

Психологическая помощь в кризисных ситуациях: границы профессиональной компетенции специалистов системы образования

Л. В. Миллер,

кандидат психологических наук, ведущий научный сотрудник Центра экстренной психологической помощи, доцент кафедры научных основ экстремальной психологии факультета экстремальной психологии МГППУ, старший научный сотрудник Московского научно-исследовательского института психиатрии Минздравсоцразвития, millerlv@mgppu.ru

Излагаются результаты исследовательской и практической деятельности специалистов, оказывающих психологическую помощь субъектам образовательной среды в кризисных ситуациях, а также опыт участия автора статьи в оказании экстренной психологической помощи. Подчеркивается, что эффективность психологической помощи обусловлена взаимодействием специалистов внутри как своего, так и других ведомств. Описываются границы компетенций специалистов образовательного учреждения. Особая роль при оказании психологической помощи отводится учителю (педагогу) как специалисту, находящемуся в этой системе ближе всех к ребенку и являющемуся связующим звеном между учащимися, их родителями и психологами. Высказывается мнение о необходимости использования потенциала учителей (педагогов) и своевременного оказания им информационной помощи и психологической поддержки. Описывается система оказания психологической помощи в образовательном учреждении в кризисной ситуации с выделением границ компетенций специалистов в зависимости от наблюдаемых реакций на психотравмирующее событие, их интенсивности и совокупности.

Ключевые слова: кризисная ситуация, психическая травма, экстренная психологическая помощь, кризисная психологическая помощь, образовательная среда, границы компетенции.

Экстренная психологическая помощь в кризисных ситуациях.

По определению Всемирной организации здравоохранения, под кризисной ситуацией понимается угроза телесной целостности или жизни, перемены в семейной организации или статусе, изменение роли индивидуума в группе людей, угроза нации и культуре [ВОЗ, 1994]. Анализируя труды в области психологии кризисов Л.С. Выготского, К.А. Абульхановой-Славской, А.А. Бакановой, Ф.Е. Василюка, А.Н. Моховикова, Л.А. Пергаменщика, Л.Б. Шнейдер, G.Jacobson, O. Bollnow и др., можно сделать вывод о том, что подобные кризисные

ситуации зачастую вызывают изменения в системе ценностных ориентаций, жизненного смысла, а также о том, что кризис имеет трансформирующую функцию, так как он ставит человека, общество перед необходимостью поиска, обретения новых, соответствующих ситуации способов взаимодействия с социальным окружением, миром.

Обычно человек располагает социальными и личностными ресурсами, позволяющими справиться с ситуацией, но если их недостаточно, то могут возникнуть кризисное состояние, дезадаптация поведения и, как крайняя ее форма, – суицидальное поведение. Под кризисным состоянием понимается психическое (психологическое) состояние человека, внезапно пережившего субъективно значимую и тяжело переносимую психическую травму (вследствие резкого изменения образа жизни, внутриличностной картины мира) или находящегося под угрозой возникновения психотравмирующей ситуации [1]. Психическая травма – переживания, вызванные травматическим событием, травмирующим психику.

В случае угрозы психическому и психологическому благополучию человек может нуждаться в помощи специалистов. Экстренная психологическая помощь оказывается в случае, когда в результате кризисной ситуации или психотравмирующего события возникли такие изменения в психической деятельности, которые, вызывая дезадаптацию личности, нарушают функциональное состояние личности, процессы целеполагания и контроля, возможность принятия решений, регуляции эмоционального состояния [5; 2]. Под экстренной психологической помощью понимается система краткосрочных мероприятий, направленных на регуляцию актуального психологического, психофизиологического состояния и негативных эмоциональных переживаний человека или группы людей, пострадавших в результате кризисного или чрезвычайного события при помощи профессиональных методов, соответствующих требованиям ситуации [6].

Экстренную психологическую помощь можно отнести к кризисной психологической помощи (ее первому этапу).

В кризисной ситуации наиболее уязвимы дети. Обеспечение их психического и психологического здоровья – главная задача психологической службы в системе образования.

Психологическая служба в системе образования, служба экстренной психологической помощи.

