цель: ознакомить студентов с особенностями работы специалиста на горячей линии во время ЧС.

Теоретическая часть

Телефон – это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированных информационного характера консультаций или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской и лекарственной помощи на территории области, для защиты прав и интересов граждан в сфере здравоохранения.

Задачи работы специалиста на горячей линии:

1. информирование граждан об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи, в том числе по территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи;
2. организация «обратной связи» с населением для получения информации, в том числе касающейся систем здравоохранения, обязательного медицинского страхования, условий оказания медицинской помощи и дополнительного лекарственного обеспечения;
3. своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан, медицинском страховании, защита прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения области.
4. выявление и анализ системных проблем в сфере здравоохранения на территории области;
5. организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

Основные функции

1. прием и рассмотрение обращений граждан;
2. оказание справочно-консультативной помощи гражданам;
3. принятие мер по фактам неудовлетворённости доступностью и качеством медицинской помощи в организациях здравоохранения, решение проблем обратившихся граждан;
4. извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений (при необходимости);
5. обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере здравоохранения области;
6. проведение опросов граждан по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи, льготного лекарственного обеспечения, дополнительной диспансеризации граждан и т.д.;
7. разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи, на основании аналитических материалов по обращениям граждан;
8. принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан при получении (обращении) медицинской помощи

Порядок сбора и систематизации информации, необходимой для работы «Горячей линии»

1. На момент открытия «Горячей линии» (объявления об открытии «Горячей линии» в СМИ) сотрудникам «Горячей линии» необходимо владеть необходимым минимумом информации для осуществления качественной работы. В первую очередь это:

- информация о произошедшем ЧС (время, место, характер, наличие пострадавших/погибших, завершенность, прогноз и пр.) Эту информацию предоставляет специалист по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС или оперативный дежурный ЦУКС (далее – ОД);

- имеющийся на момент открытия «Горячей линии» предварительный список пострадавших/погибших/эвакуируемых, который в ходе работы должен регулярно корректироваться. Эту информацию могут предоставить ОД, а также психологи МЧС России, работающие непосредственно на месте ЧС;

- информация о месте нахождения пострадавших/ погибших/ эвакуируемых (лечебные учреждения, морги, гостиницы, пункты временного размещения и пр.), адреса, контактные телефоны, время и порядок работы этих мест и проч. Эту информацию могут предоставить ОД, психологи МЧС России, работающие непосредственно на месте ЧС, другие достоверные источники информации.

В случае, если на момент открытия «Горячей линии» предварительных списков пострадавших/ погибших/ эвакуируемых нет, сотруднику «Горячей линии» нужно начать собирать контакты родственников, предполагающих, что их близкие могли быть в зоне ЧС (см. п. 1.5).

2. Сотрудник «Горячей линии» следит за своевременным получением и обновлением информации, необходимой для эффективной работы «Горячей линии» Для этого необходимо наладить регулярное взаимодействие и обмен информацией с ОД НЦУКС (ЦУКС), группой психологов, работающих на месте ЧС, другими «Горячими линиями», открытыми в связи с данной ЧС и другими организациями и лицами, задействованными в работах по ликвидации последствий ЧС. В том числе, сотрудник «Горячей линии», по возможности, самостоятельно связывается с этими организациями (лечебными учреждениями, моргами, вокзалами-аэропортами, посольствами-консульствами, туристическими компаниями, гостиницами, социальными службами и пр.) и уточняет их контакты и порядок работы до того, как предоставить эту информацию гражданам, обращающимся на «Горячую линию».

3. Сотруднику «Горячей линии» необходимо уметь пользоваться (своевременно вносить и корректировать информацию) базой данных «Горячих линий» в АИС - «Психолог», разработанной для оптимизации работы и взаимодействия «Горячих линий», открытых на базе МЧС.

4. Сотруднику «Горячей линии» необходимо грамотно и в полной мере передать всю имеющуюся информацию по ЧС (списки, телефоны, контакты сотрудников, работающих на месте ЧС, количество обращений на «Горячую линию», сложные вопросы и пр.) сменяющим его сотрудникам для обеспечения бесперебойной работы «Горячей линии».

5. Сотрудник «Горячей линии» собирает контакты родственников, чьи близкие оказались в списках погибших/ пострадавших/ эвакуируемых, чтобы иметь возможность информировать их о дальнейших действиях и обновлении информации. Также нужны контакты родственников, предполагающих, что их родные могли оказаться в зоне ЧС, чтобы в последующем, при получении списков пострадавших/ погибших/ эвакуируемых, перезвонить родственникам и сообщить о судьбе их близких. Для сбора контактов родственников сотрудник ведет таблицу (см. п. 4.2.).

6. В случае возникновения в ходе работы вопросов, для ответа на которые сотрудник на момент обращения не владеет необходимой информацией (компетенцией), сотрудник «Горячей линии» своевременно предпринимает все необходимые меры для получения этой информации или докладывает старшему по «Горячей линии», чтобы он оказал содействие в решении возникающих вопросов.

Порядок оказания информационно-психологической помощи гражданам, обращающимся на «Горячую линию»

1. Сотрудник «Горячей линии» предоставляет населению только достоверную и грамотно сформулированную информацию, исключая слухи, домыслы и интерпретацию, поэтому в его обязанности входит уточнение и проверка сведений, вызывающей сомнение. При проверке информации приоритет отдается той структуре, в сфере компетенции которой находится данный вопрос.

2. Сотруднику «Горячей линии» важно быть максимально терпеливым, корректным, проявлять эмпатию, учитывая психологическое состояние абонентов, быть готовым повторить и подробно разъяснить информацию. Всю информацию, содержащую конкретные данные (время, место, перечень документов и т.п.) важно давать только под запись с последующим уточнением того, что было записано.

3. Если на момент обращения, у сотрудника «Горячей линии» не имеется достоверной информации, абоненту предлагается обратиться на «Горячую линию» позже. При этом надо объяснить причину и указать примерное время для повторного обращения, либо записать телефон абонента и перезвонить после получения конкретной информации. Сотруднику «Горячей линии» необходимо исключить из речи фразы типа : «Мы этого не знаем...», «Мы не владеем такой информацией...» Желательно использовать фразы типа: «На данный момент информация уточняется, через (указать время) мы сможем Вам сообщить...».

4. Информацию о персональных данных пострадавших/ погибших/ эвакуированных сотрудник «Горячей линии» предоставляет только родным и близким разыскиваемого (за исключением случаев, когда у разыскиваемого близких нет, или они не могут обратиться на «Горячую линию»). При этом необходимо уточнить и записать Ф.И.О. и контакты звонящего родственника - для дальнейшей связи с ним в случае необходимости (см. п. 1.5).

5. Если запрашиваемой абонентом фамилии в списке нет, необходимо уточнить, на основании чего родственник решил, что разыскиваемый им человек находился в зоне ЧС, каким образом он самостоятельно может связаться с разыскиваемым. Если у абонента есть веские основания предполагать, что его близкий мог находиться в зоне ЧС, но информации о человеке с такой фамилией в имеющихся списках нет, необходимо записать контактный телефон абонента и степень родства, чтобы проинформировать абонента в случае появления новой информации об интересующем его человеке (см. п. 1.5).

6. Информация о больницах (адрес, схема проезда, время посещения), куда в которые направляются пострадавшие, предоставляется родственникам и близким только после того, как с администрацией каждой конкретной больницы будет уточнена возможность и время посещения пострадавших их родственниками, а также необходимость психологического сопровождения родственников. В случае, если связь с администрацией больницы по каким-либо причинам невозможно установить, родственникам предоставляются телефоны справочной и (или) приемного покоя больницы (см. п. 1.2).

7. Сообщая родственникам о смерти их близких, необходимо использовать индивидуальный подход, учитывая степень родства и психологическое состояние абонента.

8. В ходе оказания информационно-психологической поддержки абонентам «Горячей линии» желательно употреблять фразы типа: «По имеющейся на данный момент информации ...», «Исходя из имеющихся у нас на данный момент списков...». Важно исключить из речи фразы типа: «У вас все хорошо», «Уже все точно известно» и проч., т.к. информация о пострадавших, особенно в первые часы после ЧС, может меняться и корректироваться.

9. При обращении на «Горячую линию» представителей СМИ необходимо переадресовать их к представителю пресс-службы, проявив при этом максимальную корректность, и, объяснив границы своей компетенции, сообщить, что «Горячая линия» организована для работы только с пострадавшими в ЧС и родственниками пострадавших и погибших в ЧС.

В случае необходимости, сотрудник «Горячей линии» всегда может обратиться за методической поддержкой и помощью в отдел дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки.

