**Лекция 4. Тема «Структура психологической службы: цели, задачи, функции»**

Структура лекции

1. Актуальность развития психологической службы образования РФ.

2. Цели и задачи развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации.

3. Приоритетные направления психологической службы.

4.Основные направления деятельности психологической службы в современной организации

5.Служба экстренной телефонной социально-психологической помощи населению

**1. Актуальность развития психологической службы образования РФ.**

Современное российское общество переживает период серьезных демографических, экономических и технологических трансформаций, характерных для большинства развитых стран мира. Эти изменения приводят к новым рискам, предъявляют высокие требования к подготовке детей к жизни в быстро меняющихся условиях, требуют формирования критического мышления, новых жизненных установок, развитие личности с позитивными ценностями, формирование ответственного гражданина, способного взять ответственность за себя и свою судьбу. На переломе эпох, в условиях изменяющегося общества особенно важной становится реализация права ребенка на полноценное и свободное развитие. В сложившейся ситуации повышаются требования к системе образования, поскольку для обеспечения конкурентоспособности страны критически важным становится человеческий капитал как важнейший социально-экономический фактор развития инновационной экономики и экономики знаний, общества и государственности. Психологическая служба в системе образования Российской Федерации - один из важнейших механизмов, обеспечивающих права ребенка, декларируемые Конвенцией о правах ребенка и Всеобщей декларацией прав человека.

Современная российская школа сталкивается с новым типом образовательных и воспитательных проблем, связанных с инклюзивным образованием, с мульти культурностью контингента учащихся, с высоким уровнем неоднородности познавательного и социального развития детей и подростков. В настоящее время в системе образования России обучается свыше 14 миллионов детей, из них почти 481 тысяча детей с ограниченными возможностями здоровья, большое количество детей с трудностями обучения, детей мигрантов. Все это формирует мощный социальный запрос на развитие психологической службы образования.

Развитие информационных технологий в современном обществе приводит с одной стороны к большей доступности информации, знаний, а с другой приводит к размыванию граней между миром детей и миром взрослых, приводит к незащищенности детства. Негативными факторами, существенно влияющими на социализацию подрастающих поколений, являются такие глобальные явления как высокая агрессивность социальной и информационной среды, актуальность угрозы экстремизма и терроризма.

Новая социокультурная ситуация развития современных детей и подростков ставит совершенно новые задачи психологического обеспечения системы образования. К прежним задачам психологической службы образования – созданию условий для нормального, гармоничного психического развития - добавляются задачи, связанные с психологической безопасностью образовательной среды, психологической поддержкой детей из «групп риска», помощью детям, находящимся в тяжелой жизненной ситуации, разработкой системы экстренной психологической помощи и многие другие.

Структуру современной системы психологической службы образования фактически определило Положение о службе практической психологии в системе Министерства образования (Приказ № 636 Министерства образования РФ от 22 октября 1999 года). В структуру Службы практической психологии образования входят три основных блока:

I. Практический блок: - психологи, работающих в образовательных учреждениях различных типов и видов - учреждения (Центры) для детей, нуждающихся в психолого- педагогической и медико-социальной помощи. - психолого-педагогические и медико-педагогические комиссии (ПМПК).

II. Блок подготовки кадров, повышения их квалификации и переподготовки: - факультеты психологии высших учебных заведений - институты повышения квалификации.

III. Научно-методический блок: - научно-исследовательские институты - научные подразделения ВУЗов. В качестве основной цели выступало повышение эффективности деятельности учреждений образования путем содействия полноценному психическому развитию детей. Положение определило и основные направления деятельности службы: психологическое просвещение; психологическая профилактика-предупреждение; психологическая диагностика; психологическое консультирование и психологическая коррекция.

Цели и задачи психологической службы в ходе развития плавно эволюционировали от простой диагностики (например, определения готовности к школе) до обеспечения психологической поддержки целостного процесса воспитания и развития. В целом это соответствует опыту формирования психологической службы образования различных стран, которые вначале решали в основном задачи отбора детей на основе применения стандартных диагностических процедур (это и США, и ведущие европейские страны, такие, как Франция, Германия и др.).

Анализ современного состояния психологической службы образования показывает, однако, что, несмотря на все очевидные достижения службы практической психологии образования, существует целый комплекс проблем, требующих своего решения.

