

Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное образовательное учреждение
«Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
(ГБОУ «Краевой психологический центр»)

Мира ул., д. 285, Ставрополь, 355035.
Тел./факс (8652) 99-23-52. E-mail: kpmpk_minobr@mail.ru

ОКПО 99749358, ОГРН 1072635003022, ИНН/КПП 2635097920/263601001

**РЕГИОНАЛЬНАЯ КОМПЛЕКСНАЯ МОДЕЛЬ
ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ И
ПОДРОСТКАМ В СИТУАЦИИ КРИТИЧЕСКОГО ИНЦИДЕНТА**

Вопросы профилактики детских и подростковых суицидов, случаев буллинга, жестокого обращения в семье, образовательных и интернатных учреждениях актуальны для Ставропольского края.

Но в крае не создана система оказания квалифицированной психологической помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента (суицидальных попыток, случаев насилия в семье, образовательных и интернатных учреждениях, буллинга, межэтнических конфликтов).

Отсутствие системности, алгоритмов действий и системы информирования населения о возможностях получения помощи в ситуации критического инцидента осложняет оказание экстренной помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента и их пролонгированное сопровождение, так как кадровые ресурсы служб и организаций, осуществляющих экстренную помощь, ограничены. Кроме того, ввиду низкой информированности сотрудников образовательных организаций о целях, задачах и технологиях оказания помощи в ситуации критического инцидента, возможно отсутствие установки на сотрудничество со специалистами-психологами, активизация психологических защит, связанных с тревогой, ожиданием оценки, агрессией, что делает сотрудничество с организацией невозможным.

Также отсутствует система поддержки и помощи за рамками телефонного консультирования Детского телефона доверия в случаях текущего суицида и суицидального риска у детей и подростков, жестокого обращения и насилия над детьми. Телефон доверия для детей и подростков является важным ресурсом профилактики критического инцидента, так как многие проблемы – жестокое обращение в семье, буллинг – имеют системный и скрытый характер, что может привести к невозможности оказания ребенку своевременной помощи с помощью очных форм психологического консультирования, но телефонный консультант при выявлении проблемы может мотивировать ребенка к получению помощи, прекращению насилия.

Эти серьезные проблемы актуальны для всех регионов России. Но в Ставропольском крае существуют и специфические сложности, связанные с многонациональностью населения региона – повышенный риск возникновения межэтнических конфликтов как в подростковой среде, так и среди взрослого населения, что может порождать социальную депривацию, преследование по национальному признаку, а также нести прямую непосредственную угрозу жизни и здоровью ребенка или подростка.

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.

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 в потенциальной или актуальной ситуации критического инцидента в детских домах и интернатных учреждениях.

Таким образом, становится очевидной необходимость создания региональной комплексной модели оказания психологической помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента, которая позволяла бы выявлять потенциальные и актуальные ситуации критического инцидента, организовывать экстренную и пролонгированную помощь детям и подросткам, проводить профилактическую работу со всеми участниками ситуации критического инцидента, реализовывать меры по методическому сопровождению специалистов организаций, которые столкнулись с критическим инцидентом с участием детей.

Глоссарий

Круг травматизации – понятие, в контексте данной инновационной работы близкое к термину «вторичная травматизация», подразумевающее изменения во внутреннем опыте терапевта, которые возникают в результате его эмпатической вовлеченности в отношениях с клиентом, переживающим травму.

Контейнирование – способность к выдерживанию различных психологических проявлений человека, находящегося рядом: эмоций, напряжения, инстинктивных импульсов; процесс контейнирования организуется для облегчения и конструктивного «перерабатывания» сильных эмоций, сложных для проживания.

Критический инцидент (КИ) – это тревожные или травмирующие события, прямо или непосредственно воздействующие на человека, события, которое выходит за рамки обычного человеческого опыта. *Примерами критического инцидента могут быть:* внезапная смерть, суицид, потенциальная опасность или реальное нападение (физическое, вербальное), несчастье с ребенком, особенно смерть в результате насилия или пренебрежения, трагические события, события, происходящие на фоне других множественных стрессоров, необходимость оказывать помощь

своему близкому или множественным жертвам одного и того же события (травма многих людей одновременно) и т.п.

Кризис – (др.-греч. κρίσις — решение, поворотный пункт) понятие, означающее некий переворот, переходное состояние, при котором существующие средства достижения целей становятся неадекватными, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации и проблемы. Выделяют кризисы развития, кризисы отношений, кризисы утрат, кризисы смысла жизни, морально-этические кризисы.