Алгоритм работы специалиста «Горячей линии» при конкретных запросах

Запрос абонента	Действия специалиста «Горячей линии»

1. О судьбе конкретного человека	- находящегося в списке погибших	Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (см. п. 1.5). Сообщить, что в списке погибших есть человек с такой фамилией и сверить иные персональные данные при наличии их на ГЛ (имя, отчество, год и место рождения, адрес проживания и др.). Предоставить информацию (под запись) о месте и времени проведения опознания и документах, которые необходимо иметь при себе: - личный паспорт; - свидетельство о браке (в случае гибели одного из супругов); - свидетельство о рождении ребенка (в случае гибели ребенка); - справку Ф-1(форма №1) из паспортного стола или домовую книгу (выписку из домовой книги); - одежду для погибшего (к моменту выдачи тела); - при возможности : паспорт (ксерокопию 3-х страниц паспорта) погибшего, портретное фото погибшего, медкарту, стоматологическую карту. Если на момент обращения информация о порядке проведения опознания отсутствует - предложить родственнику перезвонить на ГЛ позже (указать примерное время) или ждать звонка специалиста ГЛ на контактный телефон.
	-находящегося в списке пострадавших	Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (см.п. 1.5). Сообщить, что в списке пострадавших есть человек с такой фамилией и сверить иные персональные данные при наличии их на ГЛ (имя, отчество, год и место рождения, адрес проживания и др.). Дать информацию о состоянии пострадавшего (при ее наличии), больнице, где находится пострадавший (см. п. 2.6), времени посещения. Если на момент обращения информация о состоянии пострадавшего отсутствует, предложить родственнику перезвонить на ГЛ позже (указать примерное время) или самостоятельно узнать подробности в лечебном учреждении (при наличии такой возможности).

	-находящегося в списке эвакуируемых	Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи. Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) см. п. 1.5
	запрашиваемой фамилии нет в списках	- см. п. 2.5
2. Эвакуация	- тел погибших	Предоставить информацию о порядке вывоза и встречи тел погибших (если этим занимается МЧС России) или предоставить контактные телефоны организации, которая занимается этим вопросом (например, страховая компания или туроператор). Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) см. п. 1.5
	- эвакуация раненых	Предоставить информацию о сроках эвакуации раненых и координатах лечебных учреждений, в которых они размещены (см. п.2.6). ВАЖНО НЕ предоставлять родственникам пострадавших информацию о рейсе и аэропорте, т.к. пострадавших сразу из аэропорта увозят в больницы (максимально корректно разъяснить это родственникам). Если родственники (из др. городов) планируют прибыть к месту лечения пострадавшего, дать им информацию о гостиницах, где они могут остановиться, и возможной встрече в аэропортах и на вокзалах (если таковая организуется сотрудниками МЧС России). Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) см. п. 1.5
	- эвакуация беженцев	Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи.
3. Материальная помощь, компенсации, страховки.		Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (соц. службы, страховые компании и пр.).
4. Поиск документов и вещей погибших и пострадавших.		Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (прокуратура, следственные органы,

	туроператор).
5. Звонки от СМИ и Посольств и Консульств	В случае обращений СМИ, посольств и консульств и пр. интересующихся общей статистикой ЧС и гражданской принадлежностью пострадавших переадресовать их к представителю пресс-службы МЧС (см. п. 2.9).
6. Психологические запросы, связанные с текущей ЧС (утраты, страхи, острые стрессовые реакции и пр.)	Если на ГЛ работают профессиональные психологи, в их обязанность входит оказание психологической помощи по этим вопросам (см. гл. «Специфика работы специалистов ГЛ с пострадавшими во время ЧС и их родственниками») Если нет возможности (квалификации), позволяющей оказать психологическую помощь, необходимо предоставить абоненту телефон отдела ДМПК и ИП ФКУ ЦЭПП МЧС России (8-495-626-37-07) или координаты центров психологической помощи на местах.
7. Запрос о психологической помощи, не связанный с текущей ЧС (если ГЛ организована на базе телефона психологической помощи или телефона доверия)	На весь период работы «Горячей линии» с целью максимального освобождения линии для обращений по ЧС временно прекращаются консультации граждан по иным вопросам (если ГЛ открыта на базе «Телефона доверия») с объяснением причины отказа и предоставлением информации о других возможностях получения психологической помощи. Исключение составляют острые кризисные запросы (суицидальные намерения, угроза суицида у близких, только что пережитое насилие и т.п.)

Сбор статистики, составление отчётности и бланки отчетов о работе «Горячей линии»

1. Сотрудник «Горячей линии» фиксирует все обращения на «Горячую линию» и подсчитывает их количество.

2. В ходе работы «Горячей линии» необходимо собирать контакты родственников погибших/ пострадавших/ эвакуируемых/ разыскиваемых, заносить их в соответствующую таблицу.

ФИО пострадавшего, (погибшего, эвакуируемого,	год рождения и гражданство пострадавшего, (погибшего, эвакуируемого, разыскиваемого	ФИО родственника, обратившегося на ГЛ	кем приходится пострадавшему, погибшему, эвакуируемому, разыскиваемом	контактный тел. родственника	примечания
---	---	---------------------------------------	---	------------------------------	------------

разыскиваемо го)	о)		у		

3. К 9.00 и к 21.00 местного времени сотрудник «Горячей линии» предоставляет отчет о работе «Горячей линии» специалисту по психологическому обеспечению в ЧС в НЦУКС, заполнив «Отчет о работе «Горячей линии»».

Вопросы для обсуждения:

- 1) Основные задачи и функции специалиста на горячей линии
- 2) Порядок сбора и систематизации информации, необходимой для работы «Горячей линии»
- 3) Порядок оказания информационно-психологической помощи гражданам, обращающимся на «Горячую линию»
- 4) Алгоритм работы специалиста «Горячей линии» при конкретных запросах
- 5) Сбор статистики, составление отчетности и бланки отчетов о работе ГЛ.

Практические задания

- 1) Составьте алгоритм: «стандарты обслуживания звонков»
- 2) Нарисуйте схему: «тактика общения с агрессивными обращениями»
- 3) Составьте алгоритм работы специалиста «Горячей линии» при эвакуации раненых
- 4) Нарисуйте схему: «тактика общения с гражданами, которые жалуются»

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

1.Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

2.Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №7-8.

Тема 4. Семейное функционирование и развитие ребенка

Цель: ознакомить студентов с особенностями организации работы «горячей линии» во время ЧС

Теоретическая часть

Особенности организации работы «Горячей линии» во время чс

На сегодняшний день открытие «Горячей линии» при возникновении ЧС стало стандартной процедурой, процесс ее организации регламентирован документами и правилами. Принципиально изменился сам подход к «Горячей линии» - это уже не просто способ общения двух людей для передачи и получения информации, а современная сложная

информационная технология, позволяющая в дистанционном режиме оказывать профессиональную психологическую помощь пострадавшим и получать принципиально важную информацию для проведения АСДНР. Но, как известно, чем сложнее деятельность, тем выше риск совершения ошибки. А ошибки при проведении информационно-психологической работы во время ЧС могут быть чреваты возникновением негативных массовых явлений и, как следствие, серьезно осложнить социально-психологическую обстановку в зоне ЧС. Поэтому является целесообразным подробно остановиться на каждом этапе работы «Горячей линии» последовательно рассмотреть особенности этой деятельности.

Когда открывается «Горячая линия»?

«Горячая линия» открывается при возникновении и ликвидации чрезвычайной ситуации, в которой погибли, получили физические травмы, пропали без вести, эвакуируются люди, либо ситуация имеет широкий общественный резонанс

Часто возникает вопрос о том, при каком количестве пострадавших или погибших принимается решение об открытии «Горячей линии». Однозначного ответа здесь нет, так как следует учитывать такие дополнительные факторы, как степень завершенности и перспективы развития ситуации в зоне ЧС, наличие угрозы для жизни людей, количество пострадавших (погибших) детей; количество пропавших без вести, наличие среди пострадавших граждан, проживавших в других городах, регионах, государствах, степень привлеченности к ситуации широкого общественного интереса и т.д.

Исходя из этого, для принятия решения об открытии «Горячей линии» необходим анализ оперативной обстановки.

Пример.

Федеральная «Горячая линия» была открыта при пожаре на предприятии в Ханты-Мансийском автономном округе, где погибло 8 и пострадало 8 человек. Решение об открытии федеральной «Горячей линии» было принято в связи с тем, что на предприятии работали граждане из разных регионов России и из Таджикистана. Поэтому было спрогнозировано достаточно большое количество обращений со стороны родственников и близких работников предприятия.

Однако, при аварии автобуса, произошедшей утром на границе Москвы и Московской области, в которой пострадало и было госпитализировано 24 человека, «Горячая линия» не открывалась. В ходе анализа оперативной обстановки было выяснено, что автобус принадлежал предприятию, перевозившему к месту работы своих сотрудников. Все сотрудники были местными жителями. Повреждения у пострадавших были легкой и средней степени тяжести, и они могли лично или через представителей предприятия связаться с близкими и сообщить о своей судьбе. При этом, объявление в СМИ об открытии «Горячей линии» в связи с аварией автобуса утром на границе Москвы, вызвало бы шквал звонков, с которым «Горячая линия» могла бы технически не справиться, а эффективность ее работы была бы крайне низкой, так как предполагалось, что подавляющее число обращений было бы от людей, не имеющих отношение к данной ЧС.

При аварии на АЭС Фукусима-1, произошедшей 11 марта 2011 года в результате землетрясения в Японии и последовавшего за ним цунами, непосредственной угрозы для жизни и здоровья российских граждан не было, эвакуация не требовалась. Тем не менее, было открыто 6 «Горячих линий» (по одной на Сахалине, Камчатке, во Владивостоке и три в Хабаровске). Это было связано широким общественным резонансом, вызванным аварией. Сотрудники «Горячей линии» проводили информационно-психологическую работу, направленную на стабилизацию ситуации в регионе, предотвращение слухов и предупреждение неблагоприятных массовых реакций (панических, фобических, истероидных).

Кто принимает решение об открытии «Горячей линии»?