Во-первых, уровень и качество организации службы, состояние инфраструктуры службы в разных регионах характеризуется большой неравномерностью.

Во-вторых, отсутствует единый подход в определении целей, задач, содержания, методов работы психологической службы, места и статуса психолога в системе образования.

В-третьих, не выработаны нормы и стандарты деятельности психолога образования, нет единства диагностического инструментария психологической службы в образовании.

 В-четвертых, не сложилась единая система повышения квалификации специалистов психологической службы образования.

В-пятых, нет единой системы управления психологической службой образования в стране.

Это обусловлено многими причинами, основными среди которых являются различия в социально-экономических условиях разных регионов, в состоянии инфраструктуры службы, в системе подготовки кадров, системе управления и целого ряда других факторов. В соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" полномочия по организации предоставления психолого-педагогической и медико-социальной помощи детей закреплены за региональными и муниципальными органами власти. Однако региональные различия затрудняют обеспечение равных возможностей детей в получении психолого-педагогической помощи и создает риски развития образовательного неравенства между социальными группами.

Особая задача - проведение и координация научных исследований в интересах психологической службы образования РФ. В системе образования необходима организация и проведение масштабных исследований современного ребенка. Эти исследования важны для определения возрастных норм психического развития современного ребенка, а также для разработки психологического инструментария, поскольку без общероссийских исследований невозможно создание системы национальной стандартизации психологических диагностических методов (и соответственно их использование в системе образования). Необходима организация лонгитюдных исследований для оценки, как индивидуальных траекторий развития, так и глобальных системных эффектов (например, оценка влияния тех или иных образовательных технологий на психическое развитие детей).

Система организации и предоставления психолого-педагогической помощи в образования зависит как от состояния экономики, так и от организации самого образования, идеологии и других социокультурных факторов. Модели организации психолого-педагогической помощи в образования во многом зависят от тех целей, которые ставит система образования перед психологической службой в образовании. Эти цели и определяют структурно-функциональную организацию, нормативную базу, инструментарий и т.д., причем в ходе развития системы образования задачи могут меняться и, соответственно, должны меняться модели организации психолого-педагогической помощи в системе образования.

Новые задачи психологической службы в системе образования в Российской Федерации определены Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы, утверждённой Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы», "Законом об образовании", Федеральными государственными образовательными стандартами.

В настоящий момент деятельность по оказанию психолого- педагогической помощи определяется статьей 8 ч.1 п.12 Закона об образовании, в которой к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере образования относится: «организация предоставления психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, своем развитии и социальной адаптации».

В соответствии со статьей 42 Федерального закона об образовании психолого-педагогическая, медицинская и социально–педагогическая помощь оказывается детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, своем развитии и социальной адаптации.

ФГОС дошкольного образования и ФГОС начального образования для детей с ОВЗ, ФГОС общего образования определяют требования к психолого-педагогическим условиям реализации образовательных программ. Эти условия должны обеспечивать учет специфики возрастного психического и физического развития обучающихся; вариативность форм психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса (профилактика, диагностика, консультирование, коррекционная работа, развивающая работа, просвещение, экспертиза); комплексную оценку метапредметных (познавательных, регулятивных и коммуникативных компетенций) и личностных результатов освоения образовательной программы; создание психологически безопасной развивающей образовательной среды и целый ряд других условий.

Существуют другие нормативные акты, которые определяют нормативные требования к количеству специалистов: педагогов-психологов, логопедов, дефектологов для работы с детьми ОВЗ, обучающихся в общеобразовательных организациях.

Разработка Концепции развития опирается на богатый опыт деятельности отечественной психологической службы образования, опыт деятельности психологических служб других ведомств, научные и методические разработки российской психологической науки, а также международные научные разработки и опыт психологической службы в образовании за рубежом.

Концепция основана на принципах и нормах Конституции Российской Федерации, Конвенции ООН о правах ребенка, с учетом федеральных законов, указов и распоряжений Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, решений органов государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, затрагивающих сферы образования, семейной, молодежной, национальной политики, международных документов в сфере защиты прав детей и молодежи, ратифицированных Российской Федерацией, а также требований профессиональных стандартов: педагога-психолога, учителя-дефектолога и других специалистов психологической службы. Концепция определяет основные цели, задачи, основные принципы и направления развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации.