Кризисное состояние – тяжелое состояние, вызванное какой-либо причиной или резким изменением условий жизни, для адаптации к которым у человека не хватает ресурсов. Кризисные состояния различаются по длительности, интенсивности и причинам.

Матрица критического инцидента – графическое отражение модели оказания помощи в ситуации критического инцидента, включающее описание субъектов помощи, проблем, с которыми они сталкиваются, видов, методов и форм работы с ними.

Организация – (от греч. ὄργανον – инструмент) – группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей путем распределения выполнения задач между ее участниками.

Прелиминарий (от лат. praе – прежде и limen – начало) – подготовительное, предварительное мероприятие, переговоры или соглашения; в данном случае имеется в виду предварительные договоренности с организацией или учреждением перед началом работы с коллективом, педагогами, учащимися.

Сензитив – форма поддержки специалистов, работающих с кризисными ситуациями, нацеленная на создание профессионального пространства, в котором можно свободно делиться мыслями и переживаниями как по поводу работы с клиентами, так и по поводу происходящего непосредственно здесь и теперь в обсуждении или в целом в жизни коллектива. Наличие такого пространства с безопасной, эмоционально-поддерживающей средой, открытостью к исследованию и толерантностью к аффекту, регулярным графиком встреч помогает специалистам найти эмоциональное и когнитивное решение проблемных ситуаций, обеспечивает моральную поддержку, уверенность в стабильной возможности получения коллегиальной помощи в случае трудностей в работе, что является профилактикой чувств отчаяния, одиночества и гиперответственности.

Супервизия – сотрудничество двух профессионалов (более опытного и менее опытного), в ходе которого специалист может описать и проанализировать свою работу в условиях конфиденциальности. Отсутствие супервизии может привести к низкому качеству работы, остановке профессионального роста специалиста, быстрой смене кадров в учреждении, развитию эмоционального выгорания.

Ревиктимизация – повторная виктимизация (лат. *victima* — жертва), подразумевающая причинение жертве критического инцидента вторичного

вреда, обусловленного ее реакцией на первичную виктимизацию. Причинами повторной виктимизации являются поведение и действия родственников, знакомых, одноклассников, которое заставляет пострадавшего вновь переживать травмирующее событие и его последствия, ситуации, связанные с общением с этими лицами; поведение специалистов помогающих профессий, которое пострадавший рассматривает как невнимательное, нетактичное.

Травма – вред, нанесенный психологическому здоровью индивида вследствие усиленного влияния стрессовых факторов, вызывающих острую эмоциональную реакцию. Зачастую данные факторы связаны с непосредственной угрозой жизни, формирующей стойкое ощущение небезопасности.

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 и др., можно сделать вывод о том, что ситуации критического инцидента зачастую вызывают у детей и подростков изменения в системе ценностных ориентаций, жизненного смысла, а также о том, что ситуация критического инцидента имеет трансформирующую функцию, так как она ставит ребенка и окружающих его людей перед необходимостью поиска и обретения новых способов взаимодействия с миром.

Теоретической основой представляемой модели являются труды У. Биона, В. Франкла, О. Кернберга, Х. Кохута, М. Кляйн, М. Малер, Д. Винникотта, теория дезорганизованной привязанности Дж. Боулби, а также отечественных исследователей Р.М. Чумичевой, Б.М. Бим-Бада, Г.Н. Серикова, 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, Г.В. Старшенбаума, А.А. Реана; концепция критического инцидента (О.С. Бобренко); концепции совладания с экстремальными ситуациями А.А. Бодалева, Э.И. Киришбаума, Р. Лазаруса, А.В. Либина; концепции описания возрастных кризисов (А.Г. Амбрумова, Г.С. Абрамова, М.В. Осорина, Ф.В. Бассин, 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).

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).

ИДЕЯ:

1. Поскольку критический инцидент – это не только тяжелая ситуация, опасность, но и переломный момент, и возможность, специалисты Центра помогают ребенку прожить ее, открывая для себя возможности для личностного роста и развития.

2. Не существует универсального способа проживания критического инцидента. Он уникален в каждом отдельном случае.