Решение об открытии «Горячей линии», её месторасположении и сроках работы принимают в ходе анализа оперативной обстановки:

заместитель министра или начальник НЦУКС по предложению директора ЦЭПП МЧС России (при возникновении и ликвидации ЧС федерального или межрегионального характера);

руководитель территориального органа (при возникновении и ликвидации ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера).

После того, как соответствующее решение принято на уровне субъекта, ответственный за организацию «Горячей линии» сообщает об открытии «Горячей линии» специалисту по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС и, при необходимости, обращается за методической помощью в отдел дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки ЦЭПП МЧС России.

Сообщение об открытии «Горячей линии» с указанием номера телефона через СМИ доводит до населения Управление информации МЧС России (пресс-служба). Прежде чем номер «Горячей линии» будет передан СМИ, необходимо убедиться, что он записан правильно, сотрудники «Горячей линии» приступили к работе и качество связи является удовлетворительным. В течение всей работы «Горячей линии» по конкретной ЧС, ее номер изменяться не должен.

Очень важным моментом является своевременность открытия «Горячей линии». С одной стороны, «Горячая линия» должна быть открыта в максимально короткие сроки после получения информации о ЧС, с другой – у сотрудников «Горячей линии» должна быть начальная информация для работы с населением (первичные списки пострадавших и погибших, минимальная информация о ситуации в зоне ЧС, степень завершенности ситуации и т.п.).

При этом надо понимать, что только та «Горячая линия» будет работать эффективно, сотрудники которой в каждый момент времени располагают достоверной, максимально полной актуальной информацией, сбор и анализ которой они проводят непрерывно. Особенно это важно в первые часы и сутки, когда условия в зоне ЧС меняются очень быстро, а потребность населения в объективной официальной информации огромна.

Далее мы подробно рассмотрим все особенности, связанные с работой специалистов «Горячей линии», в том числе то, каким образом должен работать специалист, если «Горячая линия» открыта, но никакой информацией для работы с населением пока нет.

Сколько «Горячих линий» следует открыть?

Наиболее целесообразным является открытие в субъекте РФ единой «Горячей линии» по одной чрезвычайной ситуации. Это связано с тем, что «Горячие линии», открытые по одной и той же ЧС в соседних субъектах РФ или открытые в одном субъекте разными ведомствами и организациями, зачастую никак между собой не взаимодействуют, и степень информированности у сотрудников «Горячей линии» бывает различной. Здесь необходимо учитывать, что родственники и близкие пострадавших в поисках необходимой информации будут обращаться на все открытые «Горячие линии» и получать различную, а иногда и противоречивую информацию. Это вызовет с их стороны непонимание и агрессию, усложнит их психологическое состояние и, в целом, может затруднить работу всех специалистов, принимающих участие в ликвидации последствий ЧС.

При этом, совместная «Горячая линия», созданная в целях консолидации поступающей информации совместно с иными силовыми ведомствами, принимающими участие в ликвидации последствий ЧС, при необходимости – с администрацией, социальными и иными службами субъекта РФ, может работать весьма эффективно.

Кто работает на «Горячей линии»?

После принятия решения об открытии «Горячей линии», руководитель территориального органа назначает лицо, ответственное за организацию работы «Горячей линии». Как правило, им становится руководитель психологической службы или ответственный за психологическое обеспечение на территории данного субъекта.

Психолог, ответственный за организацию работы «Горячей линии» согласует с руководителем территориального органа место организации «Горячей линии», привлекаемые силы и средства, контролирует и координирует работу специалистов «Горячей линии», осуществляет взаимодействие с руководством, оперативным штабом, ЦУКС, оперативной группой психологов, работающей в зоне ЧС, другими «Горячими линиями» (если они открыты в МЧС России), специалистом по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС (с целью обмена оперативной информацией), со специалистами ЦЭПП МЧС России для получения методической помощи (при необходимости), контролирует учет обращений, составляет промежуточные и итоговый отчеты.

Специалисты, привлеченные для работы на «Горячей линии» подчиняются непосредственно руководителю ответственному за организацию работы «Горячей линии» и действуют строго в рамках поставленных задач, а именно: осуществляют информационно-психологическую поддержку и оказывают психологическую помощь пострадавшим, их родственникам и близким.

Следует обратить особое внимание на то, что при работе на «Горячей линии» во время ЧС психологическая помощь во многом встроена в контекст информационной. Работа с каждым обратившимся должна вестись с учетом его психологического состояния. В этом во многом и состоит уникальность данного направления деятельности, требующая специальной профессиональной подготовки сотрудников.

Поэтому основные специалисты, работающие на «Горячей линии» - это штатные психологи МЧС России. Могут привлекаться и иные специалисты, из числа наиболее подготовленных для работы с населением в условиях ЧС. Это, прежде всего, личный состав, занимающийся кадровой и воспитательной работой в системе МЧС России; специалисты ЦУКС; специалисты оперативной группы, в задачи которых входит информационное обеспечение в ЧС, а также психологи иных ведомств, привлекаемые по РСЧС. Однако, для обеспечения эффективной работы данных специалистов на «Горячей линии», необходимо предварительно, в плановом режиме, провести их обучение.

Дежурство на «Горячей линии» организуется в круглосуточном режиме. На каждом телефонном аппарате должно дежурить одновременно не менее двух специалистов, один из которых в обязательном порядке должен быть психологом. Как уже отмечалось выше, это связано с тем, что наряду с информационными запросами обязательно будут запросы, связанные с оказанием психологической помощи (работа с острым горем, утратой, страхом, паникой и т.д.). Одновременно с подачей информации дежурные специалисты, имеющие психологическую подготовку и владеющие методами дистанционного консультирования, осуществляют работу с острыми реакциями пострадавших на стресс, помогают актуализировать ресурсы, помогают пострадавшим построить ближайшую перспективу их действий. Подробно этот вопрос будет рассмотрен в следующих разделах.

Для обеспечения эффективной работы «Горячей линии», специалисты должны периодически сменять друг друга на телефоне.

Во-первых, при интенсивной работе в течение нескольких часов (в первые часы и даже сутки на «Горячую линию» может поступать до 30-40 звонков на одну трубку в час) у специалиста значительно падает концентрация и устойчивость внимания, страдает оперативная память, замедляются процессы мышления, связанные с обработкой информации, что неизбежно ведет к ошибкам в работе.

Если такой возможности нет, «Горячая линия» может быть открыта в пункте временного размещения (ПВР), администрации, школе и т.п., при этом необходимым условием является наличие отдельного изолированного помещения. «Горячая линия» обеспечивается прямым телефоном со специально выделенной линией. Помимо оборудованных рабочих мест с телефонными аппаратами, помещение должно быть

оснащено факсом, компьютером (желательно, имеющим доступ в Интернет), принтером, канцелярскими товарами.

Как долго должна работать «Горячая линия»?

Как правило, «Горячая линия» работает до завершения АСДНР. При необходимости, работа «Горячей линии» может быть продлена, если со стороны пострадавших и родственников пострадавших и погибших продолжают поступать запросы на оказание психологической помощи (острое горе, утрата, фобические реакции и т.п.), а также с целью приема так называемых постзвонков (запрос информации о социальных выплатах, компенсациях, о ходе восстановительных работ, о возможности оказания гуманитарной помощи пострадавшим и т.п.). В этом случае критериями для принятия решения о закрытии «Горячей линии» может быть существенное снижение интенсивности поступающих обращений – не более пяти обращений за последние двое суток.

Решение о закрытии «Горячей линии» принимают в ходе анализа оперативной обстановки начальник НЦУКС по согласованию с директором ЦЭПП МЧС России (если «Горячая линия» была открыта в связи с ликвидацией ЧС федерального или межрегионального характера) или руководитель территориального органа (если «Горячая линия» была открыта в связи с ликвидацией ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера).

Чем оснащается «Горячая линия»?

По возможности «Горячая линия» открывается на базе ЦУКС или в непосредственной близости от оперативного штаба, что обеспечивает максимально быстрое и точное получение и передачу информации.

Вопросы и задания

1. История возникновения и развития горячих линий.
2. Этапы работы специалиста психологической службы
3. Особенности организации работы «горячей линии» во время ЧС

Задания

1. Схема: «Этапы суицидального поведения»
2. Таблица: « Типы суицидальных реакций по Амбрумову»
3. Конспект статьи // Психологическое консультирование по телефону доверия людей, склонных к суицидальному поведению// Ливанова Е.И., СПб, -2007.
4. Таблица: « Признаки депрессии у детей и подростков»
5. Схема: « Модели для осуществления превенции самоубийств»
6. Таблица «Признаки, свидетельствующие о суицидальной угрозе»

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

1.Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

2.Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №9-10.
Тема 5. Психологическая травма у детей

Цель: Психологическая травма у детей

Теоретическая часть

При организации информационно-психологической поддержки и психологической помощи пострадавшим, их близким и родственникам по телефону «Горячей линии» специалисты-психологи работают только с актуальным эмоциональным состоянием обратившегося.

Целью работы является улучшение состояния клиента на данный момент, при необходимости – проработка ближайшей перспективы.

Еще одним важным моментом является проверка эмоционального состояния каждого обратившегося, так как в период ЧС за любым обращением следует подразумевать психологическую составляющую, даже если первоначально запрос звучит как чисто информационный.

Пример.