**3. Цели и задачи развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации.**

Система образования существует в пространстве современного общества, и являет собой его социокультурную составляющую, формирует поколения, задавая ту или иную направленность их сознания, ценностей, поведения. Психологическая служба в системе современного образования становится необходимым компонентом, а сравнительно недавно возникшая новая специальность – практический психолог образования (или педагог- психолог) - массовой. Работа психолога является новой формой общественно значимой профессиональной деятельности и вызвана к жизни потребностями общества, новые социальные реалии которого повышают требования к развитию творческого и нравственного потенциала молодого поколения страны. Психологи трудятся в детских садах, в общеобразовательных школах и в интернатах, в лицеях и специальных школах, в гимназиях, колледжах, кадетских корпусах, в системе начального и среднего профессионального и высшего образования, в ПМПК различного профиля: реабилитации, коррекции, развития и иной медико-психолого-педагогической поддержки, и помощи детям, подросткам, юношам.

Деятельность психологической службы направлена на реализацию основных принципов государственной политики в области образования, которые основываются на приоритетах общечеловеческих ценностей жизни и здоровья человека, свободного развития личности, общедоступности образования, адекватности образования задачам возрастного развития детей и школьников. Несвоевременная оценка возможных рисков и недостаточная профилактика проблем в развитии и воспитании ребенка, возникающих на этапе дошкольного и школьного детства, отрочества, ранней юности, оборачиваются невосполнимыми потерями в дальнейшем и проявляются в ряде негативных социальных феноменов – ксенофобии, несамостоятельности, безынициативности, возникновении криминального или зависимого поведения, несформированности толерантности, нетворческом отношении к жизни и пр.

Главная цель деятельности психологической службы - психологическое здоровье всех участников образовательного процесса. Психологическое здоровье включает в себя не только здоровье психическое, основу которого составляет полноценное психическое развитие человека на всех этапах онтогенеза, но и духовно-нравственное развитие личности.

Основное средство достижения главной цели - создание и соблюдение в образовательном учреждении психологических условий, обеспечивающих психическое и личностное развитие каждого ребенка.

Основные направления деятельности психологической службы образования: эффективное обеспечение интеллектуального и нравственного развития личности с учетом возрастных, психологических и гендерных особенностей участников образовательного процесса, интеграция в образовательном пространстве всех ступеней образования линий личностного, культурного, социального и профессионального развития.

К основным задачам психологической службы относятся:

- формирование и организация позитивной социальной ситуации развития для субъектов образовательного процесса в образовательных учреждениях различного вида и типа в системе общего, среднего профессионального и высшего образования;

- содействие личностному и интеллектуальному развитию детей, подростков, молодежи на каждом возрастном этапе, формирование у них потребности и способности к самовоспитанию и саморазвитию;

- содействие гармонизации социально-психологического климата в образовательных учреждениях;

- подготовка и создание условий психолого-педагогической преемственности при переходе со ступени на ступень в процессе непрерывного образования; - осуществление психолого-педагогического анализа образовательных программ с целью соотнесения их содержания и способов освоения с познавательными возможностями, возрастными и личностными особенностями детей и учащихся, с перспективами их социального, профессионального и жизненного самоопределения;

- обеспечение индивидуального подхода к каждому участнику образовательного процесса на основе психолого-педагогического изучения их особенностей;

- оказание помощи не только педагогу в понимании индивидуальных особенностей детей и школьников, но и учащимся

– в умении разбираться в себе самом, в своих желаниях, возможностях, поступках, отношениях;

- профилактика, выявление и преодоление различных психологических причин трудностей личностного, социального и познавательного развития детей, подростков, учащейся молодежи;

- оказание своевременной психологической помощи и поддержки как детям разного возрас-та, так и их родителям, воспитателям, учителям;

- инициирование и укрепление культурного взаимодействия педагогов (воспитателей, учителей) и родителей как необходимое условие нормального развития растущего человека.

- постоянное участие в работе педагогических советов, методических объединений, педагогических консилиумах, выступления с лекциями, проведение индивидуальных и групповых консультаций для педагогов и родителей. Тем самым психологи участвуют в повышении квалификации учителей, воспитателей, администрации образовательного учреждения в области возраст-ной, педагогической, социальной психологии, в приобщении всех субъектов образовательного процесса к психологической грамотности и психологической культуре личности.

