

**Программа краевой инновационной площадки в сфере образования  
Ставропольского края по теме «Региональная комплексная модель  
оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации  
критического инцидента»**

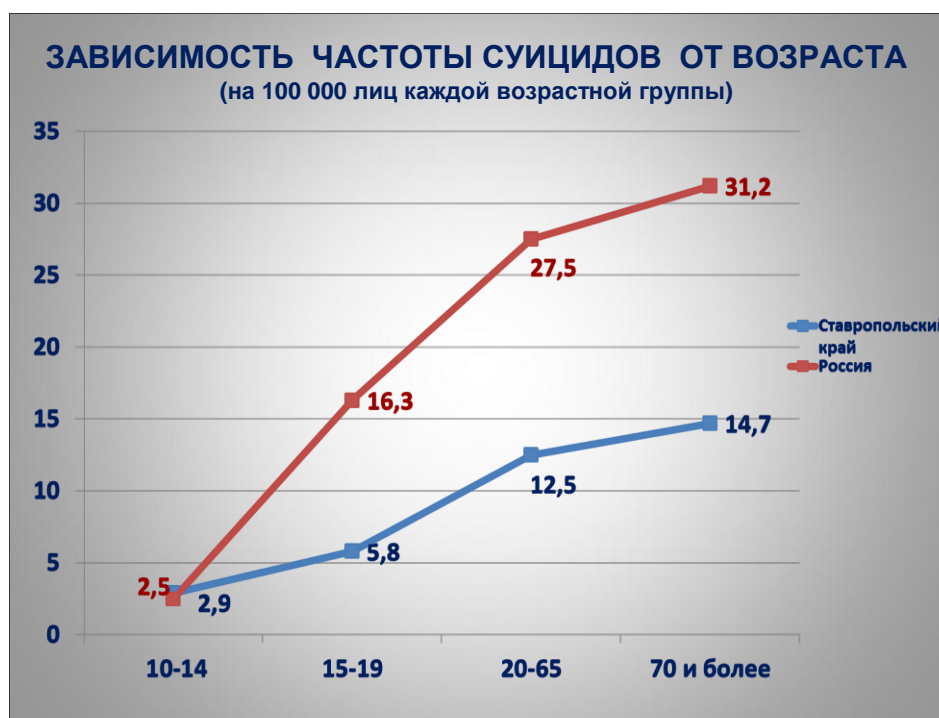
Государственное бюджетное образовательное учреждение «Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (ГБОУ «Краевой психологический центр»)	Тел./факс (8652) 99-23-52.
Адрес: Ставрополь, 355001, Мира ул., д. 285 Адрес сайта: <a href="http://psycentre26.ru">http://psycentre26.ru</a>	Е-mail: <a href="mailto:kmpmk_minobr@mail.ru">kmpmk_minobr@mail.ru</a>
Тема инновационного проекта: «Региональная комплексная модель оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента»	
Ведущая научная организация: ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»	
Научный руководитель инновационного проекта: Тормосина Наталья Геннадьевна, к. психол. н., ассистент кафедры психологии ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» Место работы: ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»	
Ф.И.О. авторов инновационного проекта: Гладченко Лариса Геннадьевна Тучина Мария Витальевна	тел.:  8(8652) 22-13-90
Ф.И.О. руководитель организации: Заика Елена Васильевна	тел.: 8(8652) 24-65-36
Проф. состав участников ОЭР : 8 педагогов – психологов (консультантов), 1 педагог-психолог (супервизор): с высшей категорией – 1, с первой категорией – 2, без категории – 6	
Связи образовательного учреждения с другими организациями: С 2010 года - сотрудничество с СРО ЦСПП «Перекресток» (г.Ставрополь), с октября 2014 года - участие в проекте «Активная защита прав детей, пострадавших от насилия, находящихся в кризисной ситуации» Национального фонда защиты детей от жестокого обращения (г.Москва)	

## **Раздел 1. Методологическая часть программы.**

### **1.1. Обоснование актуальности.**

В настоящее время необходимость профилактики суицидов среди детского и подросткового населения, важности принятия мер по защите детей от насилия в семье, образовательных и интернатных учреждениях, в случае межэтнических конфликтов не вызывает сомнения.