На «Горячую линию», открытую в связи с авиакатастрофой обратился мужчина, представившийся мужем одной из бортпроводниц. Первый его запрос был о том, есть ли выжившие среди женщин. Затем он назвал паспортные данные своей жены и, узнав, что женщина с такими данными находится в списках погибших, сразу положил трубку. В дальнейшем он перезванивал много раз, уточняя, не изменились ли списки, действительно ли жена в списках погибших, как это установили, называл ее особые приметы, просил узнать, есть ли женщина с такими приметами среди погибших, куда ему надо выехать для опознания, время проведения процедуры опознания, адрес морга, что с собой надо взять и т.п.

Специалист, работавший на «Горячей линии», квалифицировал все обращения, как информационные. В связи с этим давал информацию конкретно по запросу, и разговор обрывался. Фактически же, после того, как мужчина узнал о гибели жены, все его остальные запросы были запросами о психологической помощи и поддержке. Консультанту необходимо было работать с острым горем, а информационная составляющая была вторична. Здесь мы видим ошибки и в подаче информации. Консультанту следовало сразу дать полную, исчерпывающую информацию о процедуре опознания (место, время, адрес, необходимые документы). Если на момент запроса у консультанта этой информации не было, ему необходимо было взять у абонента контактные данные и перезвонить в кратчайшие сроки, собрав всю информацию.

Задачи психолога при проведении информационно-психологической работы.

При работе с населением во время ЧС информация является основным инструментом. Грамотно используя имеющуюся информацию (достоверную, официальную), психологи могут существенно влиять на развитие социально-психологической обстановки в зоне ЧС, так как обладают профессиональными знаниями о специфике психологического состояния пострадавших.

Одной из наиболее эффективных форм информационной работы является правильно организованная деятельность «Горячей линии».

Система информирования населения посредством «Горячей линии» должна быть направлена на систематическое, своевременное, достоверное, грамотное предоставление информации, актуальной в сложившейся обстановке. Одной из важнейших характеристик системы информирования является регулярность, так как ситуация неизвестности может существенно влиять на рост социального напряжения, провоцировать возникновение и распространение слухов. Поэтому даже тогда, когда в течение длительного промежутка времени не поступает новой информации, информирование населения не должно

прекращаться. Отсутствие информации – это тоже информация, которая может быть грамотно переформулирована и предоставлена людям. Таким образом, будет осуществляться профилактика возникновения слухов и домыслов о текущей ситуации.

Информация, предоставляемая в чрезвычайной ситуации, всегда должна отвечать следующим требованиям:

- официальность – информация получена из официальных источников или от официальных лиц;
- достоверность - информация соответствует действительности;
- дозированность - информация отвечает на все актуальные вопросы, но не превышает уровень потребности в ней;
- однозначность - информация подается в такой формулировке, в которой ее смысл не может быть искажен, либо иметь другую трактовку.

Как показывает опыт, основными темами информационных обращений, поступающих на «Горячую линию» во время ЧС, являются:

- получение информации о наличии родственников, близких, друзей и т.п. в списках эвакуируемых, пострадавших или погибших;
- получение информации о состоянии и местонахождении эвакуируемых или пострадавших родственников;
- получение информации о дальнейших действиях, при наличии близких в списках эвакуируемых, пострадавших, погибших;
- получение информации о социальных выплатах и компенсациях;
- запросы о текущем положении дел и действиях направленных на ликвидацию ЧС;
- звонки от СМИ;
- звонки из региональных служб и посольств.

Задача специалиста, работающего на «Горячей линии» – в максимально короткие сроки из надежных источников получить достоверную информацию, необходимую для обеспечения эффективной работы с населением. Здесь важно заранее спрогнозировать, какая информация будет востребована в ближайшее время (например: текущее положение дел; сведения о родственниках пострадавших в ЧС, тел. больниц, моргов, время опознания, списки эвакуированных, сроки и место их прибытия и т.п.) и получить ее из компетентных источников, уполномоченных предоставлять информацию о ЧС (оперативный штаб, оперативный дежурный НЦУКС/ЦУКС, справочные больницы, моргов, аэропортов, вокзалов и т.п.).

Пример.

Необходимо понимать, что во время ЧС специалисты всех служб, задействованных в ликвидации ее последствий, работают в особом режиме, в том числе, в режиме жесткого дефицита времени. Поэтому, обращаясь с запросом, необходимо представиться, а затем максимально кратко и четко сформулировать свой запрос. Следует быть готовым к тому, что вас могут неоднократно переадресовывать, выяснять, зачем вам эта информация или вовсе отказывать в ее предоставлении. В частности, это может происходить во время обращения в справочные больницы. Поэтому необходимо уметь правильно обосновать свой запрос. Для справочной больницы весомым аргументом является то, что если она не предоставит на «Горячую линию» списки направленных к ним пострадавших, специалисты «Горячей линии» вынуждены будут давать телефоны справочной и сообщать адрес больницы всем, кто разыскивает своих близких и друзей, а это значительно усложнит работу данной больницы. Одновременно с получением списков, в справочной больницы надо узнать, какое время будет наиболее удобно для посещения пострадавших родственниками, возможны ли такие посещения, к кому в больнице родственники могут обратиться для уточнения состояния пострадавших и получения другой необходимой информации.

Необходимо иметь список телефонов других востребованных служб: социальных, юридических, медицинских и др. Специалисту необходимо точно знать, что служба, в которую он направляет, надежна и соответствует запросу абонента.

При проведении информационно-психологической работы с пострадавшими и родственниками пострадавших и погибших необходимо учитывать специфику их психологического состояния, а именно особенности эмоционального реагирования и нарушения когнитивных функций. Специалист должен подавать информацию максимально корректно, исключив из речи такие слова, как «труп», «допрос» и другие подобные фразы, а также не использовать аббревиатуры.

Вся информация, содержащая указание точных дат, времени, места, перечень необходимых документов (например, при проведении процедуры опознания, при организации выезда/вылета родственников к месту ЧС, встречи эвакуируемых и т.д.) дается строго под запись. При этом специалисту необходимо проверить правильность записи, попросив абонента прочитать, что он записал.

Обязательным условием эффективной информационно-психологической работы является грамотная «подстройка» под абонента, учитывающая не только его эмоциональное состояние, но и социально-интеллектуальный уровень и позволяющая с каждым абонентом говорить «на его языке».

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности работы специалистов с пострадавшими во время ЧС
2. Особенности работы с родственниками пострадавших
3. Методы и техники консультации пострадавших

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

- 1.Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.
- 2.Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №11-12.

Тема 6. Основные направления оказания психологической помощи детям

Цель: Основные направления оказания психологической помощи детям

Теоретическая часть

Важная особенность Интернет-консультирования – оно и анонимно, и публично одновременно. С одной стороны, процесс консультирования для клиента анонимен, что обусловлено тем, что в Интернете[93] клиент (в подавляющем большинстве случаев) выступает под вымышленным именем («ником», «никнеймом»). При этом, даже если клиент назовется своим настоящим именем (именно только именем, а не ФИО), то, всё равно, ему практически гарантирована анонимность, так как людей с одинаковыми именами в одной только нашей стране [94]десятки и сотни тысяч. С другой стороны,

процесс Интернет-консультирования для клиента публичен, так как оно происходит, как правило, «в чатах» или «на форумах», где «видны» все вопросы почти каждого клиента[95] и «видны» все ответы консультанта каждому клиенту. Таким образом, создаётся публичность процесса Интернет-консультирования, потому что все, кто «сидит в чате» или «находится на форуме», видят, на экранах своих компьютерных мониторов весь «процесс Интернет-консультирования»,[96] – наблюдают порядок и последовательность всех вопросов и ответов и оценивают их содержание.

Второй особенностью процесса Интернет-консультирования является его интерактивный[97] характер. В процессе Интернет-консультирования, его участники (в первую очередь клиенты, но, иногда, и консультанты) могут «вмешиваться» в процесс консультирования психологом конкретного клиента, делая (интеракция в полной мере), давая свои комментарии происходящему, оценивая смысловую подоплёку обсуждаемых тем. Это происходит в режиме реального времени (on line). Таким образом, комментарий какого-то участника к, например, совету консультанта может, даже опередить ответ клиента консультанту. Это, конечно, заметный минус Интернет-консультирования, впрочем, имеющий место, и в более традиционном групповом психологическом консультировании.[98]

Причём, всё это может происходить как в произвольном, преднамеренном, так и в «как бы» непроизвольном, непреднамеренном порядке.[99]

«Непроизвольные» комментарии, безопасность и свобода самовыражения во всех смыслах, – и «технически» и лично, – это ещё одна специфическая особенность процесса Интернет-консультирования. Что же касается «произвольных» комментариев участников процесса Интернет-консультирования, то они осуществляются ими в «заданном» порядке, – тогда, когда уже известные друг другу участники (при «фиксированном» групповом варианте Интернет-консультирования) обсуждают, с помощью психолога-консультанта (пожалуй, единственное значимое отличие консультационных чатов и форумов от «обычных» форумов и чатов), общие для них всех проблемы.

В-третьих, содержательной особенностью Интернет-консультирования является его доступность. В понятие доступности Интернет-консультирования мы включаем, прежде всего, психологическое удобство и физический комфорт (клиент, в подавляющем большинстве случаев, сидит дома за своим персональным компьютером). Важна лёгкость для клиента принятия решения «войти в чат» – ведь это не обуславливает необходимости участия в обсуждении, так как другим участникам процесса Интернет-консультирования неизвестно, кто именно «находится на чате» (максимум, известно количество человек, в режиме он-лайн «присутствующих» на чате или форуме). Всё это приводит к тому, что у любого участника данного процесса, в том числе и анонимно, удовлетворяется потребность в психологической безопасности.