**4. Основные виды деятельности психолога**

Основными видами деятельности психолога являются: психологическое просвещение, психологическая профилактика, психологическое консультирование, психологическая диагностика, психологическая коррекция, психологическая реабилитация и социально- психологическая адаптация. В любой конкретной ситуации каждый вид работы может быть основным в зависимости от той проблемы, которую решает психолог и от специфики того учреждения, где он работает.

Психологическое просвещение ставит целью повышение уровня психологических знаний и психологической культуры педагогов и родителей, формирование запроса на психологические услуги и обеспечение учащихся информацией о возможности решения возникающих психологических проблем, популяризацию результаты новейших психологических исследований. Формы психологического просвещения могут быть самыми разными: лекции, беседы, семинары, выставки, подборка литературы и пр. Эффект от психологического просвещения возрастает, если ппсихологическиезнания даются как средство решения жизненных проблем, конкретных проблем обучения и воспитания детей и школьников.

Психологическая профилактика — вид деятельности, направленный на сохранение, укрепление и развитие психологического здоровья и благополучия растущего человека на всех этапах дошкольного и школьного детства, подросткового и раннего юношеского возраста, на предупреждение возможных проблем развития личности и межличностных отношений участников образовательного процесса. Психологическая профилактика требует совместной работы психолога, педагогов и, в некоторых случаях, ряда других специалистов. Психологическая профилактика может быть реализована в форме разработки и реализации развивающих программ для детей разных возрастов с учетом задач развития каждого возрастного этапа.

Психологическая диагностика — углубленное изучение индивидуальных особенностей личности и познавательных способностей учащихся с целью выявления причин возникновения проблем в обучении и развитии, в межличностных отношениях; диагностика способностей и интересов учащихся (в том числе профессиональных); выявление одаренных детей и др. Психолог осуществляет контроль динамики психического развития детей, обучающихся и воспитывающихся в учреждениях образования с целью своевременного выделения детей с отставанием или риском отставания в когнитивном развитии (включая произвольную регуляцию, процессы переработки информации разных модальностей, возможность поддержания оптимального уровня активности) на основе анализа диагностических данных разрабатывает программы развивающей, а в необходимых случаях, и коррекционной работы, которые включают психологическую (в том числе нейропсихологическую) и педагогическую части. Психолог проводит сравнительный анализ развивающего эффекта различных систем обучения и воспитания с целью выработки рекомендаций для повышения их развивающих возможностей; по запросам судов, органов опеки и попечительства, комиссий и инспекций по делам несовершеннолетних и других организаций проводит психологическую экспертизу психического состояния ребенка, условий семейного воспитания с целью вынесения соответствующими инстанциями обоснованных решений, связанных с определением дальнейшей судьбы учащихся (лишение родительских прав, направление школьника в специальные учебные заведения и пр.).

Психологическое консультирование — оказание конкретной помощи обратившимся взрослым и детям в осознании причин различного рода психологических проблем, их анализе и решении, оказание помощи в формировании новых установок и принятии собственных решений. Осуществляется в форме индивидуальных и групповых консультаций, психолого-педагогических консилиумов. Цель консультирования- обеспечить индивидуальный подход к ребенку, создать благоприятные условия для его развития и преодоления трудностей и психологических проблем развития, определить условия и направление развития детей, обнаруживающих особые способности.

Психологическая коррекция — систематическая целенаправленная работа психолога, в том числе нейропсихолога, с детьми, отнесенными к категории группы риска по тем или иным основаниям, и направленная на помощь этим детям в преодолении нарушений и трудностей поведения и развития.

Психологическая реабилитация и социально-психологическая адаптация - предполагает психологическое сопровождение учащихся, членов их семей в процессе консультативной и психокоррекционной работы с ними; конструированию адаптивных моделей поведения и социальных взаимодействий, обеспечивающих наиболее полную социализацию и интеграцию в общество, и культуру проблемных детей и их семей. Все перечисленные виды деятельности на практике существуют только в единстве. В зависимости от ситуации каждый из видов деятельности может выдвигаться на первый план в зависимости от проблемы и от специфики образовательного учреждения.