Распространенность суицидов, в том числе среди подростков, достигла в России масштабов социальной катастрофы (С.В. Березин, К.С. Лисецкий, 2000, Т.Н. Горобец, 2007, О.В. Хухлаева, 2011). По данным представленным заслуженным деятелем науки РФ, профессором Б.С. Положим в 2014 году, частота завершённых суицидов в Ставропольском крае у детей от 10 до 14 лет превышает среднестатистические показатели в России.



Жестокое обращение с детьми, включающее физическое, психологическое и сексуальное насилие, а также пренебрежение потребностями ребенка, также широко распространено. Это происходит в семье со стороны родителей и других родственников, в интернатных учреждениях, в школе и других местах общения детей – со стороны сверстников. Причем часто жестокое обращение имеет системный и скрытый характер, что приводит к невозможности оказания ребенку своевременной помощи, его физической и психологической реабилитации, и влечет за собой тяжелые последствия для состояния здоровья ребенка, его социализации и развития.

Эти серьезные проблемы актуальны для всех регионов России. Но в Ставропольском крае существуют и специфические проблемы, связанные с многонациональностью населения региона, его территориальным расположением и актуальной политической ситуацией в мире. Это порождает ряд особых трудностей:

- повышенный риск возникновения межэтнических конфликтов как в подростковой среде, так и среди взрослого населения, что может породить социальную депривацию, преследование по национальному признаку, а также нести прямую непосредственную угрозу жизни и здоровью ребенка или подростка;

- пребывание в крае беженцев и вынужденных переселенцев с территории Украины, в том числе детского и подросткового возраста, у которых высока вероятность сложностей с адаптацией, развития посттравматического стрессового расстройства.

В то же время, в крае существует ряд возможностей для оказания как экстренной, так и пролонгированной правовой, медицинской, психологической помощи детям, подросткам и семьям, оказавшимся в

ситуации критического инцидента. Но, в то же время, из-за низкой информированности населения о возможностях оказания такой помощи доступ к ней затруднен, особенно для детей и подростков. Особую сложность представляют случаи оказания помощи при жестоком обращении в детских домах и интернатных учреждениях.

Также в Ставропольском крае существует Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 88002000122, специалисты которого могут выполнять функции информирования детей и подростков о ресурсах получения помощи в острых ситуациях в территориях края, координации специалистов по организации сопровождения в случаях необходимости. Но проблемами службы в такой ситуации становятся ограниченность ресурсов, проблема доступности телефона доверия в круглосуточном режиме из-за отсутствия финансирования, несформированность и несогласованность работы учреждений разной ведомственной принадлежности.

Таким образом, актуальность темы создания региональной комплексной модели оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента с привлечением специалистов Детского телефона доверия обусловлена необходимостью разрешения следующих противоречий:

- противоречия между острой необходимостью создания комплексной модели помощи ребенку в ситуациях угрозы его жизни и здоровью и отсутствием системы межведомственного взаимодействия учреждений сфер здравоохранения, образования, социальной защиты, правоохранительных органов, общественных организаций, занимающихся защитой прав разных категорий детского населения;

- противоречие между фактическим наличием большого числа учреждений по защите материнства и детства, по охране физического и психологического здоровья ребенка и низкой информированностью населения о порядке обращения в данные учреждения в трудных жизненных ситуациях, сложностях непосредственного доступа детей и подростков к получению необходимой помощи;

- противоречие между наличием достаточного количества квалифицированных специалистов и отсутствием системы взаимодействия между ними для организации и осуществления эффективной помощи ребенку в ситуации критического инцидента на уровне края.

**1.2. Тема инновационной работы.** Создание региональной комплексной модели оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента.

**1.3. Проблема исследования. Научная и практическая значимость ее решения для развития системы образования Ставропольского края.**

Проблема исследования заключается в том, чтобы выяснить, какие условия способствуют оптимизации оказания помощи детям и подросткам, оказавшимся в ситуации критического инцидента? А также, какие могут

быть основные этапы и методы работы, обеспечивающие получение оптимального результата.