Образовательная среда является одним из институтов социализации, где ребенок проводит большую часть жизни, развивается и формируется как личность. Основные общеобразовательные программы направлены на решение задач формирования общей культуры личности, адаптации к жизни в обществе, на создание основы для осознанного выбора и освоения профессиональных образовательных программ (Закон РФ «Об образовании»). Представляет интерес и формулировка цели общего образования, принятая в концепции

структуры и содержания общего среднего образования на Всероссийском совещании работников образования в 2000 г.: «формирование разносторонне развитой личности, способной реализовать творческий потенциал в динамических социально-экономических условиях как в собственных жизненных интересах, так и в интересах общества (продолжение традиций, развитие науки, культуры, техники, укрепление исторической преемственности поколений и т.д.)» [9, с. 184].

Следует отметить, что, выполняя столь важные для общества цели и задачи, образовательные учреждения не могут существовать изолированно от всех остальных элементов общественной системы, и поэтому то, что происходит в обществе (и в мировом сообществе), в отдельно взятой семье, так или иначе находит свое отражение в образовательной среде. Ребенок, переживший кризисную ситуацию, может нуждаться в разных видах помощи, в том числе и психологической. В связи с этим одним из компонентов целостной системы образования страны является психологическая служба образования [4], цель которой – содействие задачам образования и обеспечение психического и психологического здоровья детей дошкольного и школьного возрастов, а также молодежи, получающей профессиональное образование.

Опыт работы психологов разных ведомств с детьми и родителями в кризисных и чрезвычайных ситуациях привел к необходимости создания специализированных центров экстренной психологической помощи и антикризисных подразделений в психолого-педагогических медико-социальных центрах системы образования.

В результате совместной научно-практической работы специалистами Психологического института Российской академии образования, Московского городского психолого-педагогического университета, окружных образовательных учреждений г. Москвы была разработана и апробирована организационная модель Московской службы экстренной психологической помощи [3; 8], включающая в себя:

- лабораторию «Психологическая безопасность образовательной среды и психологическое обеспечение деятельности в экстремальных ситуациях» (прежнее название «Научно-практический центр “Психология экстремальных ситуаций” Психологического института РАО»);

- Центр экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета;

- антикризисные окружные и районные подразделения на базе существующих окружных Центров психолого-медико-социального сопровождения;

- школьные антикризисные бригады.

Целями службы экстренной психологической помощи системы образования в кризисных, чрезвычайных ситуациях являются психологическое сопровождение в сложных ситуа-

циях, оказание экстренной психологической помощи субъектам образовательной среды – учащимся и воспитанникам, их родителям, педагогам, администрации и другим сотрудникам образовательных учреждений (далее – ОУ).

Кризисные ситуации в ОУ

К кризисным ситуациям, с которыми сталкиваются участники образовательной среды, относятся: несчастные случаи, сопровождающиеся гибелью детей и их инвалидизацией, потеря близкого, суицидальное поведение, вовлечение в секты и экстремистские организации и др. Действия в кризисной ситуации во многом определяются степенью подготовленности персонала образовательного учреждения к данным ситуациям. Е.В. Бурмистрова отмечает, что существенно снизить вероятность случаев насилия в школе, дать возможность быстро и эффективно реагировать в чрезвычайных и кризисных ситуациях, уменьшить количество жертв и последствия для дальнейшей жизни школьного коллектива и психического здоровья детей и взрослых позволяет разработка антикризисного плана. Он должен включать в себя организационный, методический, ресурсный блоки [3].

Необходимо отметить, что в случае возникновения кризисных, чрезвычайных ситуаций наиболее действенной помощью может быть только в случае функционирования психологических центров с учетом четко организованных внутриведомственных и межведомственных связей. Следует действовать в рамках своих компетенций и, в случае необходимости, взаимодействовать со специалистами подразделений своего и других ведомств. Только комплексный подход к оказанию помощи (медицинской, правоохранительной, социальной, информационной, психологической и других) является эффективным.

Ниже представлена система взаимодействия (внутриведомственного и межведомственного) в случае возникновения кризисной ситуации в образовательном учреждении (рис.).