3. На определенном этапе проживания ребенком кризиса, важно создать условия для понимания того, что единственность, уникальность, присущие каждому человеку, определяют и смысл каждой отдельной жизни. Поскольку каждый человек неповторим, неповторимо и то, что он делает – в любви, творчестве, учебе, работе. Осознание этой незаменимости формирует в ребенке чувство ответственности за свою жизнь, за то, чтобы он прожил ее во всей ее полноте.

Идея оказания помощи детям и подросткам в ситуации КИ заключается в построении безопасного пространства для проживания и осмысления травматического опыта.

МИССИЯ: специалисты Центра помогают каждому, оказавшемуся в ситуации критического инцидента, не только справиться с ней, но и использовать ее как потенциал для своего личностного развития.

ЦЕЛЬ: создать и апробировать региональную систему оказания эффективной помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента.

ЗАДАЧИ:

1. Научно обосновать и создать ценностно-смысловую концепцию оказания психологической помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента.

2. Создать систему 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.

3. Разработать алгоритмы оказания помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента на уровне образовательного учреждения (территории).

4. Сформировать команду специалистов, готовых оказывать квалифицированную помощь в ситуации критического инцидента и организовать их профессиональное сопровождение.

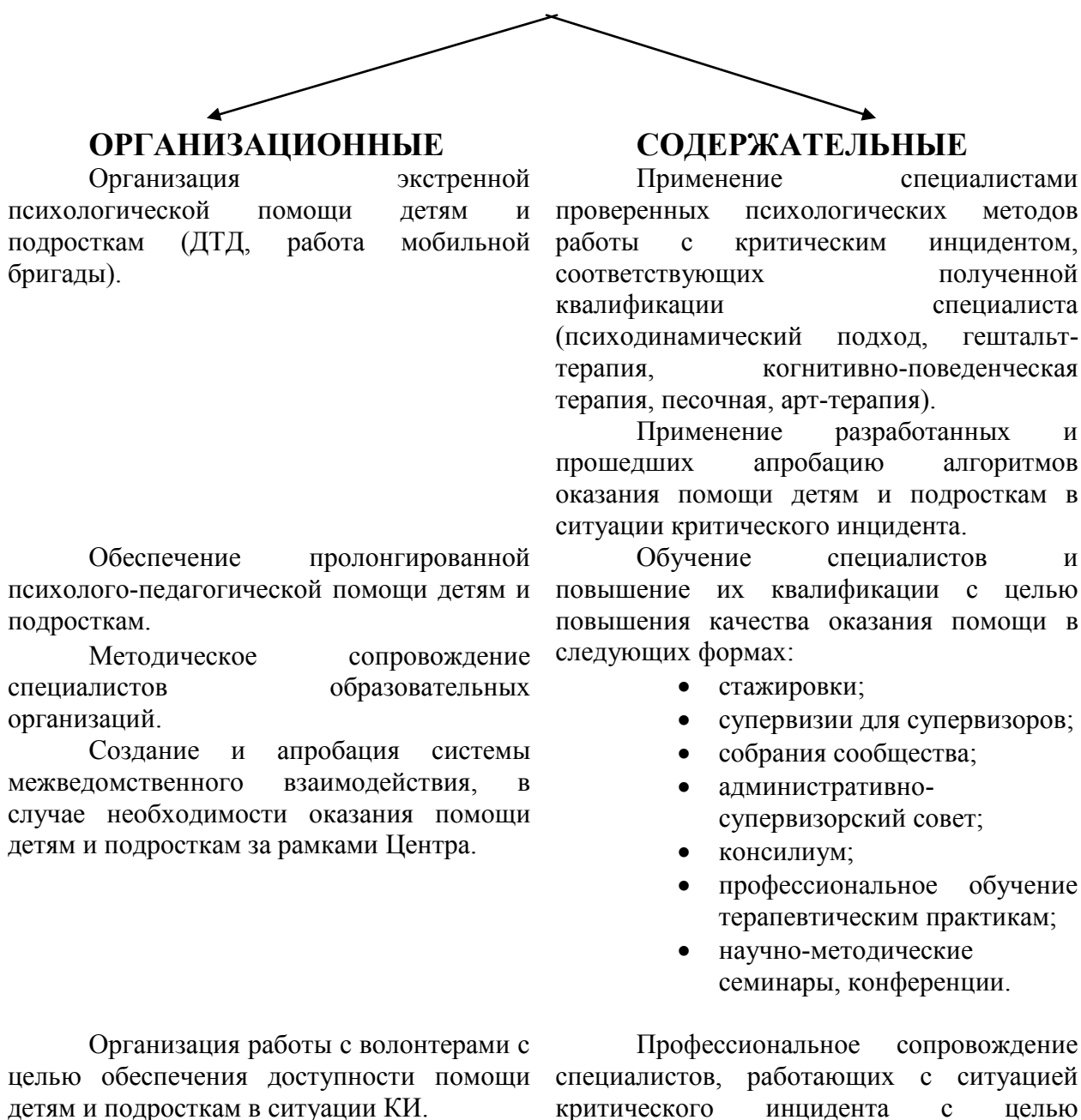
5. Организовать работу с волонтерами для обеспечения доступности помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента.