Необходимость разработки модели профилактики и оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента, создания системы помощи детям и подросткам в территориях края

**Теоретическая значимость** исследовательской работы состоит:

- в изучении условий и предпосылок, необходимых для создания и реализации региональной комплексной модели оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента;

- в разработке региональной комплексной модели оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента.

**Практическая значимость экспериментальной работы** состоит:

- в реализации региональной модели оказания помощи детям и подросткам СК, оказавшимся в ситуации КИ и оперативном реагировании на острые проблемы детей и подростков, как мобильного эффективного инструмента решения сложных детско-подростковых проблем, в том числе связанных с предотвращением негативных последствий ситуаций критического инцидента, профилактикой их возникновения);

**1.4. Объект исследования** – профилактика и помощь подросткам и детям, оказавшимся в ситуации критического инцидента.

**1.5. Предмет исследования** – создание региональной системы профилактики и оказания психолого-педагогической помощи детям и подросткам, оказавшимся в ситуации критического инцидента.

**1.6. Цель проекта** - разработать и апробировать эффективную комплексную систему помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента, а также мер профилактики ситуаций критического инцидента в Ставропольском крае.

**1.7. Гипотеза** –

Для создания эффективной комплексной системы помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента, а также мер профилактики ситуаций критического инцидента в Ставропольском крае, необходимы следующие условия:

- оказание не только экстренной помощи в ситуации критического инцидента, но и длительного сопровождения организаций, лиц, столкнувшихся с критической ситуацией;

- обучение специалистов Центра и филиалов по программам работы с травмой, кризисными ситуациями и др.;

- применение в работе различных методов психотерапевтической практики: психоанализа, транзактного анализа, юнгианского анализа, гештальт-терапии, телефонного консультирования, когнитивно-поведенческой терапии и др.;

- оказание специалистам, работающим с ситуацией критического инцидента, супервизорской помощи и профессионального сопровождения;

- обеспечение преемственности и непрерывности работы волонтерской группы;

- соблюдение этических принципов (ответственности, конфиденциальности, информирования клиента о целях и результатах обследования (контракты, границы), компетентности, этической и юридической правомочности и принцип благополучия клиента).

### **1.8. Задачи проекта.**

1. Разработка системы информирования разных возрастных групп детей и их родителей (лиц их заменяющих), педагогов, различными способами, включая интернет-пространство, СМИ, индивидуальное информирование и прочее.

2. Разработка системы мер по повышению качества оказания экстренной психологической помощи в ситуации критического инцидента.

3. Разработка алгоритмов оказания помощи в ситуации критического инцидента в рамках телефонного консультирования.

4. Организация межведомственного взаимодействия в случае необходимости работы за рамками телефонного консультирования при угрозе жизни и здоровью ребенка.

5. Повышение квалификации специалистов.

6. Создание системы по оказанию помощи ребенку в случае угрозы его жизни и здоровью в территориях Ставропольского края, включающее отбор и обучение специалистов, квалификация которых позволит координировать на местах оказание ребенку необходимой помощи.

7. Обеспечение доступности экстренной психологической помощи.

### **1.9. Методы исследования:**

– аналитический метод (теоретический анализ) – изучение литературы по проблеме исследования;

– эмпирические методы – наблюдение, эксперимент;

– методы математической статистики для обработки результатов изменения соотношения тематики звонков – обращений на Детский телефон доверия;

- метод моделирования.

**1.10. Этапы исследования с указанием задач каждого этапа по годам, ответственного лица, прогнозируемого результата работы.**

**Этап 1. Подготовительный.** Анализ литературы и теоретическая подготовка к исследованию. Изучение условий и предпосылок, необходимых для создания и реализации региональной комплексной модели оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента (2015г.)

**Результат:** создание банка данных методической литературы, общественных и государственных организаций по вопросам семьи и детей; разработка критериев эффективности системы оказания помощи ребенку в ситуации критического инцидента; определение компонентов системы мониторинга, разработка форм соответствующей документации; оценка уровня сформированности предпосылок успешной реализации мер по

созданию системы координации деятельности специалистов организаций края по оказанию помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента (2015).