Рис. Система взаимодействия с ребенком в образовательном учреждении в кризисной ситуации

Собственный опыт участия в оказании психологической помощи в образовательных учреждениях в кризисных ситуациях (несчастный случай, повлекший гибель учащихся, в связи с природной стихией, неосторожными действиями; суицид; военные действия; насилие) позволил определить основные реакции на психотравмирующее событие, их интенсивность, совокупность, динамику, описать границы компетенций специалистов в зависимости от наблюдаемых реакций.

Кризисная ситуация в образовательном учреждении затрагивает, в большей или меньшей степени, всю его систему: учащихся, родителей, педагогов, администрацию учреждения и других его сотрудников. В связи с этим рассмотрим основные направления работы психолога в ОУ в кризисной ситуации.

Направления работы психолога в ОУ в кризисной ситуации.

- При оказании экстренной психологической помощи в системе образования очерчиваются следующие основные направления работы психолога в ОУ в кризисной ситуации (если психологи внешние):
- установление контакта с администрацией учреждения и другими его сотрудниками (социальным работником, заместителем по безопасности, учителями, психологом ОУ), психологами психологической службы района, округа. Сбор

- информации, оценка ситуации, уточнение запроса, определение плана действий;
- взаимодействие с классным руководителем, другими педагогами. Получение предварительной информации о состоянии отдельных учащихся, организация встречи с учащимися, родителями, информирование о признаках психологического неблагополучия, о службах, оказывающих необходимый вид помощи, консультирование по вопросам взаимоотношений с учащимися, пережившими данные события. Следует также обратить внимание педагогов на их собственные чувства, возникшие в связи с ситуацией, и оказать (по запросу) психологическую помощь (осознание, принятие, отреагирование чувств; актуализация ресурсов);
 - взаимодействие со школьным психологом. Получение предварительной информации о состоянии учащихся, о предпринятых мерах, в конкретных случаях – сбор анамнеза, совместная разработка дальнейших действий, профессиональное сопровождение психологов ОУ в кризисной ситуации;
 - встреча с классом (групповая и, в случае необходимости, индивидуальная) с целью выявления группы риска;
 - оказание экстренной психологической помощи. Взаимодействие, в случае необходимости, со специалистами других ведомств;
 - проведение профилактических мероприятий. С педагогическим составом ОУ более актуальны такие мероприятия, как психологическое просвещение, тренинги, семинары, групповые дискуссии. Для школьных психологов и специалистов психологических служб – курсы повышения квалификации (для администрации ОУ – краткосрочные). Повышение квалификации по проблеме суицидального поведения должны проводить специалисты-суицидологи, имеющие базовое медицинское образование. Учащимся подходят тренинги по развитию коммуникативных навыков, а также мероприятия, направленные на групповое сплочение, повышение позитивной личной и социальной идентичности, которые могут проводить специалисты психологических служб, школьные психологи.

Реакции на психотравмирующее событие.

В первые дни преобладают реакции, составляющие симптомы острой стрессовой реакции. Учащиеся отмечают следующие первичные реакции на психотравмирующее событие:

- шок, оглушение, потрясение, боль, растерянность, подавленность, страх, обида, раздражение, чувство вины (эмоциональная составляющая);
- отрицание, недоверие к источнику и неверие в достоверность информации (когнитивный уровень);
- объединение, сбор информации, участие в ритуалах, поиск виновных (поведенческий уровень);
- вегетативные реакции (побледнение кожных покровов, слабость, головная боль, тошнота и др.).

Если ресурсов для совладания недостаточно, то по прошествии небольшого периода времени в школе могут становиться заметными (прежде всего, учителям и сверстникам) уже и другие проявления психологического и психического неблагополучия, затрагивающие когнитивную, эмоциональную, поведенческую, мотивационную сферы личности (что, в свою очередь, сказывается на снижении успеваемости, нарушении межличностных отношений). Наблюдаются вегетативные расстройства и психосоматические нарушения, происходит актуализация старых (более ранних) травм. У педагогов эти реакции могут усугубляться в связи с высокой ответственностью за жизнь и благополучие учащихся.