6. Систематически осуществлять информирование общественности о возможностях получения психологической помощи детьми и подростками в ситуации критического инцидента.

7. Создать и апробировать систему межведомственного взаимодействия для случаев работы за рамками телефонного консультирования при угрозе жизни и здоровью ребенка, в ситуации критического инцидента с целью обеспечения комплексности, мобильности и квалифицированности оказываемой помощи в регионе.

8. Регулярно проводить мониторинг процесса и динамики результатов.

Необходимыми и достаточными **УСЛОВИЯМИ** оказания психологической помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента являются следующие:



Информирование общественности о профилактике эмоционального выгорания в возможности получения психологической помощи в ситуации КИ.

- супервизии;
- интервизии;
- баллинтовские группы;
- тьюторские группы;
- методические разборы случая;
- рабочие группы;
- рефлексивные группы, группы сензитива.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ:

Работа по оказанию помощи детям и подросткам в ситуации критического инцидента осуществляется специалистами Центра на базе двух структурных подразделений: Кризисного центра и Детского телефона доверия.

Структурное подразделение «Кризисный центр» было открыто 1 февраля 2016 года на базе ГБОУ «Краевой психологический центр». Основная цель структурного подразделения заключается в профилактике неблагоприятных явлений в детской и подростковой среде (детских суицидов, жестокого обращения с детьми, конфликтов и др.).

Принципы работы специалистов: принцип нейтральности, комплексности, мобильности, доступности, вариативности, компетентности оказываемой помощи, принцип разделенной ответственности.

Основные направления деятельности, которые реализуются специалистами подразделения:

- пролонгированное психолого-педагогическое сопровождение детей и подростков, консультирование их родителей или законных представителей;
- повышение психолого-педагогической компетентности специалистов системы образования в вопросах эффективного взаимодействия с детьми и подростками с выраженным и скрытым неблагополучием и поведенческими нарушениями;
- работа мобильной бригады на базе образовательной организации с целью оказания экстренной психологической помощи всем участникам образовательного процесса в ситуации критического инцидента;
- сопровождение образовательной организации в ситуации критического инцидента;
- методическая и супервизорская поддержка специалистов системы образования.

Пролонгированное психолого-педагогическое сопровождение детей и подростков, консультирование их родителей или законных представителей представляет собой длительную работу педагога-психолога Кризисного центра с ребенком или подростком, который пережил в своей личной истории травматические события или имеет опыт травмы отношений, а также консультирование родителей или законных представителей ребенка

по вопросам детско-родительских отношений. Подростки, достигший возраста 15 лет имеют возможность обратиться в Кризисный центр самостоятельно. Работа с детьми младше 15 лет осуществляется на основании заявления родителя или законного представителя. Психолого-педагогическое сопровождение может осуществляться, как в очной форме на базе ГБОУ «Краевой психологический центр», так и дистантно в форме скайп-консультирования.

Повышение психолого-педагогической компетентности специалистов системы образования, в вопросах эффективного взаимодействия с детьми и подростками с выраженным и скрытым неблагополучием и поведенческими нарушениями. Специалисты структурного подразделения проводят ежегодные краевые мероприятия для педагогов-психологов и социальных педагогов в формате конференций, семинаров, биеннале, круглых столов и т.д.

Работа мобильной бригады на базе образовательной организации, с целью оказания экстренной психологической помощи всем участникам образовательного процесса в ситуации критического инцидента.

. Целью создания мобильной бригады является психолого-педагогическое сопровождение организации в ситуации критического инцидента для оказания экстренной психологической помощи детям, родителям, педагогам; реализации информационно-просветительской деятельности, профилактики повторных случаев критического инцидента и ревиктимизации.