Кстати говоря, в случаях Интернет-консультирования, в отличие от группового классического консультирования, клиент-аноним может совершенно бесплатно (он же не является «официальным», зарегистрированным участником) удовлетворять и потребность в получении новой информации по интересующим его психологическим и социально-психологическим проблемам и вопросам.

В-четвертых, смысловую специфику Интернет-консультирования составляет его т.н. обучающий характер, так как множество людей может одновременно участвовать в данном процессе, как просто наблюдая его, так и высказываясь, комментируя и участвуя на «ошибках» других, – тогда, когда обсуждаются «знаемые» (хорошо знакомые) или просто интересные для конкретного человека проблемы. Таким образом, само участие человека («клиента») в процессе Интернет-консультирования, его «присутствие» [102] на консультативном Интернет-форуме или в консультативном Интернет-чате, имеет обучающий, познавательный эффект. Это происходит в силу того, что информативность такого рода взаимодействия, для отдельно взятого человека, сравнима со

информативностью участия его в процессе классического группового консультирования. Этот параметр анализируемого явления соотносится с параметром реализации потребности «клиента» в новой информации.[103]

Наконец, в-пятых, существует, ещё одна базовая специфическая смысловая содержательная особенность Интернет-консультирования. Имеется ввиду сама профессиональная деятельность (деятельность как таковая) психолога-консультанта, практикующего «в Интернете». Итак, психолог-консультант, «в Интернете», не очень глубоко личностно (эмоционально) воспринимает (может воспринимать) своего (своих) клиента (клиентов). Тем более, он может себе позволить совершенно не выражать внешне (эмоционально) и совсем внешне не реагировать на их (клиентов) личностные проявления (здесь мы не берём в расчёт психологическое консультирование с использованием web-камеры).[104]

Осуществляя процесс Интернет-консультирования, психологу достаточно иметь развитую когнитивную личностно-профессиональную составляющую, для того, чтобы быть успешным консультантом. Это существенно облегчает для психолога сам процесс Интернет-консультирования, – снижает его эмоциональные затраты и позволяет концентрироваться на проблеме, а не на человеке. Это же существенно понижает продуктивность Интернет-консультирования, потому что отсутствие эмоционально-чувственной составляющей в социальной перцепции, как доказано, например, тем же Ирвином Яломом, весьма негативно сказывается на психотерапевтическом эффекте консультативного взаимодействия.[105]

Итак, мы выделили пять базовых содержательных характеристик психологического Интернет-консультирования.

Теперь проанализируем степень изученности проблемы проведения психологического Интернет-консультирования на современном этапе.

Отчуждение человека от человека становится практически нормой сегодняшней жизни, что происходит, в том числе, и в связи с развитием новых дистанционных форм электронных средств связи, которые всё чаще как бы переводят реальное общение между людьми в виртуальное информационное взаимодействие. Как следствие, – социально-психологическая проблема одиночества человека в современном мире выходит на первый план. В связи с этим, задача оказания психологической помощи для преодоления человеком беспокоящего его состояния одиночества становится всё более актуальной. Парадоксальность общей ситуации с этим вопросом заключается в том, что, с одной стороны, психологические Интернет-технологии способствуют развитию отчуждённости между людьми, а, с другой стороны, Интернет-технологии представляют собой оперативный способ поиска информации, установления контактов, и потому широко используются людьми, (в т.ч. страдающими от одиночества), для общения

Простота и популярность Интернет-технологий увеличивают возможности доступа населения к психологической помощи. В настоящее время, на наш взгляд, Интернет-технологии недостаточно полно используются в практике психологического консультирования. Отметим, что психологическое Интернет-консультирование в том или ином виде уже достаточно давно «присутствует» в Интернете. Мы поставили перед собой вопрос: «Возможно ли в условиях Интернета действительно осуществить психологическую консультационную работу»?

В основу Интернет-консультирования были положены смысловые коммуникации, осуществляющиеся через письменную речь, с помощью текста (текст в электронном виде). В связи с этим, первоначальной целью Интернет-консультирования является построение диалога между участниками коммуникаций при виртуальном общении. Для Интернет-консультирования выбираются (создаются) «форумы» или «чаты» т.е. специально организованное людьми, общепринятое в Интернете виртуальное пространство для общения. По надёжным данным, пользователями Интернета являются более 1-го миллиарда человек в мире. Россия уверенно «подбирается» к первой десятке стран – активных

пользователей, «прибавляя» по 20% от общего количества пользователей Интернета в стране в год. По числу активных пользователей Интернета Россия уже «на голову» опережает любую из стран СНГ или Восточной Европы.[106]

Имеющаяся на данный момент информация об Интернет-технологиях психологического консультирования позволяет нам высказать о них ряд предварительных положений: 1. Технические возможности современных Интернет-технологий позволяют осуществлять психологическое консультирование в рамках Интернета; 2. Интернет-консультирование, как правило, осуществляется в рамках личностно-ориентированной парадигмы, на процесс реализации которой накладывают отпечаток условия виртуального взаимодействия; 3. Общий алгоритм проведения Интернет-консультирования соответствует техническим возможностям Интернет-технологий и позволяет осуществлять, даже, групповое психологическое консультирование; 4. Комплексный предварительный фактологический анализ Интернет-консультирования позволяет сделать уверенное предположение о том, что на сегодняшний день возможно проведение индивидуального и группового психологического консультирования в Интернете при следующих вводных условиях: а) наличие специально организованного web-сайта, на котором есть форум и/или чат, б) наличие технической компьютерной поддержки во время осуществления Интернет-консультирования, в) определённый уровень компьютерной грамотности у всех участников процесса Интернет-консультирования, г) высокий уровень профессионализма психолога, практикующего Интернет-консультирование.[107]

Становление дистанционных форм психологической работы в Интернете находится в нашей стране почти в самом начале своего пути. Полученные нами информационные данные об Интернет-консультировании как о комплексном социально-психологическом информационном явлении, позволяют сделать оптимистические прогнозы по развитию индивидуальной и групповой психологической работы в Интернете. Однако, в связи с этим, перед психологами вновь возникает проблема теоретического осмысления и интеграции различных направлений психологии и новых технических решений для развития дистанционных форм психологической помощи в Интернете, – таких как Интернет-консультирование.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности и недостатки дистанционного консультирования
2. Основные техники дистанционного консультирования
3. Интернет-консультирование

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

1.Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

2.Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №13-14.

Тема 7. Сферы деятельности клинических психологов.

Цель: Технологии оказания психологической помощи детям в кризисных ситуациях

Теоретическая часть

1) Насилие и жестокое обращение с детьми в исторической ретроспективе

В последние десятилетия разрушался один из наиболее устойчивых мифов о том, что дети – это единственный класс в нашем обществе, охраняемый и оберегаемый государством и обществом. Недавно считалось, что случаи жестокого обращения с детьми с нашей стране встречаются редко и связаны с психическими заболеваниями или алкоголизмом родителей, их нравственной неразвитостью или моральной дефектностью. В силу идеологических и ряда других причин проблема насилия над детьми была закрыта для обсуждения.

Сегодня насилие – определяющая характеристика общественной реальности в России. Тема насилия становится центральной для средств массовой информации, для обыденного общения и обращения с детьми.

Американский историк Ллойд Демоз в работе «Психоистория» приводит примеры того, что «история детства – это кошмар, от которого мы только теперь стали пробуждаться. Чем глубже в историю – тем больше у ребенка вероятность быть убитым, брошенным, избитым, терроризированным и сексуально оскорбленным». Дети, если им удавалось вырасти, воспроизводили механизмы взаимоотношений взрослых и детей, повторяя ужасы собственного детства.

Вплоть до IV века н.э. детоубийство не считалось нарушением правовых и моральных норм. Первобытные родители приносили собственных детей в жертву, сами съедали их. Главнейшим «методом» воспитания была жестокость. За непослушание детей в античности швыряли в реку, в помойную яму, сажали в кувшин, чтобы умереть голодом, оставляли на обочине дороги. Ребенка, который не был безупречен по форме или размерам своего тела, который слишком много или слишком мало кричал или просто был не нужен, как правило, убивали. Детей приносили в жертву, замуровывали в стены домов и городов.

Христианство принесло в историю человечества новое мировоззрение и новое отношение к детям. Умерщвление детей стало рассматриваться европейским законом как убийство в 374 году н.э. Церковь противодействовала детоубийству, считая недопустимой встречу их души с душами родителей – их убийц. Однако в христианской Европе в течение длительного времени сохранялось жестокое и пренебрежительное отношение к детям. Ребенка рассматривали как нежелательный результат половых связей: бремя греха и вины лежало на младенце. Детей избивали за малейшую провинность, чтобы изгнать дьявола, называя их «одержимыми». Заброшенность, телесные наказания детей и продажа их в рабство или крепостную зависимость известны в истории.

В XVI веке сохранялась торговля детьми, использование их в качестве залога исполнения политических или долговых обязательств.