Большую роль в предотвращении развития негативных состояний играет поддержка близких, родственников, друзей, одноклассников (коллег). Если есть такой круг, то восстановление пройдет быстрее и успешнее. В образовательных учреждениях психологическая безопасность несовершеннолетних должна обеспечиваться, прежде всего, действиями его сотрудников с учетом осуществления внутриведомственного и межведомственного взаимодействия.

Границы профессиональных компетенций педагогов, школьных психологов, специалистов центра психолого-медико-социального сопровождения и антикризисных подразделений, психологов центра экстренной психологической помощи в системе образования в кризисных ситуациях.

Под **профессиональной компетенцией** мы будем понимать совокупность знаний, навыков, личностных качеств, способность специалиста решать определенный класс профессиональных задач.

Рассмотрим более подробно проявления психологического неблагополучия, возникшие в результате психотравмирующего события, и вопрос о границах профессиональных компетенций педагогов, школьных психологов, специалистов Центра психолого-медико-социального сопровождения и антикризисных подразделений, психологов Центра экстренной психологической помощи в системе образования (на примере ЦЭПП МГППУ).

Включение учителей в данную систему оказания помощи ребенку в кризисной ситуации не подразумевает возложения на них обязанности по оказанию психологической помо-

щи. Помощь с их стороны объясняется тем, что учитель (педагог) ежедневно для выполнения своих прямых профессиональных обязанностей находит оптимальные пути взаимодействия с разными детьми, в том числе с детьми, которым сложно усваивать материал в силу всевозможных обстоятельств как временного, так и хронического характера. Для психолога, в том числе школьного, педагоги, больше всего контактирующие с детьми и их родителями, являются связующим звеном между ребенком, его родителями и психологом. Роль педагога в создании благоприятного психологического климата для обучения неопределима. Он (наряду с родителями) может обратить внимание на изменения в поведении ребенка, заметить признаки психологического и психического неблагополучия, с пониманием отнестись к переживаниям ребенка.

Однако мировая практика показывает, что педагоги, сталкивающиеся с непредвиденными ситуациями, связанными с возникновением психотравмирующего события, как в самой школе, так и в семье ребенка, могут испытывать растерянность, беспомощность во взаимодействии с пострадавшим, с его одноклассниками, что затрудняет установление контакта и, как следствие, процесс и результат обучения. Педагог, который сумел совладать с ситуацией, может внести вклад в установление благоприятных условий для обучения ребенка, а также обеспечить сохранность своего профессионального здоровья.

Психологическая компетентность педагогов в вопросах взаимодействия с ребенком, пережившим психотравмирующую ситуацию, в совокупности с вниманием к своему здоровью обеспечивает сохранность профессионального здоровья, здоровый психологический климат в образовательной среде. Для оказания необходимого вида помощи педагог может привлечь специалистов, понимая границы их компетенции. Следует также отметить, что отношение учителей к школьному психологу, доверие к нему зависят, прежде всего, от психолога. Психолог, получив предварительную информацию о состоянии ребенка, получает возможность встретиться с родителями, проконсультировать их и классного руководителя о признаках и динамике психологического неблагополучия, целесообразных формах взаимоотношений с ребенком, дать рекомендации по поводу возможности (или необходимости) обращения к другим специалистам, предоставив информацию о службах, оказывающих необходимый вид помощи (адреса и телефоны). Родитель сам может принять решение о том, чтобы прийти с ребенком (или без него) к психологу на консультацию (в соответствии с Законом РФ о психологической помощи). Родители должны быть заранее осведомлены, что в крайних случаях (при угрозе жизни ребенку или окружающим) психолог обязан сообщить в соответствующие инстанции.

Перечисленные ниже симптомы, возникающие в результате психотравмирующего события, могут возникать и в результате иных причин, быть проявлением абсолютно других проблем. Также следует учитывать, что признаки (симптомы) психологического неблагопо-

лучия могут быть менее и более выраженными, единичными или в комплексе. Чем в большей степени выражен симптом, чем их больше, тем в большей степени необходима профессиональная помощь специалистов.