Сопровождение образовательной организации в ситуации критического инцидента (в течение полугода после произошедшего критического инцидента). После выезда мобильной бригады в образовательную организацию специалисты Кризисного центра на консилиуме проводят анализ сложившейся ситуации в учреждении с целью выработки рекомендаций для ликвидации последствий критического инцидента. В течении недели рекомендации направляются на электронный адрес руководителя образовательной организации. Если организация готова выстраивать партнерские отношения, то специалистами ГБОУ «Краевой психологический центр» и учреждения разрабатывается совместный план о сотрудничестве с целью ликвидации последствий критического инцидента, включающий мероприятия для всех участников образовательного процесса – детей, родителей и педагогов.

Методическая и супервизорская поддержка педагогов-психологов системы образования: помощь – помогающему. Сталкиваясь с травматическими ситуациями, психолог переживает травму, параллельную травме человека, с которым он работает. Педагог-психолог не может избежать вторичной травматизации, так как для того, чтобы помочь другому, он сопереживает его страданию, что создает условия для вторичной травматизации. Поэтому для специалистов, ликвидирующих последствия ситуации критического инцидента необходимым условием эффективности

деятельности является прохождение супервизий и получение методической помощи.

В работе с критическим инцидентом в ряде случаев происходит взаимодействие специалистов Кризисного центра и службы Детского телефона доверия.

Детский телефон доверия с единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122 в Ставропольском крае действует с сентября 2010 года и оказывает экстренную консультативно-психологическую помощь по телефону детям до 18 лет и их родителям (лицам их заменяющим).

В своей работе специалисты Детского телефона доверия руководствуются принципами анонимности (абонент может обратиться на линию, сохраняя втайне свои персональные данные, информация об абоненте разглашается только с его согласия в случаях критического инцидента, при непосредственной угрозе жизни и здоровью); конфиденциальности (информация о факте звонка, содержании разговора не подлежит распространению и огласке и могут быть переданы только правоохранительным органам и только по запросу суда); принципами доступности, безвозмездности, уважения собеседника.

Детский телефон доверия реализует функцию организацию помощи за рамками телефонного консультирования. Начать организацию такой помощи консультант может, только получив информированное согласие абонента. Затем случай передается руководителю и супервизору Детского телефона доверия для дальнейшей работы с обращением.

Оказание помощи абонентам, находящимся в кризисной ситуации, происходит согласно следующим алгоритмам, принятым в службе Детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122:

- алгоритму работы с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком;
- алгоритму работы консультанта с обращением по поводу инцеста;
- алгоритму осуществления действий по защите прав ребенка;
- алгоритму работы с обращением по поводу текущего суицида;
- алгоритму действий при кризисных обращениях несовершеннолетних в ходе информационно-просветительской деятельности сотрудников Детского телефона доверия (выходов в образовательные организации).

Все случаи оказания помощи за рамками телефонного консультирования курируются до снятия угрозы жизни и здоровью ребенка.

Сотрудники Детского телефона доверия являются профессионалами (волонтерами), прошедшими отбор и специальную подготовку, регулярно повышающие свой уровень компетенции и получающие профессиональную поддержку в специально организованной системе, включающей методическую и супервизорскую работу – мероприятия, повышающие квалификацию специалистов (семинары, программы, посещение методических объединений консультантов, практические занятия, помогающие улучшить технические навыки работы с проблемами детей,

подростков и детско-родительских отношений), обеспечивающие высокое качество работы (индивидуальные и групповые супервизорские сессии, балинтовские, тьюторские группы, собрания сообщества).

Взаимодействие специалистов ДТД и Кризисного центра осуществляется согласно Алгоритму информирования абонентов Детского телефона доверия о возможности обращения в Кризисный центр ГБОУ «Краевой психологический центр» и Алгоритму межведомственного взаимодействия в ситуации критического инцидента с ребенком в службе Детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским телефонным номером 8-800-2000-122.

При поступлении кризисного звонка в службу Детского телефона доверия консультант оказывает необходимую экстренную помощь в соответствии с утвержденными алгоритмами работы консультанта ДТД. После оказания экстренной помощи, на завершающем этапе разговора, консультант мотивирует абонента на обращение в Кризисный центр.