**Этап 2. Создание системы информирования о деятельности Детского телефона доверия разных возрастных групп детей и их родителей (лиц их заменяющих), педагогов, различными способами, включая интернет-пространство, СМИ, индивидуальное информирование, обучение специалистов (2016г.).**

Результат: составление аналитического отчета, учитывающего актуальную тематику обращений и возрастные категории позвонивших; разработка рекламных макетов и методических рекомендации для информирования разных целевых групп (детей, подростков, родителей и лиц, их заменяющих, педагогов) о деятельности ДТД; составление плана просветительских мероприятий для информирования детей, подростков, родителей и лиц, их заменяющих, педагогов о деятельности ДТД на территории Ставропольского края.

**Этап 3. Создание системы по оказанию помощи ребенку в случае угрозы его жизни и здоровью в территориях Ставропольского края, включающее отбор и обучение специалистов, квалификация которых позволит координировать на местах оказание ребенку необходимой помощи (2016г.)**

Результат: разработка алгоритмов оказания помощи в ситуации критического инцидента и межведомственного взаимодействия в случае критического инцидента с ребенком или подростком за рамками телефонного консультирования; повышение уровня профессиональной компетентности специалистов, умение применять алгоритмы межведомственного взаимодействия в практической деятельности; создание команды специалистов, способных организовать помощь ребенку в ситуации критического инцидента в территориях края.

**Этап 4. Реализация региональной комплексной модели оказания помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента (2017-2018гг.)**

Результат: обеспечение круглосуточного режима работы ДТД; внедрение соответствующих алгоритмов в деятельность сотрудников; повышение уровня информированности целевой аудитории о возможности получения помощи в ситуации критического инцидента, создание команды специалистов, готовых оказывать квалифицированную помощь детям и подросткам в ситуации критического инцидента.

**Этап 5. Оценка эффективности реализованных мер (2018).**

Результат: анализ полученного инновационного опыта и оценка его эффективности посредством проведения научно-практических семинаров, круглых столов, мастер-классов.

**Этап 6. Описание и систематизация полученных результатов (2018).**

Результат: анализ, обработка и оформление результатов мониторинга; составление и издание сборника материалов по результатам инновационной деятельности; подведение итогов работы экспериментальной площадки.

#### **1.11. Условия, необходимые для проведения исследования:**

**Правовые** - решение педагогического совета и приказ по образовательному учреждению о проведении инновационной работы, другие нормативные документы, регулирующие деятельность организации в условиях инновационной площадки.

**Кадровые** - подбор и уровень подготовки кадров. Распределение функциональных обязанностей всех лиц, участвующих в инновационном проекте. В инновационную работу будет включен весь кадровый состав службы: консультанты Детского телефона доверия, заведующий и супервизор службы, обучающие специалисты для организации подготовки доверенных лиц в территориях Ставропольского края и сотрудники, взаимодействие с которыми осуществляется в рамках Трудового договора.

**Научно-методические** – разработка и приобретение новых программ, методик, технологий, оснащённость научно-методической литературы (наличие информационной базы по проблеме проекта). Система научно-методического обеспечения педагогических кадров.

**Мотивационные** - работа по стимулированию творческой деятельности педагогов, наличие интереса к теме инновационного проекта у педагогов, введение системы премирования участников, ведущих инновационную работу.

### **Раздел 2. Концептуально-прогностическая часть программы.**

#### **2.1. Концепция исследования (ведущие теоретические идеи, составляющие основу исследования).**

Методологическую основу исследования составляют:

– основные общепсихологические принципы: детерминизма, системности, развития, целостности, а также принцип единства сознания и деятельности (Б.Г. Ананьев, Л.И. Анциферова, Л.С. Выготский, Б.Ф. Ломов, Л.С. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев);

– принцип гуманистического подхода в личностном развитии (Г.А. Борулава, И.Б. Котова, В.А. Петровский, Э. Фромм);