**4.Основные направления деятельности психологической службы в современной организации**

**1. Диагностика**

**Диагностика** - позволяет выявить особенности поведения и психического состояния учащихся с целью определения дальнейших путей и форм помощи. Диагностика должна носить системный, комплексный характер, т. е. должна охватывать все сферы личности: эмоционально-волевую, познавательно-мировоззренческую, действенно-практическую. При подборе методов исследования важно учитывать, что обследование подростков, особенно склонных к девиантным формам поведения, имеет ряд особенностей: оно должно быть по возможности кратким, не вызывать отрицательных реакций у подростков и в то же время - максимально информативным.

**2. Развитие и коррекция.**

Развитие - работа, направленная на создание условий развития учащихся.

Коррекция - работа, направленная на изменение подростка (например, способов его поведения) и решение конкретных проблем.

В рамках данного направления выделяются следующие формы работы: тренинг, коррекционные и развивающие занятия, обучающие встречи и т. д.

Коррекционно-развивающие занятия направлены на развитие общих познавательных процессов учащихся.

3. **Обучающие встречи** направлены на развитие умений и навыков в конкретной деятельности.

4. **Тренинг** способствует приобретению навыков адекватного и эффективного поведения, саморегуляции, коррекции системы ценностей, потребностей (тренинг общения); помогает достижению уверенности в себе, формированию объективной самооценки, преодолению психологиче-ской защиты, развитию стрессоустойчивости и позитивного отношения к себе и другим, развитию эмоционально-волевой сферы (тренинг личностного роста). Дает возможность видеть и оценивать себя через обратную связь с члена группы.

**5. Профилактика**

**Профилактика** - целенаправленная систематическая работа по предупреждению возможных психологических проблем у учащихся и по выявлению подростков группы риска. Психопрофилактическая работа осуществляется в форме скрининговых обследований всех учащихся с целью выявления группы риска и принятия решения о необходимости дальнейшей психокоррекционной работы с ними в форме психологических тренингов и уроков по психологии. Психопрофилактическая работа предполагает оказание помощи учащимся в период адаптации их к условиям нового учебного заведения, предупреждение психологических перегрузок, связанных с неблагоприятными условиями жизни, обучения и воспитания учащихся (участие в составлении расписания уроков, режима работы училища, производственной практики и т. д.), создание благоприятно-го климата через оптимизацию форм общения.

**6. Просвещение**

**Просвещение** - формирование у учащихся, их родителей, педагогов и мастеров производственного обучения, администрации потребности в психологических знаниях, желания использовать их в интересах собственного развития; повышение психологической культуры. Это весьма распространенное и популярное направление работы (охват значительной аудитории, возможность освещения назревшей проблемы). Однако следует отметить среди недостатков этой работы пассивную позицию слушателей и как результат лишь теоретическое усвоение полученной информации, она не переходит в практический опыт (не формируется навык поведения). Кроме того, следует помнить, что эффективность просвещения определяется актуальностью выбранной темы. Данная деятельность может осуществляться через конкретные формы: лекция, семинар, беседа, диспут, тематические выставки, родительские клубы, психологическая газета и т. д., выбор которых определяется целями и возможностями специалиста, и особенностями аудитории.

**7. Консультирование**

**Консультирование** - позволяет выявить проблему, проанализировать и решить ее. В то же время в отличие от просвещения в результате консультации решается конкретная проблема, при-чем не только на уровне полученного знания (разрабатывается конкретная индивидуальная про-грамма действий). Здесь предполагается активная позиция консультируемого.

В рамках данного направления можно рассматривать:

педагогическое консультирование;

консультирование учащихся;

консультирование родителей.

Следует подчеркнуть, что данное направление работы также осуществляется не только психологами. Консультации по социальным вопросам осуществляет также социальный педагог, мастер; медицинские вопросы курирует медицинский работник училища.

Основные ориентиры формирования и развития концепции деятельности психолога задаются этическими нормами и профессиональными принципами. Необходимо отметить, что попыт-ки сформировать эти принципы неоднократно осуществлялись в отечественной психологии. Мож-но назвать работы И. В. Дубровиной, В. В. Столина, Ю. Е. Алешиной, Г. В. Бурменской и др.

Основными нормами можно назвать следующие:

уважение фундаментальных прав и достоинств человека, в том числе право на конфиденциальность, самоопределение и автономию;

забота о благополучии клиента («Не навреди!»);

компетентность;

честность и ответственность.

Соблюдение вышеперечисленных принципов позволит предотвратить возможные проблемы в профессиональной деятельности психолога и в значительной степени облегчит принятие решений в случае возникновения этически противоречивых ситуаций.