- **Нарушения эмоциональной сферы: тревога, страхи, фобии, чувство вины за случившееся, подавленность, раздражительность, агрессия, резкие заметные перепады в настроении и др.**

Тревога (ощущение, ожидание надвигающейся угрозы). Учитель может снизить (временно) тревогу, создавая благоприятную атмосферу, организовав совместную деятельность по силам ученику, привлекая к общественным мероприятиям (в малой группе из нескольких одноклассников, с которыми ребенку комфортно). Подчеркивать достижения. Рекомендовать родителям обратиться с ребенком к школьному психологу или в ППМС центр. Профессиональная помощь психологов заключается в нормализации состояния, проработке чувств, возвращении чувства безопасности, восстановлении контроля над ситуацией, уровня адаптированности.

Страхи (ребенок может назвать конкретно, чего боится). Страхи, вызванные травматическим событием, временны, проходят. Первое время рекомендуется сопровождать ребенка, не оставлять одного, если он просит. Однако если страх сохраняется (больше двух недель), рекомендовать родителям обратиться с ребенком к школьному психологу или в ППМС центр, при сильной выраженности – к врачу (психиатру). Профессиональная помощь психологов заключается в нормализации состояния, проработке чувств, возвращении чувства безопасности, восстановлении контроля ситуации, уровня адаптированности.

Чувство вины. Если ребенок сообщает учителю о своей вине в случившемся, значительно преувеличивая ее, то следует признать возможность появления чувства вины, при этом нужно стремиться к тому, чтобы уменьшить ее: «Ты говоришь, что ты сделал ...то-то...Да, возможно, этого делать не надо было, но трагедия произошла не из-за этого поступка, а из-за того, что.....(природная стихия; это было тебе не по силам; ты не мог знать)». Задача – снизить чувство вины за счет разделения того, в чем ребенок виноват (например: послушался, не услышал, не придал значения), и в чем он не виноват (причины и следствия другого порядка). Нужно рекомендовать родителям обратиться к психологу за профессиональной помощью. Нельзя обвинять ребенка в трагедии! Нельзя игнорировать чувство вины, так как оно может привести к другим негативным последствиям. Психика самостоятельно начнет защищаться от непроработанного чувства вины, которое может перейти на бессознательный уровень. В результате могут начаться кошмарные сновидения, наказания самого себя в виде неудач, болезней и других форм ухода от реальности к девиантному поведению.

Снижение настроения. В отдельных случаях повышенный фон настроения, громкий смех. Ребенок проходит этап переживания. Переживание – закономерный процесс. Смех может быть непреднамеренной формой разрядки возросшего психического напряжения вследствие сдерживания эмоций, если он не имеет отношения к трагедии, а возникает в одной из микроситуаций, которая может быть смешной. Следует отнестись к этому без осуждения, чтобы не сформировать чувство вины на будущее, так как эта ситуация для ученика значима. В случае, когда эти реакции ярко выражены, следует рекомендовать родителям обратиться с ребенком за консультацией к специалистам.

- **Проблемы с успеваемостью:** прогулы, снижение успеваемости вследствие сужения сознания (нарушения внимания, памяти, эмоционального состояния, вызванные психотравмирующим событием).

Прогулы являются формой избегания трудной ситуации, признаком временной неспособности к обучению, сложностей во взаимодействии со школьным коллективом. Это – зона компетенций специалистов. Учитель может рекомендовать родителям обратиться с ребенком к школьному психологу или в Центр психолого-медико-социального сопровождения. Учителю следует стремиться к сохранению благоприятных условий для обучения (уважение, принятие ребенка, внимательное отношение и др.). Нельзя требовать повышения успеваемости в то время, когда ребенок переживает кризисную ситуацию, но и нельзя слишком потакать ему, чтобы не сформировался феномен «вторичной выгоды». Нельзя при одноклассниках ругать ребенка за невнимательность (это снижает самооценку, повышает тревожность и, как следствие, негативно сказывается на дальнейшем обучении).

Нарушение мышления и сознания свидетельствует уже о более серьезных проблемах в психическом состоянии, в таком случае необходима медицинская помощь.

- **Нарушение межличностных отношений:** изоляция (ребенок стал сторониться одноклассников), конфликтное поведение, раздражительность, агрессивность.

Изоляция может говорить о том, что ребенок сосредоточен на своих переживаниях, появилось ощущение «инаковости», непонимания со стороны других.