**Концептуальной основой исследования** являются теории аутодеструктивного поведения Т.Н. Горобец, А.Е. Личко, Ц.П. Короленко, О.О. Андрониковой; теории аутоагрессии З. Фрейда, К. Хорни, А.Г. Амбрумовой, Е.Г. Трайниной, Н.А. Ратиновой, Е.М. Вроно, Г.Я. Пилягиной, Старшенбаума Г.В., А.А. Реана; концепция критического инцидента (О.С. Бобренко); концепции совладания с экстремальными ситуациями А.А. Бодалева, Э.И. Киршбаума, Р. Лазаруса, А.В. Либина; концепции ресурсных состояний У. Джеймса, А. Маслоу, М. Эриксона, М. Чиксентмихайи.

**Теоретической основой построения концепции создания эффективной системы** предотвращения и помощи детям и подросткам Ставропольского края в ситуации критического инцидента стали:

- положения о сущности, психологических особенностях личности и ее развития (К.А. Абульханова-Славская, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, К.К. Платонов, С.Л. Рубинштейн.),

- концепции описания возрастных кризисов (А.Г. Амбрумова, Г.С. Абрамова, М.В. Осорина, Ф.В. Бассин, Ф.Е. Василюк, Э. Эриксон), представление о субъектной активности и ее роли в преодолении жизненных трудностей (Б.Г. Ананьев, А.В. Брушлинский, Б.Ф. Ломов, В.А. Петровский, С.Л. Рубинштейн, А.А. Бодалев), детерминантах субъективного ощущения личностного благополучия (А.Г. Асмолов, М.Н. Берулава, А.И. Донцов, К. Роджерс).

## **2.2. Прогнозирование негативных последствий инновационной работы. Комплекс мер, которые в случае необходимости могли бы нейтрализовать негативные результаты инновационной работы и обеспечить защиту прав ребенка.**

В случае прекращения финансирования круглосуточного режима работы ДТД при отсутствии финансовых и кадровых ресурсов при прогнозируемом росте числа обращений в службу, вследствие информационной компании, произойдет увеличение числа детей, подростков, родителей, помощь которым окажется невозможной, что приведет к снижению доверия и негативному отношению населения к службе ДТД и невозможности восстановления положительного образа организации в представлениях целевой аудитории проекта.

Комплекс мер в этом случае предполагает массовое информирование специалистов территорий Ставропольского края о режиме работы ДТД для донесения информации до целевой группы, а также установка автоответчика с сообщением об изменении режима работы линии.

## **2.3. Условия и предложения по возможному распространению результатов по завершению инновационной работы:**

- организация и проведение научно-практических семинаров, круглых столов, мастер-классов;

- издание сборника методических материалов по итогам инновационной работы;

- проведение научно – методической конференции по результатам инновационной деятельности.

### **Содержание работы:**

Создание модели предупреждения и оказания помощи в ситуации критического инцидента (детский суицид, насилие, буллинг, жестокое обращение, межэтнические конфликты, трудности адаптации беженцев в Ставропольском крае и т.п.), включающей следующие компоненты:

1. Систему информирования разных возрастных групп детей и их родителей (лиц их заменяющих), педагогов, различными способами, включая интернет-пространство, СМИ, индивидуальное информирование и прочее.



2. Систему мер по повышению качества оказания экстренной психологической помощи по телефону в ситуации критического инцидента.

3. Разработку алгоритмов по оказанию помощи в ситуации критического инцидента в рамках телефонного консультирования.

4. Организация межведомственного взаимодействия в ситуациях критического инцидента при угрозе жизни и здоровья ребенка.

5. Повышение квалификации специалистов Кризисного центра и Детского телефона доверия, включая руководителя и супервизоров для соответствия задачам эксперимента. Организация непрерывного обучения и профессионального сопровождения специалистов.

6. Создание системы по оказанию помощи ребенку в случае угрозы его жизни и здоровью в территориях Ставропольского края.

7. Обеспечение доступности экстренной психологической помощи.

#### **Ожидаемые результаты работы:**

1. Создание региональной модели оперативного реагирования на острые проблемы детей и подростков, как мобильного эффективного инструмента решения сложных детско-подростковых проблем, в том числе связанный с предотвращением негативных последствий ситуаций критического инцидента, профилактикой их возникновения.