**5.Служба экстренной телефонной социально-психологической помощи населению**

**1. Специфика деятельности службы.**

Служба телефонной экстренной социально-психологической помощи является частью комплексной системы оказания социально-психологической помощи населению. В России данная служба известна под названием «Телефон доверия». Это отнюдь не общепринятое обозначение служб экстренной психологической помощи. Почти в каждой стране есть свое наименование: в Испании - «Надежда», в Швейцарии- «Протянутая рука», в Германии - «Духовная помощь». «Телефон доверия» - обозначение, принятое в славянских странах.

Первый «Телефон доверия» был открыт в Москве в 1982 году. Необходимость введения этой формы психологической помощи была обусловлена тем, что часто люди, нуждающиеся в психологической помощи, не решаются отважиться на контакт с психологом лицом к лицу.

Основное отличие службы «Телефон доверия» в СНГ от западно-европейской модели со-стоит в том, что в нашей стране данная служба построена почти исключительно на профессиональной основе: «на трубке» за определенную плату работают профессионалы.

Специфика деятельности службы «Телефон доверия» связана с решением задач экстренной психологической помощи. Прежде всего, это:

- снять напряжение, которое испытывает человек, обращаясь на «Телефон доверия»;

- помочь человеку, обратившемуся за помощью, пережить конфликты и иные психотравмирующие ситуации;

- помочь обратившимся в службу наметить пути разрешения внутреннего или внешнего конфликта; актуализировать их личностные, духовные, интеллектуальные, творческие, физические ресурсы для выхода из кризисного состояния;

- обеспечить доступность и своевременность квалифицированной социально-психологической помощи для всех граждан, независимо от их социального статуса и места жительства.

Основными принципами предоставления психологической помощи по телефону являются следующие:

- доступность в любое время. Это означает круглосуточный режим работы и наличие достаточного количества каналов на одной телефонной линии;

- анонимность и для обратившегося в службу, и для телефонного консультанта;

- не директивность, т. е. отсутствие какого-либо давления на нуждающегося в помощи;

- бесплатность;

-отказ телефонного консультанта от политических, религиозных, идеологических и прочих установок в беседе с обратившимся в службу;

- невмешательство сотрудников службы «Телефон доверия» в судьбу человека, обратившегося за помощью (имеется в виду принудительная госпитализация, навязывание непременного очного контакта с психологом), если с его стороны не выражается добровольное на то согласие. Лишь с ориентацией на самые крайние случаи, когда цена данного принципа отступает перед ценой жизни человека, обсуждаются возможности отклонения от него;

В работе службы «Телефон доверия» приняты следующие обозначения:

- обращающийся в службу - «пациент»;

- отвечающий, работающий «на трубке» - консультант;

- сам речевой контакт с пациентом - беседа.

Главный итог беседы и отчасти критерий ее успешности - снятие напряжения у пациента.

Обычно консультанты службы телефона доверия работают по бригадной системе. Бригада состоит из 5- 6 человек. В бригаде должны быть разные специалисты, не только психолог; тогда есть возможность «передавать» звонок от одного специалиста другому в зависимости от специфи-ки проблемы пациента.

Каждый консультант работает в отдельной кабинке, где помимо телефонного аппарата и кресла находится зеркало (напротив кресла) для того, чтобы консультант мог отслеживать свое поведение и эмоциональные реакции во время разговора.

**2. Функциональные обязанности телефониста-консультанта**

Консультант не имеет права раскрывать анонимность пациента никаким третьим лицам, кроме своих коллег по службе. Раскрытие анонимности пациента правоохранительным органам возможно только по решению суда. В исключительных случаях разрешается раскрытие анонимности пациента представителям других социальных служб только при наличии на то его согласия.

Консультант не имеет права использовать информацию, полученную во время беседы с клиентом, в корыстных целях.

Консультант не должен вступать в какие-либо личные отношения с пациентом (например, ходить в гости).

Консультант вправе отказаться от принятия на себя профессиональных обязательств только при наличии полной уверенности в том, что своими действиями он не нанесет ущерба пациенту.

Консультант должен отчетливо представлять себе границы своей компетентности и тот потенциальный вред, который может принести пациенту.

Консультант имеет право делать аудиозапись беседы или разрешать третьим лицам прослушивать ее только после согласия на это пациента.