Конфликтное поведение, раздражительность, агрессивность ребенка во взаимоотношениях с одноклассниками, учителями, родителями (как форма дезадаптации) могут свидетельствовать о том, что превышен порог стрессоустойчивости личности, что у ребенка проблемы в других жизненных сферах. Если помнить о том, что такая реакция не относится лично к Вам, а обусловлена реакцией на иные события, то можно сохранять эмоциональное равновесие и не воспринимать такое поведение как личное оскорбление, разговаривать спокойно. Необходима профессиональная помощь психологов в нормализации состояния ребенка, проработке чувств. Следует рекомендовать родителям обратиться с ребенком к

школьному психологу или в Центр психолого-медико-социального сопровождения для психологического консультирования, оказания профессиональной помощи.

- **Вегетативные расстройства и психосоматические нарушения:** головные боли, спазмы в теле, создающие болезненные ощущения, расстройства желудочно-кишечного тракта, нарушения артериального давления, дыхания, аппетита, сна (кошмарные сновидения, сложности с засыпанием, частое пробуждение), обострение хронических заболеваний и появление новых и др.

В первую очередь ребенок нуждается в медицинской помощи. Это – компетенция врачей, поэтому необходимо обратиться в медпункт ОУ, пригласить психолога для психологического сопровождения. Нужно вызвать родителей, отпустить ребенка домой в их сопровождении для отдыха и обращения за профессиональной помощью к специалистам (врачам) медицинского учреждения. В дальнейшем желательно, чтобы ребенок с родителями обратился к психологу (к школьному психологу или в Центр психолого-медико-социального сопровождения) с целью оказания профессиональной помощи в нормализации состояния, проработке чувств.

- **Нарушение мотивационно-смысловой сферы – потеря смысла жизни, интереса к деятельности, отсутствие желания жить.**

Следует оказать ребенку эмоциональную поддержку. Нельзя «давить»! Опасно предъявлять завышенные требования. Нужно рекомендовать родителям обратиться с ребенком за профессиональной помощью к специалистам (врачам) и к психологу для нормализации состояния, проработки чувств, нахождения путей разрешения кризисной ситуации, повышения адаптационного потенциала. В случае суицидальных мыслей и установок (тем более намерений!) необходима помощь врача-суицидолога! В случае нарушения прав и интересов ребенка, условий жизнедеятельности необходимо вмешательство специалистов других ведомств (помощь юридическая, правоохранительная, социальная).

- **Регресс (временная потеря некоторых навыков; реакции, характерные для более раннего развития).**

Возможно самостоятельное восстановление. В серьезных случаях нужно рекомендовать родителям обратиться с ребенком к школьному психологу или в Центр психолого-медико-социального сопровождения.

- **Актуализация старых (более ранних) травм.**

Когда ребенок делится переживаниями по поводу события, которое произошло раньше, следует помнить, что последнее событие актуализировало «старую травму». Нужно ребенку дать возможность отреагировать. В сложном случае – посоветовать обратиться к психологу (с целью проработки осознания, отреагирования, нахождения адаптивных форм поведения).

- Поиск социальных ресурсов, безопасного места. Ребенок заходит к учителю во внеучебное время «просто так», пообщаться на темы, не относящиеся к событию.

Скорее всего, ребенку нужна безопасная зона, он стремится побыть рядом с тем человеком, который благоприятно влияет на его состояние. Наличие безопасной зоны дает силы, ресурсы для дальнейшего отреагирования, совладания. Желательно, чтобы учитель проявил внимание, стал собеседником, создал безопасную зону (когда нет «невыносимости» ситуации), некий «островок», необходимый как глоток воздуха, как ощущение опоры, дающий немного дополнительной силы для дальнейшего процесса переживания и совладания. Самостоятельно травму не следует затрагивать. Так ребенку легче пережить случившееся, создать ресурсное состояние, получить некоторые силы для дальнейшего отреагирования, а учителю – сохранить самообладание.

В случае появления вышеперечисленных симптомов у взрослых (педагогов) желательно обратиться к психологу (не обязательно к школьному) с целью предотвращения развития психосоматических расстройств, «выгорания», сохранения своего здоровья, в том числе профессионального. Нельзя игнорировать признаки собственного психологического, психического, физического неблагополучия.