При согласии ребенка на организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, его данные, адрес и суть проблемы передаются заведующему структурного подразделения «Детский телефон доверия» и супервизору, которые принимают решение об установлении контакта с представителями органов, учреждений, организаций в территории Ставропольского края для оказания конкретного вида помощи, необходимой в данной ситуации. С ними достигается договоренность о сотрудничестве в форме установления контроля над ситуацией, проведения специалистами организации консультативной, реабилитационной, коррекционной работы с ребёнком и родителями, или лицами, их заменяющими, реализации комплекса мероприятий, направленных на поддержку семьи. Также заведующий мотивирует представителей органов, учреждений, организаций на обращение к директору ГБОУ «Краевой психологический центр» в письменной форме для оказания комплексной помощи в ситуации критического инцидента, в том числе с привлечением специалистов Кризисного центра.

Выезд мобильной бригады в территории края осуществляется на основании письменного запроса руководителей органов управления образованием, государственных и муниципальных образовательных организаций. Работа педагогов-психологов Кризисного центра осуществляется на основании самообращений подростков с 15 лет, заявлений родителей и законных представителей о необходимости работы с ребенком.

В начале работы с критическим инцидентом сотрудники Центра определяют мотивацию конкретного человека, с которым идёт взаимодействие, относя его к одному из трёх видов:

- тот, кого привлекли к работе;
- тот, кто пришел по собственному желанию, но только для того, чтобы угодить другим;
- тот, кто пришёл, потому что хочет разобраться в создавшейся ситуации.

Содержание работы включает в себя несколько этапов.

1. Предварительный этап (прелиминарий) заключается в первичном сборе информации, анализе случившегося и установлении контакта с руководителем образовательной организации по телефону с целью прояснение ситуации и запроса на работу. Вся дальнейшая деятельность проводится с согласия администрации: организуется пространство для работы детских психологов, кабинеты консультативной помощи, возможность сотрудничества с педагогами, родителями, детьми.

2 Организационный этап: установление непосредственного контакта.

Сотрудники Кризисного центра приходят в образовательную организацию, где идёт учебный процесс, поэтому в первую очередь, продумывают организацию сеттинга. Целью работы является не поиск виновного, а оказание экстренной психологической помощи пострадавшим, методической помощи педагогам и профессиональной поддержки психологу. Поэтому для психологов Кризисного центра становится важной задачей установления контакта с руководителем и всеми участниками, оказавшимися в ситуации критического инцидента.

3. Диагностический этап. Он заключается в сборе информации на месте, где произошел критический инцидент. Это беседы, анкеты, первые встречи с коллективом и т.п. Затем определяется форма дальнейшей работы и создается команда, в которую привлекаются специалисты для выполнения конкретных задач.

4. Этап непосредственной работы. Работа специалистов на базе образовательной организации включает:

- консультации администрации организации в начале и в конце работы;
- группу сензитива для педагогов организации, целью которой является оказание психологической и методической помощи педагогам и определение круга пострадавших в ситуации критического инцидента. В состав группы могут входить: педагог-психолог, социальный педагог, классный руководитель, заместитель директора по воспитательной работе, медсестра и другие специалисты;
- групповую работу с детьми (где произошел критический инцидент);
- информационные беседы с детьми о работе Детского телефона доверия и других организаций, куда можно обратиться в кризисной ситуации;
- создание временного консультационного пункта для проведения индивидуальных консультаций с детьми, родителями, педагогами;
- проведение родительского собрания;
- профессиональные консультации для психолога и социального педагога образовательной организации.

Место и время, где организуется обсуждение ситуации критического инцидента, выбирается в соответствии с правилами, прописанными в нормативной документации. Сотрудники центра осознают, в каких случаях и когда возможно (или невозможно) соблюдать принцип конфиденциальности. В своей деятельности они руководствуются этическим кодексом педагогов-

психологов Ставропольского края, утвержденным Министерством образования края.

Специалисты Кризисного центра в своей работе ориентируются, в том числе и на принцип нейтральности. То есть не втягиваются в конфликт, не принимают чью-то сторону, а сохраняют взгляд как бы со стороны. Принцип нейтральности также не предполагает поиск специалистом каких бы то ни было преимуществ, следование своим собственным ценностям, привнесение в ситуацию собственных проекций или проблем.

В своей работе сотрудники Кризисного центра стремятся к конструктивным изменениям внутри образовательной организации и во внутреннем мире каждого участника критического инцидента. Одним из критериев эффективности работы является новое видение происходящего всеми участниками кризисного взаимодействия, когда новая информация не навязывается, а принимается ими и способствует в дальнейшем изменению их поведения. В этом случае меняется картина происходящего и поведение. От проекций участники переходят к рефлексии и анализу ситуации.