Консультант имеет право оказать экстренную психотерапевтическую помощь лицам, находящимся в кризисной ситуации.

Консультант имеет право консультировать пациентов по поводу психологических проблем.

Консультант имеет право на информационное консультирование пациентов с целью установления их связи с другими социальными службами.

Консультант обязан фиксировать все обращения в службу в *отчетной карте вызова,* отмечая следующую информацию:

- порядковый номер пациента;

- пол пациента;

- его возраст (сообщенный пациентом или по оценке консультанта);

- имя пациента;

- место жительства, номер телефона;

- семейный статус пациента (женат, разведен, вдов, живущий одиноко, неизвестно);

- который раз обращается в службу «Телефон доверия»; 16

- дата обращения пациента;

- время начала разговора;

- время окончания разговора (длительность беседы);

- тема беседы, краткое содержание разговора (делается в том случае, если оно представляет интерес для других консультантов);

- комментарии консультанта;

- оказанная помощь;

- исход разговора (оценка эффективности беседы);

- имя консультанта.

**3. Правила ведения беседы.**

Беседа начинается по инициативе пациента. Консультант не имеет возможности ни начать беседу, ни права прервать ее.

Когда зазвонил телефон, не рекомендуется брать трубку сразу. Оптимальный вариант интервала между сигналом и снятием трубки - две-три секунды. Меньший интервал может обескуражить звонящего, при большем нерешительный пациент может повесить трубку.

Начинать речевой контакт необходимо с оповестительной формулы, принятой в конкретной службе «Телефон доверия», которую консультант произносит спокойным голосом. Он должен оставаться спокойным в течение всего разговора с пациентом.

Тактически выгодно сначала осторожными вопросами выяснить, с кем имеешь дело.

Необходимый этап беседы — выслушивание пациента, предоставление ему возможности проговорить конфликт. Часто уже это приносит облегчение пациенту.

Далее совместно с пациентом консультант анализирует конфликтную ситуацию, выделяя ее элементы. Затем целесообразно разделить эти проблемные элементы на две группы: на те, что зависят от желаний, усилий, во ли пациента, и на те, что от его воли не зависят либо требуют слишком много сил, времени, постоянного напряжения. Тем самым каждой проблеме, трудности приписывается цена, выражаемая теми усилиями и жертвами, пойти на которые пациент готов ради достижения своей цели, то есть определяется мотивационный вес каждого элемента проблемы.

Теперь, когда известна цена проблемы или ее элементов, самое время попытаться понять: чего, в сущности, пациент хочет. Подробное обсуждение ситуации может помочь пациенту по-новому взглянуть на нее и соотнести ее не с сиюминутными, а более долгосрочными мотивами. Консультанту важно помнить, что он нужен пациенту для того, чтобы тот смог увидеть свою проблему «чужими глазами», со стороны, с некоторого расстояния.

Информация, которую консультант сообщает пациенту, должна быть обезличена ссылками на статистику, научные данные. Ссылки на личный опыт недопустимы.

И наконец, этап принятия решения. Задача консультанта на этом этапе беседы— сделать все, чтобы пациент получил возможность принять решение, но делать это за него есть вмешательство в чужие дела. Не стоит навязывать пациенту своего мнения и отстаивать свою правоту. Иначе консультант лишь самоутверждается, и только.

По завершении беседы консультанту не следует класть трубку первым, даже если он уже попрощался с собеседником. Разговор может иметь продолжение, и вообще, пациент не должен слышать короткие гудки.

***Типы*** *звонков:*

*«Молчащие звонки», «Молчаливое обращение».* Что стоит за ними? Абоненту не хватает решительности начать разговор, он не в состоянии переступить барьер недоверия и страха. Мол-чание абонента не повод для прерывания контакта. Напротив, консультант должен изыскать сред-ства, помогающие удержать потенциального пациента и разговорить его. Абонент должен почув-ствовать поддержку консультанта, которая может быть выражена самыми обычными и простыми фразами: «Пожалуйста, говорите, я готов выслушать вас» или «Я понимаю, иногда бывает трудно начать разговор» и т. п.

В некоторых случаях необходимо обеспечить обратную связь с абонентом. Консультант может использовать описание каких-либо звуков, которые слышит. Например: «Очевидно, вы находитесь на улице, я слышу шум транспорта?» Иногда полезно придумать какой-либо условный код, напри мер стук по трубке, обозначающий «да» и «нет».