Психологи школы и специалисты центра психолого-медико-социального сопровождения оказывают профессиональную психологическую помощь в случае, когда наблюдаются все перечисленные выше симптомы в отдельности и их сочетание (комплекс). Психологи осуществляют психологическую диагностику и оказывают психологическую помощь детям, их родителям, педагогам, администрации ОУ. Основными задачами при оказании психологами психологической помощи являются: сохранность психологического здоровья субъектов образовательной среды, способствующего школьной успеваемости и развитию ребенка в соответствии с возрастными этапами; улучшение межличностных отношений в системах «ученик – ученик», «ученик – группа учеников», «учитель – ученик», «учитель – группа учеников», «учитель – родители», «ученик – родитель», «учитель – учитель». Нельзя игнорировать принцип преемственности (межведомственной).

Сотрудники Центра экстренной психологической помощи (ЦЭПП) системы образования в сотрудничестве со специалистами системы здравоохранения (психологи и психиатр-психотерапевт) оказывают профессиональную психологическую помощь в случае, когда наблюдаются все перечисленные выше выраженные симптомы в отдельности и их сочетание (комплекс), возникшие и развивающиеся в связи с психотравмирующим событием, кризисной и чрезвычайной ситуацией. Психологи ЦЭПП при взаимодействии с психотерапевтами осуществляют психологическую диагностику и оказывают психологическую помощь (и

психологическое сопровождение) детям, их родителям, педагогам, администрации ОУ в кризисной ситуации, в том числе при переживании горя, травмы/потери и в других сложных ситуациях; оказывают профессиональную поддержку, проводят супервизии сложных случаев; информируют о реакциях, динамике состояний, службах помощи.

Основные задачи: помощь в преодолении кризисной ситуации, сохранность психологического здоровья, способствующего школьной успеваемости и развитию ребенка в соответствии с возрастными этапами; снижение профессионального выгорания сотрудников ОУ, повышение их психологической компетентности в вопросах взаимодействия с детьми, пережившими психотравмирующее событие, помощь в актуализации и формировании ресурсов и совладающего поведения в кризисной ситуации, помощь в профессиональном, личностном росте школьного психолога.

Психологи данных учреждений должны действовать в рамках своих компетенций, в тесном контакте со специалистами, имеющими базовое медицинское образование (психиатрами и психотерапевтами).

Диагностика суицидального поведения учащихся, выявление того или иного патопсихологического расстройства и его дифференциация от нормы, кризисная суицидологическая помощь суициденту должны проводиться специалистами-суицидологами, имеющими медицинское образование.

Таким образом, кризисная ситуация в ОУ затрагивает, в большей или меньшей степени, всю его систему: учащихся, родителей, педагогов, администрацию учреждения и других его сотрудников. Границы компетенций специалистов зависят от реакций на психотравмирующее событие, их интенсивности, совокупности и динамики. Эффективность психологической помощи обусловлена осуществлением внутриведомственного и межведомственного взаимодействия.

Особая роль при оказании психологической помощи принадлежит учителю (педагогу) как специалисту, находящемуся в этой системе к ребенку ближе всех и являющемуся связующим звеном между учащимися, их родителями и психологами.

Литература

1. *Амбрумова А.Г., Полеев А.М.* Неотложная психотерапевтическая помощь в суицидологической практике: Методические рекомендации. М., 1986.
2. *Баева И.А.* Экстремальная ситуация в контексте психологии безопасности // Психология экстремальных ситуаций / Под ред. В.В. Рубцова, С.Б. Малых. М., 2007.