В России жестокое обращение с ребенком считалось вполне допустимым. М.В. Ломоносов описал процедуру домашнего крещения, на которой он присутствовал: «... большой каменный зал дома, где должно было произойти крещение, не отапливался сутки, а воду взяли прямо из колодца... ребенок кричал как резаный, из всех сил, прерываясь только в короткие промежутки, когда переводил дух после полного погружения... он впал в бессознательное состояние, развились судороги и лихорадка...» Во время крещения в проруби священники, бывало, роняли детей в воду. Матери при этом должны были ликовать, так как считалось, что при этом младенец попадал прямо на небеса.

Чтобы держать детей под контролем, чтобы «сделать их менее опрометчивыми и непослушными», часто прибегали к запугиванию. Перед детьми держали изображения ночных демонов и ведьм, всегда готовых их украсть, съесть и разорвать на куски.

Обычной практикой вплоть до XX века считалось воспитание и развитие ребенка не собственными родителями, а в семьях кормилицы или воспитателей.

Основы современных научных представлений о проблеме насилия над детьми были заложены в 1961 году. На ежегодном собрании Американской академии педиатрии Н. Кемпе провел всесторонний анализ синдрома избитого ребенка. В своей фундаментальной работе автор подробно представил педиатрические, психиатрические, рентгенологические и юридические аспекты проблемы и впервые привел сводные статистические данные о распространении насилия над детьми. После того как была установлена природа необъяснимых повреждений у детей, к жестокому обращению были отнесены и другие виды насилия над детьми, в том числе: сексуальное, психологическое насилие и пренебрежение основными нуждами ребенка.

Во второй половине XX века на Западе сложилась самостоятельная научная дисциплина валеинсология, изучающая насилие, с отдельными направлениями: социологическим, психологическим, юридическим, международным.

В современной зарубежной и отечественной литературе жестокое обращение рассматривается как одна из ведущих причин асоциального детства. Как определенные последствия различных видов насилия изучаются особенности детей, которые остаются вне семьи, беспризорных и безнадзорных детей.

2) Формы и виды жестокого обращения с детьми

Говоря о насилии по отношению к детям, часто употребляются два основных понятия: насилие над детьми и жестокое обращение с детьми. Эти термины применяются в X Международной классификации болезней и причин смерти, по которой кодируются документы лечебных учреждений в России.

В России нет единого подхода к определению понятий «насилие» и «жестокое обращение», существует большое количество других понятий, используемых при описании одной и той же проблемы.

Жестокое обращение с детьми – насильственные действия, которые нарушают права ребенка, но еще не являются уголовно наказуемыми. Насилие – форма принуждения со стороны одной группы людей (одного человека) по отношению к другой группе (отдельному человеку) с целью приобретения или сохранения определенных выгод и привилегий, завоевания политического, экономического и любого другого господства.

Формы насилия многообразны, условно их можно подразделить на экономические, социальные, политические, идеологические, физические и др. Насилие может иметь вид физического, эмоционального и вербального, психического и сексуального. Эти виды насилия включают много различных действий. Существует ряд понятий, определяющие основные виды насилия, факторы риска и жестокого обращения с детьми.

Насилие – это такое отношение, обращение одного человека с другим, которое нарушает право другого быть личностью.

Домашнее насилие – это система поведения одного человека для сохранения власти и контроля над другими разными способами (изоляция, запугивание, манипулирование, угрозы, эмоциональное насилие, экономическое насилие, физическое насилие, сексуальное насилие).

Выделяют три сферы отношений, в которых происходит социализация детей и где ребенок подвергается риску насилия: семья, сфера образования, государственные учреждения интернатного типа и сфера микросоциальных отношений.

Жестокое обращение с детьми – осуществление родителями физического или психического насилия над детьми; покушение на их половую неприкосновенность; применение недопустимых способов воспитания (грубость, пренебрежительное, унижающее человеческое достоинство обращение, оскорбления); эксплуатация детей; плохое содержание детей (непредставление им продуктов питания) и пр.

Насильственные действия могут проявляться в разных формах: от клички, оскорбительного взгляда до убийства.

В домашнем насилии часто различают пренебрежение (плохое обращение), жестокое обращение (издевательство, физическое насилие), сексуальное злоупотребление.

Жертва насилия – это любой человек, который вовлекается в отношения путем насилия, давления, обмана.

Пренебрежение преимущественно понимается как отсутствие надлежащей родительской заботы и опеки, когда ребенок является бездомным, нуждающимся, живет в физически опасном окружении. В поведении родителей есть серьезные упущения в обеспечении жизненно необходимых (витальных) потребностей ребенка: в пище, одежде, приюте, уходе, медицинском обслуживании и защите от опасных условий.

Физически жестокое обращение определяется как преднамеренное или осознанное применение жестоких телесных наказаний или причинение ребенку неоправданных физических страданий.

Сексуальное злоупотребление понимается как использование ребенка для целей сексуального удовлетворения взрослого человека или лица, значительно более старшего, чем сама жертва. Оно может совершаться в различных формах: развратные действия, половые сношения или попытки таковых, изнасилование, кровосмешение (инцест), демонстрации порнографии, проституция несовершеннолетних.

Под сексуальным злоупотреблением понимается вовлечение функционально незрелых детей и подростков в сексуальные действия, которые они совершают, полностью их не понимая; на которые они не способны дать согласия; которые нарушают табу семейных (социальных) ролей.

Насилие и жестокое обращение следует отличать от агрессии, но эти феномены имеют много общего. Агрессия – это целенаправленное деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), причиняющее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт.

3) Личность насильника

Существует множество искаженных представлений о насильнике.

Во-первых, считается, что насильником может быть только мужчина. Однако по статистике, 2% тех, кто насилует детей, – женщины. По мнению специалистов, их количество в реальности больше, поскольку обнаружить эти случаи труднее, т. к. традиционно они находятся рядом с ребенком, поэтому женщинам-насильникам проще скрывать происходящее.

Во-вторых, считается, что насильники принадлежат к людям старшего возраста. Однако обычно это люди моложе 40 лет, 50% из них становятся насильниками в 30 лет.

В-третьих, существует мнение, что сексуальное насилие над ребенком способен совершить только психически больной человек, однако лишь 5% из них страдает психическими расстройствами или нарушениями поведения и влечений. По зарубежным данным, приблизительно у 1/3 из них сформирован синдром зависимости (алкоголизм или наркомания) и лишь 1/3 из этого числа совершила насилие в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Таким образом, напрашивается вывод, что насильник живет среди нас, чаще всего ведет обычный образ жизни и оказывается именно тем, кому доверяют ребенка: отец, отчим, родственники, друзья, или тем, кто в силу профессиональных обязанностей призван общаться с ним и защищать его: врач, учитель, воспитатель, тренер, священники т. д.

Различают ситуативных и насильников, имеющих определенные предпочтения. В первом случае нельзя считать, что главной причиной насилия стала специфическая ориентация — сексуальное предпочтение детей. Ситуативных насильников разделяют на несколько типов:

Регрессивные насильники. Они отличаются низким уровнем собственного достоинства, а также низкой способностью контролировать собственные желания и управлять ими. По этим причинам они не могут справиться с семейной ситуацией и,

главное, в условиях доступности собственных детей власть над ними провоцирует к совершению насилия.

Морально неразборчивые. Они жестоко обращаются со всеми близкими людьми, кто находится в их власти и зависит от них, — женой, родственниками, друзьями, подчиненными. В конце концов объектом насилия становится ребенок, при этом, как правило, насильник заставляет вступать с ним в сексуальный контакт, используя физическую силу.

Сексуально неразборчивые. Это люди, для которых не существует границ и правил при необходимости удовлетворения собственных сексуальных потребностей. В последние годы даже выделяется специфический тип аддиктивного поведения — сексуальная аддикция, хотя далеко не все страдающие ею становятся насильниками.

Неадекватные. К этому типу относят социопатов — людей, социально не вписывающихся в рамки общества, для которых дети не имеют никакой ценности, и поему они считают себя вправе делать с ними все, что захотят.

Предпочитающие насильники — это исключительно те, чья сексуальная ориентация фиксирована на детях, т. е. педофилы. Для удовлетворения своих потребностей они не останавливаются ни перед чем, поэтому количество жертв значительно больше, чем у ситуативных насильников.

Предпочитающих насильников разделяют на следующие типы:

Соблазнитель. Они умеют хорошо находить контакт с ребенком, общаться с ним, слушать, разговаривать, устанавливать партнерские отношения. Вовлечение в сексуальные отношения происходит постепенно, сопровождается проявлением внимания по отношению к ребенку, ухаживанием и дарением подарков.

Интроверты. Этот тип не обладает такими же навыками общения и обольщения, как соблазнитель, поэтому установление длительного контакта с ребенком, позволяющего вступать в сексуальные отношения, — для него непростая задача. В связи с этим его сексуальный опыт кратковременен и нередко сопровождается физическим насилием.

Садисты. Их меньше всего — 2% из предпочитающих насильников. Это те, кто предпочитает в качестве сексуальных партнеров исключительно детей. Их сексуальные действия сопряжены с необходимостью для насильника причинять боль, вплоть до убийства.

4) Принципы консультирования по телефону доверия жертв насилия

Принципы консультирования жертв насилия заключаются в этических принципах и профессиональных нормах, которые необходимы консультанту для установления контакта с клиентом. Данные руководящие принципы обеспечивают как соблюдение профессиональной этики, так и высокий уровень предоставляемой помощи.