2. Разработка алгоритмов для реагирования на острые проблемы детского населения.

3. Обучение региональной команды профессионалов (педагогов-психологов, социальных педагогов) способных оперативно и квалифицированно решать сложные и острые проблемы детей и подростков.

4. Повышение информированности детей и подростков, родителей (лиц их заменяющих), педагогов о работе Детского телефона доверия в Ставропольском крае.

5. Обеспечение качественной, доступной, экстренной психологической помощи детям и подросткам в Ставропольском крае.

#### **Имеющиеся наработки (опыт, методики, программы, публикации по теме инновационного проекта):**

Опыт поддержания эффективного функционирования системы оказания экстренной психологической помощи, включающей непосредственную работу с обратившимися, в том числе детьми и подростками, находящимися в ситуациях критического инцидента, а также реализацию мер по методическому, супервизионному сопровождению данной работы, обучению квалифицированных специалистов – консультантов.

Банк методических материалов и тематических разработок по повышению качества экстренной психологической помощи детям, подросткам, родителям (лицам, их заменяющим) по телефону: «Защитные процессы в телефонном консультировании», «Оказание психологической помощи по телефону детям, переживающим кризис», «Работа с детскими

страхами на Детском телефоне доверия», «Особенности работы с абонентами с учетом этнической и культурной принадлежности», «Работа с агрессивными абонентами», «Экзистенциальные проблемы консультирования», «Профилактика синдрома профессионального выгорания как проблема современности», «Особенности консультирования воспитанников интернатных учреждений. «Применение Эриксоновских техник в телефонном консультировании», «Техники активного слушания», «Границы телефонного консультирования», «Алгоритмы действий консультантов ДТД в кризисных ситуациях», «Особенности работы с постоянными абонентами», «Особенности телефонного консультирования абонентов с личностными расстройствами и психотическими нарушениями», «Телефонное консультирование постоянных абонентов разных возрастных групп» (выделенное синим можно объединить в одну тему или....?) «Консультирование родителей по вопросам преодоления трудностей воспитания детей».

Для обеспечения контроля за качеством услуг, предоставляемых специалистами, педагоги-психологи (супервизоры), осуществляют профессиональное методическое сопровождение педагогов-психологов (консультантов) через методическую работу по повышению профессионального мастерства сотрудников, организацию обучающих семинаров, тренингов, методических занятий, проведение индивидуальных и групповых супервизий и анализ поступивших звонков.

В Ставропольском крае эффективно используются такие формы профессиональной поддержки педагогов-психологов как супервизия и интервизия.

Специалисты ГБОУ «Краевой психологический центр» обобщили опыт работы с образовательными учреждениями Ставропольского края в ситуациях критического инцидента и издали на его основе книгу «Помощь педагогу-психологу в работе с критическим инцидентом».

Автор книги Ольга Бобренко, кандидат психологических наук, доцент кафедры Ставропольского государственного педагогического института, не только дает в ней общие представления о суициде и суицидальном поведении подростков, но и представляет этапы практической работы специалиста с таким, говоря языком психологов, критическим инцидентом, каким является детское самоубийство. В книге содержится также диагностический материал. Один из разделов посвящен принципам организации мобильной бригады специалистов, которая выезжает на случившийся критический инцидент в школу или колледж, а также в качестве рекомендаций представлен универсальный алгоритм действия специалистов образовательных учреждений в ситуации критического инцидента.

#### **Возможные потребители:**

1. Дети разных возрастных групп, подростки, проживающие на территории Ставропольского края.
2. Родители и лица, их заменяющие.

3. Специалисты сферы образования – педагоги, представители администрации.
4. Специалисты сферы охраны материнства и детства.
5. Специалисты сферы охраны психического здоровья.

**Правовое обоснование возможности реализации инновационной площадки:**

1. План мероприятий на 2015-2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2015г. № 167-р (пункт 57).
2. Соглашение от 24 августа 2010 г. № 9/03 об обеспечении деятельности на территории Ставропольского края детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и Правительством Ставропольского края.