3. *Бурмистрова Е.В.* Психологическая помощь в кризисных ситуациях (предупреждение кризисных ситуаций в образовательной среде): Методические рекомендации для специалистов системы образования. М., 2006.
4. *Дубровина И.В.* Психологическая служба образования // Психологическая служба и образование. 2001. № 2.
5. *Миллер Л.В.* Модель экстренной психологической помощи // Научно-практические и прикладные аспекты деятельности Центра экстренной психологической помощи ИЭП МГППУ: Сб. статей / Отв. ред. И.А. Баева. М., 2011.
6. Психология экстремальных ситуаций: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / [Т.Н. Гуренкова, И.Н. Елисеева, Т.Ю. Кузнецова и др.]: Под общ. ред. Ю.С. Шойгу. М., 2009.
7. *Рубцов В.В.* Психологическая помощь в экстремальных ситуациях // Вестник практической психологии образования. 2005. № 3 (4).
8. *Рубцов В.В., Баева И.А.* Психологическая безопасность образовательной среды как условие психосоциального благополучия школьника // Безопасность образовательной среды: Сб. статей : В 2 ч. Ч. I / Отв. ред. Г.М. Коджаспирова. М., 2008.
9. *Ситаров В.А.* Дидактика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В. А. Сластенина: 2-е изд., стереотип. М., 2004.

Psychological help in crisis: The limits of professional competence of education system professionals

L. V. Miller,

PhD in Psychology, Leading Research Associate, Center for Emergent Psychological Aid, Associate Professor, Chair of Scientific Basis of Extreme Psychology, Department of Extreme Psychology, Moscow University of Psychology and Education, Senior Research Associate, Moscow Research Institute of Psychiatry, Ministry of Public Health and Social Development, millerlv@mgppu.ru

We present the results of research and practice of professionals providing psychological support to the subjects of education environment in crisis situations, as well as the author experience in providing emergency counseling. We emphasize that the effectiveness of psychological support is determined by interaction between experts of the same and others departments. We describe the limits of competence of educational institutions specialists. A special role in the provision of psychological support is given to the teacher as an expert closest to a child, providing link between students, their parents and psychologists. We propose the necessity for teachers' capacity using and early providing them with information and psychological support. We describe a system of crisis psychological aid in educational institutions and define the boundaries of professional competence based on the observed reactions to traumatic events, their intensity and totality.

Keywords: crisis, psychological trauma, emergency psychological aid, crisis psychological aid, educational environment, boundaries of competence.

References

1. *Ambrumova A.G., Poleev A.M.* Neotlozhnaya psihoterapevticheskaya pomosh' v suigidologicheskoi praktike: Metodicheskie rekomendacii. M., 1986.
2. *Baeva I.A.* Ekstremal'naya situaciya v kontekste psihologii bezopasnosti // Psihologiya ekstremal'nyh situacii / Pod red. V.V. Rubcova, S.B. Malyh. M., 2007.
3. *Burmistrova E.V.* Psihologicheskaya pomosh' v krizisnyh situacijah (preduprezhdenie krizisnyh situacii v obrazovatel'noi srede): Metodicheskie rekomendacii dlya specialistov sistemy obrazovaniya. M., 2006.

4. *Dubrovina I.V.* Psihologicheskaya sluzhba obrazovaniya // Psihologicheskaya sluzhba i obrazovanie. 2001. № 2.
5. *Miller L.V.* Model' ekstremnoi psihologicheskoi pomoshi // Nauchno-prakticheskie i prikladnye aspekty deyatel'nosti Centra ekstremnoi psihologicheskoi pomoshi IEP MGPPU: Sb. statei / Otv. red. I.A. Baeva. M., 2011.
6. Psihologiya ekstremal'nyh situacii: Ucheb. posobie dlya stud. vyssh. ucheb. zavedenii / [T.N. Gurenkova, I.N. Eliseeva, T.Yu. Kuznecova i dr.]: Pod obsh. red. Yu.S. Shoigu. M., 2009.
7. *Rubcov V.V.* Psihologicheskaya pomosh' v ekstremal'nyh situaciyah // Vestnik prakticheskoi psihologii obrazovaniya. 2005. № 3 (4).
8. *Rubcov V.V., Baeva I.A.* Psihologicheskaya bezopasnost' obrazovatel'noi sredy kak uslovie psihosocial'nogo blagopoluchiya shkol'nika // Bezopasnost' obrazovatel'noi sredy: Sb. statei : V 2 ch. Ch. I / Otv. red. G.M. Kodzhaspirova. M., 2008.
9. *Sitarov V.A.* Didaktika: Ucheb. posobie dlya stud. vyssh. ped. ucheb. zavedenii / Pod red. V. A. Slastenina: 2-e izd., stereotip. M., 2004.