В процессе консультирования необходимо придерживаться равенства клиента и консультанта, норм терапевтической этики. Хотя в основу консультирования и положен принцип равенства клиента и консультанта, в действительности консультант испытывает кризис и не обладает той информацией, которая есть у консультанта. Для консультанта важно осознавать подобное различие и избегать злоупотребления им.

Насилие переживается как потеря контроля над собственной жизнью. Поэтому задача консультанта состоит в том, чтобы помочь восстановить контроль, помогая делать выбор и принимать решения, касающиеся жизни. В задачу консультанта не входит объяснение того, что нужно делать, напротив, нужно дать возможность самой женщине принять это решение. Бывает так, что клиент требует дать совет. В этом случае важно помочь им самим найти решение, попытавшись переадресовать вопрос обратно.

В отношениях с клиентом, обратившимся за помощью, важно не вставать на позицию судьи. Это значит избегать не только прямых оценочных суждений по поводу их жизненных принципов или образа жизни, но и не допускать в своем отношении к ним даже косвенных намеков на оценку. Также важно удерживаться даже от незначительного давления в принятии ими решения. Следует лишь откликаться на их потребности,

поскольку именно они определяют «повестку дня».

Иногда клиенту необходима помощь, которую не в состоянии оказать консультант. В этом случае следует вместе обсудить пределы возможной помощи и попытаться найти информацию о том, где может быть оказана помощь, в которой клиент нуждается.

Также важно помнить об ограниченности возможностей телефонного консультирования. Не в нашей власти изменить факт насилия или заставить боль уйти. Телефонный консультант – не терапевт, наше влияние на жизнь другого человека ограничено. Это не умаляет того, что консультант может сделать, - эта работа важна и многие в ней нуждаются. Это помогает избежать ловушки, в которую можно угодить, пытаясь «спасти» клиента.

Пострадавшие от сексуального насилия пережили сложную ситуацию потери контроля над собственным телом и жизнью. Насильник присвоил себе право распоряжаться их жизнью. Насильник принудил вступить в половые отношения, которые вызывают чувства стыда, унижения и страха. В результате пережитого насилия клиенты испытывают повышенную потребность в безопасности, защищенности и доверительной атмосфере, которая помогает им довериться и раскрыться. Например, жертва насилия может чувствовать себя отверженной или покинутой, испытывать вину за то, в чем ее силой заставили участвовать. Она может опасаться мести со стороны насильника или его друзей и беспокоиться за свою безопасность, или испытывать давление со стороны близких и знакомых, которые считают ее виноватой и полагают, что она спровоцировала насилие. Поэтому важно заботиться об обеспечении конфиденциальности. В соответствии с принципом обеспечения конфиденциальности выработаны следующие правила деятельности: анонимность, ведение записей, рабочие связи с другими службами.

Обратившиеся за помощью по телефону или лично, могут не сообщать своего полного имени, адреса, телефона или идентифицирующих данных. Консультанты вправе попытаться узнать причины стремления сохранить анонимность в процессе консультирования. Но в любом случае данное желание уважается. Не допустимо оказывать давление на пострадавших в этом вопросе. Для ведения записей желательно пользоваться только именем или псевдонимом. Важно, чтобы у обратившихся за помощью начался процесс возвращения контроля над собственной жизнью, а он начинается с принятия решения, что и как рассказывать консультанту. Временная анонимность обеспечивает чувство безопасности, необходимое женщинам, чтобы начать работу с эмоционально нагруженным материалом и искать пути преодоления случившегося. Но затянувшаяся анонимность и неспособность довериться должны стать предметом специального исследования в ходе длительного консультирования, по окончании фазы «кризисной интервенции». Однако если жертва продолжает испытывать неудобство от мысли, что ее настоящее имя будет зафиксировано, следует вести записи, используя псевдоним или инициалы.

Существует правила ведения записей, которые включают форму первичного контакта и другие формы индивидуального и группового консультирования. Для обеспечения конфиденциальности никакая информация не должна выходить за пределы стен.

Все консультанты знают, как важно слушать, не испытывая необходимости перебить или ответить человеку. Очень часто у тех, кто звонит на телефон доверия, нет больше никого, с кем они могли бы поговорить. Другим и родственникам это может быть неинтересно, или же у них слишком много собственных забот. Они могут не испытывать сочувствия к говорящему или же быть неспособным слушать не критикуя или не давая советов.

Выслушивая человека, консультант предоставляет ему возможность быть услышанным, которую он вряд ли может получить где-нибудь еще. То, что чаще всего звонящий не знает консультанта, позволяет ему легче говорить на темы, которые не всегда легко обсуждать с родственниками и друзьями.

Вопросы:

1. *Насилие и жестокое обращение с детьми в исторической ретроспективе;*
2. *Формы и виды жестокого обращения с детьми;*
3. *Личность насильника;*
4. *Принципы консультирования по телефону доверия жертв насилия.*

Задания

- Конспект главы 1. *Методы арт-терапевтической помощи жертвам насилия* А. И. Копытин. - М: Психотерапия, 2009. - 144 с:
- Составить схему "Признаки сексуального насилия" Зиновьева Н. О., Михайлова Н. Ф. Психология и психотерапия насилия. Ребенок в кризисной ситуации.- СПб.: Речь, 2003. С.83
- Дать определение следующим понятиям: дистресс, жестокое обращение с детьми, жертва насилия, инцест, синдром травмы изнасилования, регрессия, ПТСР, насилие (оправдание, прощение, цумми, равновесие, зади, равновесие, индс) и помощи жертвам насилия

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности и недостатки дистанционного консультирования
2. Основные техники дистанционного консультирования
3. Интернет-консультирование

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:**Основная литература:**

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.
2. Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

Практическое занятие №16-18.

Тема 8. Технологии оказания психологической помощи детям в посткризисных периодах

Цель: ознакомить студентов с особенностями организации работы «горячей линии» во время ЧС

Теоретическая часть

Особенности организации работы «Горячей линии» во время ЧС

На сегодняшний день открытие «Горячей линии» при возникновении ЧС стало стандартной процедурой, процесс ее организации регламентирован документами и правилами. Принципиально изменился сам подход к «Горячей линии» - это уже не просто способ общения двух людей для передачи и получения информации, а современная сложная информационная технология, позволяющая в дистанционном режиме оказывать профессиональную психологическую помощь пострадавшим и получать принципиально важную информацию для проведения АСДНР. Но, как известно, чем сложнее деятельность, тем выше риск совершения ошибки. А ошибки при проведении информационно-психологической работы во время ЧС могут быть чреваты возникновением негативных массовых явлений и, как следствие, серьезно осложнить социально-психологическую обстановку в зоне ЧС. Поэтому является целесообразным подробно остановиться на каждом этапе работы «Горячей линии» последовательно рассмотреть особенности этой деятельности.

Когда открывается «Горячая линия»?

«Горячая линия» открывается при возникновении и ликвидации чрезвычайной ситуации, в которой погибли, получили физические травмы, пропали без вести, эвакуируются люди, либо ситуация имеет широкий общественный резонанс

Часто возникает вопрос о том, при каком количестве пострадавших или погибших принимается решение об открытии «Горячей линии». Однозначного ответа здесь нет, так как следует учитывать такие дополнительные факторы, как степень завершенности и перспективы развития ситуации в зоне ЧС, наличие угрозы для жизни людей, количество пострадавших (погибших) детей; количество пропавших без вести, наличие среди пострадавших граждан, проживавших в других городах, регионах, государствах, степень привлеченности к ситуации широкого общественного интереса и т.д.

Исходя из этого, для принятия решения об открытии «Горячей линии» необходим анализ оперативной обстановки.

Пример.

Федеральная «Горячая линия» была открыта при пожаре на предприятии в Ханты-Мансийском автономном округе, где погибло 8 и пострадало 8 человек. Решение об открытии федеральной «Горячей линии» было принято в связи с тем, что на предприятии работали граждане из разных регионов России и из Таджикистана. Поэтому было спрогнозировано достаточно большое количество обращений со стороны родственников и близких работников предприятия.

Однако, при аварии автобуса, произошедшей утром на границе Москвы и Московской области, в которой пострадало и было госпитализировано 24 человека, «Горячая линия» не открывалась. В ходе анализа оперативной обстановки было выяснено, что автобус принадлежал предприятию, перевозившему к месту работы своих сотрудников. Все сотрудники были местными жителями. Повреждения у пострадавших были легкой и средней степени тяжести, и они могли лично или через представителей предприятия связаться с близкими и сообщить о своей судьбе. При этом, объявление в СМИ об открытии «Горячей линии» в связи с аварией автобуса утром на границе Москвы, вызвало бы шквал звонков, с которым «Горячая линия» могла бы технически не справиться, а эффективность ее работы была бы крайне низкой, так как предполагалось, что подавляющее число обращений было бы от людей, не имеющих отношение к данной ЧС.

При аварии на АЭС Фукусима-1, произошедшей 11 марта 2011 года в результате землетрясения в Японии и последовавшего за ним цунами, непосредственной угрозы для жизни и здоровья российских граждан не было, эвакуация не требовалась. Тем не менее, было открыто 6 «Горячих линий» (по одной на Сахалине, Камчатке, во Владивостоке и три в Хабаровске). Это было связано широким общественным резонансом, вызванным аварией. Сотрудники «Горячей линии» проводили информационно-психологическую работу, направленную на стабилизацию ситуации в регионе, предотвращение слухов и предупреждение неблагоприятных массовых реакций (панических, фобических, истероидных).