Сотрудники Центра учитывают важность создания условий и мотивации для изучения специалистами самих себя, так как это важное условие помощи другим. Как правило, участники образовательного процесса, оказавшись в ситуации критического инцидента, эйфоричны, полны агрессии, страха и тревоги. Это провоцирует деструктивные и самодеструктивные действия. Задачи специалистов Кризисного центра на этом этапе:

- создать условия для того, чтобы они готовы были почувствовать, принять и выдержать свою тревогу, пережить печаль, горе и душевную боль;
- актуализировать ресурсы для заботы о себе, о другом, проанализировать опасности и возможности, которые их окружают.

Снижение страха и агрессии в этом контексте выступают важными сигналами построения безопасного пространства, которое создается сотрудниками Центра. Во время работы специалистов с участниками ситуации критического инцидента такое пространство создаётся для того, чтобы можно было отреагировать токсические эмоции и совладать с ними, построить способы конструктивного взаимодействия в преодолении последствий критического инцидента.

4. Методический этап включает:

- супервизии для специалистов бригады;
- консилиум по разработке рекомендаций для организации;
- консультации для администрации организации по разъяснению предложенных рекомендаций и разработке плана реабилитации учреждения.

Сотрудники Центра имеют дело с особой эмоциональной нагрузкой. Ситуация критического инцидента иногда возникает тогда, когда в каком-то конфликтном, деструктивном виде проявляются и разворачиваются различные интенсивные процессы, основанные на психическом напряжении и конфликтах, копившихся десятилетиями на разных уровнях и в разных сферах: семейной, организационной, межличностной и т.п.

В содержании работы с ситуациями критического инцидента важным моментом является возможность интерпретировать происходящее, его деструктивные элементы, и, при этом, сохранять целостность и психологическую устойчивость.

В своей практической работе специалисты применяют только те психологические и психотерапевтические практики, которые прошли апробацию и используются в работе с трудными жизненными ситуациями: это диагностические и коррекционные возможности психоаналитически-ориентированного подхода к работе с конфликтами, когнитивно-поведенческая терапия, арт-терапия, песочная и игровая терапия, гештальт-терапия и др. Цель их применения: конфронтация с экстремальной жестокостью, горем или дезинтеграцией.

В качестве терапевтических вмешательств сотрудниками Центра используются также элементы долгосрочной, интенсивной аналитической терапии, психологическое просвещение всех участников образовательного процесса, деловые игры, тренинги развития коммуникативных умений, способствующих разрешению конфликтов.

Данный этап сопровождается совещаниями, заседанием рабочих групп, консилиумами, которые, в свою очередь, помогают сформулировать и осознать, что произошло, рассмотреть различные рабочие гипотезы специалистов. Параллельно осуществляется профессиональное сопровождение специалистов, оказывающих помощь в ситуации критического инцидента в виде супервизий, интервизий, баллинтовских групп. Супервизии дают возможность начать поиск новых путей, открыть знания, рождающиеся из ситуации критического инцидента, получить поддержку, снижающую риск эмоционального выгорания специалиста и повышение качества оказываемой им помощи. Поэтому такие формы работы, как интервизия, супервизия, баллинтовские группы являются одним из эффективных способов справиться с посттравматическим стрессом.

После критического инцидента специалистами центра осуществляется дальнейшее наблюдение ситуации для предупреждения явлений ревиктимизации.

В алгоритме оказания психологической помощи есть и возвращение к случившемуся через полгода. Специалисты центра вновь выезжают на место критического инцидента, проводят повторную диагностику, дают рекомендации специалистам.

Научная новизна предлагаемой модели заключается в комплексном характере помощи ребенку в ситуации критического инцидента, описании помощи на всех этапах ситуации: сообщения о ней и получения экстренной психологической помощи, работы с ребенком, классным коллективом, семьей, педагогами, пролонгированного сопровождения образовательной организации; учета важности работы со всеми субъектами образовательного процесса и семьей ребенка, методического сопровождения администрации и педагогов организации, повышения качества подготовки и работы педагогов-психологов. В систему профилактики ситуаций критического инцидента

впервые было введено представление о роли раннего травматического опыта и необходимости детско-родительской терапии в первые годы жизни ребенка. Методологическим основанием для введения данных понятий стала теория Дж. Боулби о дезорганизованной привязанности как факторе риска проявления отклоняющегося и суицидального поведения в подростковом возрасте.