*«Замаскированные звонки», «Замаскированное обращение»* типа

«Это вызов такси?» или «А куда я попал? Что это за Телефон доверия? А я могу вам довериться?» Нередко за такими фразами скрываются очень серьезные психологические проблемы.

*«Звонки-дурачество», «Звонки-засорение».* Как на них реагировать? Услышав по телефону шутку, можно ответить шуткой. Можно задать вопрос: «Это все, что вы хотели сказать?»

*«Сексуальные звонки».* Звонки этой категории могут быть самыми трудными и неприятными. Консультант должен уметь избегать неловкости, смущения, испуга, чтобы помочь абоненту, действительно нуждающемуся в откровенном разговоре о своих половых взаимоотношениях, при этом он должен чувствовать себя вполне комфортно.

Существуют три правила реагирования на такие звонки:

1) принятие, не осуждение абонента, даже если возникла необходимость сказать ему, что он переступил границы возможного обслуживания

2) строгая дифференцировка - не манипулирует ли абонент консультантом;

3) твердая позиция, требуемая конкретной службой «Телефон доверия» в отношении этого вида звонков. Так, некоторые «Телефоны доверия» установили линию прерывания сексуальных звонков. Другие «Телефоны доверия», признавая существование у некоторых абонентов такой потребности, идущей от их низкой самооценки и малой веры в себя, делают попытки найти к сексуальному абоненту особый подход. С этой целью создается специальная группа телефонных консультантов, которые работают с такими звонками.

**4. Отбор и подготовка телефонных консультантов**

Служба экстренной психологической помощи по телефону предъявляет определенные требования к личностным и деловым качествам тех, кто в ней работает. Поэтому кандидаты в телефонные консультанты проходят через некоторый отбор.

Люди с больным сердцем, страдающие эпилепсией, с речевыми дефектами «отсеиваются» сразу. Нежелательны выраженные акцентуации характера, эмоциональная нестабильность.

Условием успешности работы на «Телефоне доверия» являются альтруистическая мотивация консультанта, его устойчивый интерес к людям, толерантность, умение дистанцироваться от собственных установок, самообладание, чувство юмора, способность к сопереживанию при одновременном сохранении личностной дистанции, иначе консультант не сможет снять напряжение пациента, заражаясь его эмоциональным состоянием.

Очень важны для эффективной работы «на трубке» и широта жизненного опыта консультанта, и его знание жизни различных социальных слоев и разных моделей семейных отношений, а кроме того - умение эмпатически слушать собеседника.

Чересчур благополучные люди, у которых нет проблем, не смогут работать в качестве телефонных консультантов, так как с трудом вникают в чужие проблемы и горести. Но и хронически пасующие перед собственными трудностями вряд ли смогут настроить пациента на конструктивный лад.

Подбор кандидатов для работы на «Телефоне доверия» проводится через ознакомительную беседу с ними. Цель такой беседы - выявить у кандидата мотивацию для работы и помочь ему самому определиться в отношении аспектов будущей работы.

Отсутствие специального психологического образования у кандидатов преодолимо в рамках подготовки телефонных консультантов и их самоподготовки, тем более что выпускникам факультетов психологии тоже приходится учиться многому.

Подготовка добровольцев для работы на «Телефоне доверия» занимает от четырех до восьми месяцев. Сначала они проходят специальную подготовку, которая включает в себя знакомство с некоторыми отраслями знаний, необходимых для квалифицированного общения с пациентами: с основами общей, возрастной, социальной, специальной и педагогической психологии, основами психологического консультирования, психиатрии, сексологии и сексопатологии, возрастной физиологии, наркологии, права. Затем они проходят стажировку в паре с опытным наставником. Метод парной работы с инструктором предполагает прослушивание некоторых бесед с клиентами с последующим их анализом, а в дальнейшем - самостоятельную беседу начинающего консультанта с последующим разбором ошибок.

Помимо того, регулярно собирается группа опытных и начинающих сотрудников «Телефона доверия», которые под руководством инструктора или без такового проводят практические занятия или обсуждение случаев из практики. Занятия обычно представляют собой различного рода тренинги, разыгрывание моделей ситуаций общения, а также мероприятия по сплочению группы.