Кто принимает решение об открытии «Горячей линии»?

Решение об открытии «Горячей линии», её месторасположении и сроках работы принимают в ходе анализа оперативной обстановки:

заместитель министра или начальник НЦУКС по предложению директора ЦЭПП МЧС России (при возникновении и ликвидации ЧС федерального или межрегионального характера);

руководитель территориального органа (при возникновении и ликвидации ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера).

После того, как соответствующее решение принято на уровне субъекта, ответственный за организацию «Горячей линии» сообщает об открытии «Горячей линии» специалисту по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС и, при необходимости, обращается за методической помощью в отдел дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки ЦЭПП МЧС России.

Сообщение об открытии «Горячей линии» с указанием номера телефона через СМИ доводит до населения Управление информации МЧС России (пресс-служба). Прежде чем номер «Горячей линии» будет передан СМИ, необходимо убедиться, что он записан правильно, сотрудники «Горячей линии» приступили к работе и качество связи является удовлетворительным. В течение всей работы «Горячей линии» по конкретной ЧС, ее номер изменяться не должен.

Очень важным моментом является своевременность открытия «Горячей линии». С одной стороны, «Горячая линия» должна быть открыта в максимально короткие сроки после получения информации о ЧС, с другой – у сотрудников «Горячей линии» должна быть начальная информация для работы с населением (первичные списки пострадавших и погибших, минимальная информация о ситуации в зоне ЧС, степень завершенности ситуации и т.п.).

При этом надо понимать, что только та «Горячая линия» будет работать эффективно, сотрудники которой в каждый момент времени располагают достоверной, максимально полной актуальной информацией, сбор и анализ которой они проводят непрерывно. Особенно это важно в первые часы и сутки, когда условия в зоне ЧС меняются очень быстро, а потребность населения в объективной официальной информации огромна.

Далее мы подробно рассмотрим все особенности, связанные с работой специалистов «Горячей линии», в том числе то, каким образом должен работать специалист, если «Горячая линия» открыта, но никакой информацией для работы с населением пока нет.

Сколько «Горячих линий» следует открыть?

Наиболее целесообразным является открытие в субъекте РФ единой «Горячей линии» по одной чрезвычайной ситуации. Это связано с тем, что «Горячие линии», открытые по одной и той же ЧС в соседних субъектах РФ или открытые в одном субъекте разными ведомствами и организациями, зачастую никак между собой не взаимодействуют, и степень информированности у сотрудников «Горячей линии» бывает различной. Здесь необходимо учитывать, что родственники и близкие пострадавших в поисках необходимой информации будут обращаться на все открытые «Горячие линии» и получать различную, а иногда и противоречивую информацию. Это вызовет с их стороны непонимание и

агрессию, усложнит их психологическое состояние и, в целом, может затруднить работу всех специалистов, принимающих участие в ликвидации последствий ЧС.

При этом, совместная «Горячая линия», созданная в целях консолидации поступающей информации совместно с иными силовыми ведомствами, принимающими участие в ликвидации последствий ЧС, при необходимости – с администрацией, социальными и иными службами субъекта РФ, может работать весьма эффективно.

Кто работает на «Горячей линии»?

После принятия решения об открытии «Горячей линии», руководитель территориального органа назначает лицо, ответственное за организацию работы «Горячей линии». Как правило, им становится руководитель психологической службы или ответственный за психологическое обеспечение на территории данного субъекта.

Психолог, ответственный за организацию работы «Горячей линии» согласует с руководителем территориального органа место организации «Горячей линии», привлекаемые силы и средства, контролирует и координирует работу специалистов «Горячей линии», осуществляет взаимодействие с руководством, оперативным штабом, ЦУКС, оперативной группой психологов, работающей в зоне ЧС, другими «Горячими линиями» (если они открыты в МЧС России), специалистом по психологическому обеспечению в ЧС НЦУКС (с целью обмена оперативной информацией), со специалистами ЦЭПП МЧС России для получения методической помощи (при необходимости), контролирует учет обращений, составляет промежуточные и итоговые отчеты.

Специалисты, привлеченные для работы на «Горячей линии» подчиняются непосредственно руководителю ответственному за организацию работы «Горячей линии» и действуют строго в рамках поставленных задач, а именно: осуществляют информационно–психологическую поддержку и оказывают психологическую помощь пострадавшим, их родственникам и близким.

Следует обратить особое внимание на то, что при работе на «Горячей линии» во время ЧС психологическая помощь во многом встроена в контекст информационной. Работа с каждым обратившимся должна вестись с учетом его психологического состояния. В этом во многом и состоит уникальность данного направления деятельности, требующая специальной профессиональной подготовки сотрудников.

Поэтому основные специалисты, работающие на «Горячей линии» - это штатные психологи МЧС России. Могут привлекаться и иные специалисты, из числа наиболее подготовленных для работы с населением в условиях ЧС. Это, прежде всего, личный состав, занимающийся кадровой и воспитательной работой в системе МЧС России; специалисты ЦУКС; специалисты оперативной группы, в задачи которых входит информационное обеспечение в ЧС, а также психологи иных ведомств, привлекаемые по РСЧС. Однако, для обеспечения эффективной работы данных специалистов на «Горячей линии», необходимо предварительно, в плановом режиме, провести их обучение.

Дежурство на «Горячей линии» организуется в круглосуточном режиме. На каждом телефонном аппарате должно дежурить одновременно не менее двух специалистов, один из которых в обязательном порядке должен быть психологом. Как уже отмечалось выше, это связано с тем, что наряду с информационными запросами обязательно будут запросы, связанные с оказанием психологической помощи (работа с острым горем, утратой, страхом, паникой и т.д.). Одновременно с подачей информации дежурные специалисты, имеющие психологическую подготовку и владеющие методами дистанционного консультирования, осуществляют работу с острыми реакциями пострадавших на стресс, помогают актуализировать ресурсы, помогают пострадавшим построить ближайшую перспективу их действий. Подробно этот вопрос будет рассмотрен в следующих разделах.

Для обеспечения эффективной работы «Горячей линии», специалисты должны периодически сменять друг друга на телефоне.

Во-первых, при интенсивной работе в течение нескольких часов (в первые часы и даже сутки на «Горячую линию» может поступать до 30-40 звонков на одну трубку в час) у специалиста значительно падает концентрация и устойчивость внимания, страдает оперативная память, замедляются процессы мышления, связанные с обработкой информации, что неизбежно ведет к ошибкам в работе.

Если такой возможности нет, «Горячая линия» может быть открыта в пункте временного размещения (ПВР), администрации, школе и т.п., при этом необходимым условием является наличие отдельного изолированного помещения. «Горячая линия» обеспечивается прямым телефоном со специально выделенной линией. Помимо оборудованных рабочих мест с телефонными аппаратами, помещение должно быть оснащено факсом, компьютером (желательно, имеющим доступ в Интернет), принтером, канцелярскими товарами.

Как долго должна работать «Горячая линия»?

Как правило, «Горячая линия» работает до завершения АСДНР. При необходимости, работа «Горячей линии» может быть продлена, если со стороны пострадавших и родственников пострадавших и погибших продолжают поступать запросы на оказание психологической помощи (острое горе, утрата, фобические реакции и т.п.), а также с целью приема так называемых постзвонков (запрос информации о социальных выплатах, компенсациях, о ходе восстановительных работ, о возможности оказания гуманитарной помощи пострадавшим и т.п.). В этом случае критериями для принятия решения о закрытии «Горячей линии» может быть существенное снижение интенсивности поступающих обращений – не более пяти обращений за последние двое суток.

Решение о закрытии «Горячей линии» принимают в ходе анализа оперативной обстановки начальник НЦУКС по согласованию с директором ЦЭПП МЧС России (если «Горячая линия» была открыта в связи с ликвидацией ЧС федерального или межрегионального характера) или руководитель территориального органа (если «Горячая линия» была открыта в связи с ликвидацией ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера).

Чем оснащается «Горячая линия»?

По возможности «Горячая линия» открывается на базе ЦУКС или в непосредственной близости от оперативного штаба, что обеспечивает максимально быстрое и точное получение и передачу информации.

Вопросы и задания

1. История возникновения и развития горячих линий.
2. Этапы работы специалиста психологической службы
3. Особенности организации работы «горячей линии» во время ЧС

Задания

1. Схема: «Этапы суицидального поведения»
2. Таблица: « Типы суицидальных реакций по Амбрумову»
3. Конспект статьи // Психологическое консультирование по телефону доверия людей, склонных к суицидальному поведению// Ливанова Е.И., СПб, -2007.
4. Таблица: « Признаки депрессии у детей и подростков»
5. Схема: « Модели для осуществления превенции самоубийств»
6. Таблица «Признаки, свидетельствующие о суицидальной угрозе»

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

Белашева, И.В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях : учебное пособие / И.В. Белашева, И.Н. Польшакова ; Министерство образования и науки

Российской Федерации ; Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017 - 104 с. : схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие/ Е. В. Куфтяк. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439458> Куфтяк, Е. В. Основы психологической работы с семьей : учебное пособие / Е. В. Куфтяк.

Методическая литература

1.Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы. - Ставрополь : СКФУ, 2022.

2.Методические указания к проведению лабораторных и практических занятий. - Ставрополь : СКФУ, 2022.