

**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ**

**МОСКОВСКАЯ СЛУЖБА  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ**



**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ МОСКВИЧАМ:**

**ПЯТНАДЦАТИЛЕТНИЙ ОПЫТ РАБОТЫ  
МОСКОВСКОЙ СЛУЖБЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ**

2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ

I.	Цели, задачи, принципы организации деятельности .....	6
II.	Направления деятельности Службы и виды оказания психологической помощи.....	8
2.1.	Очное психологическое консультирование.....	8
2.2.	Психологические тренинги и развивающие программы.....	10
2.3.	Психологическая диагностика.....	11
2.4.	Психологическая реабилитация.....	12
2.5.	Психологическая помощь в экстремальных ситуациях.....	14
2.6.	Психологическая профилактика и просвещение.....	15
2.6.1.	Городская школа психологических знаний.....	16
2.6.2.	Журнал «Психология для жизни».....	17
2.7.	Дистанционная психологическая помощь.....	18
2.7.1.	Телефон неотложной психологической помощи населению «051».....	18
2.7.2.	Психологическое консультирование с использованием Интернет-коммуникаций.....	21
III.	Организационная структура Службы.....	23
IV.	Результаты деятельности Службы.....	24
4.1.	Статистические данные об оказанных услугах.....	24
4.2.	Проблематика обращений клиентов Службы. Образ клиента Службы.....	27
4.3.	Электронная база ведения учета клиентов и оказываемых услуг.....	30
4.4.	Специализированные программы на базе ГБУ МСППН.....	31
4.4.1.	Школа приемных родителей (ШПР).....	31
4.4.2.	Антикризисная программа психологической помощи гражданам, переживающим тяжелую финансово-экономическую ситуацию в стране.....	33

4.4.3. Программа комплексной профилактики эмоционального выгорания у сотрудников социальной сферы города Москвы.....	35
4.4.4. Школа подготовки будущих родителей.....	37
4.5.5. Актуальные проекты Службы.....	38
V. Система комплексной поддержки и сопровождения специалистов Службы (подбор персонала, кадровая диагностика, стажировка, обучение, система супервизионной поддержки).....	40
5.1. Супервизорское сопровождение деятельности психологов Службы.....	42
VI. Ресурсное обеспечение деятельности Службы. Управление и контроль деятельности Службы.....	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	45
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	47

## **ВВЕДЕНИЕ**

Государственное учреждение города Москвы «Московская служба психологической помощи населению» Департамента семейной и молодежной политики города Москвы (далее – Служба) было создано Постановлением Правительства Москвы от 18 марта 2003 г. N 163-ПП в целях обеспечения социально-психологической стабильности общества путем оказания профессиональной психологической помощи людям, попавшим в сложную психологическую ситуацию, предотвращения негативных последствий драматических событий различного происхождения (терракты, техногенные катастрофы, стихийные бедствия) и проведения реабилитационной работы с населением.

В октябре 2003 года в Службе были приняты первые клиенты. Принятие постановления Правительства Москвы от 14 февраля 2006 года за № 106-ПП «О деятельности Государственного учреждения города Москвы «Московская служба психологической помощи населению Департамента семейной и молодежной политики города Москвы и дальнейшем его развитии» способствовало развитию Службы как многоуровневой и многофункциональной городской системы. Специалисты внесли свой вклад в сохранение и укрепление психологического здоровья москвичей, пострадавших в результате террористических актов на станциях метро «Автозаводская» и «Рижская», техногенной катастрофы в «Трансваль-парке». Психологи Службы работали с родственниками погибших в авиакатастрофе под Ростовом-на-Дону и в других чрезвычайных ситуациях.

С первых дней работы в задачи Службы входила не только помощь населению в чрезвычайных ситуациях, но и пролонгированная каждодневная психологическая помощь любому человеку, попавшему в трудные жизненные обстоятельства.

Опыт работы с населением показал необходимость комплексной доступной современной системы психологической помощи, позволяющей

каждому москвичу получить бесплатную профессиональную поддержку на трудном отрезке своей жизни.

Жители мегаполисов и, в частности Москвы, систематически подвергаются воздействию множества стрессогенных факторов таких, как высокая стоимость и интенсивность жизни, перегруженность социальными контактами, сложная дорожно-транспортная ситуация, часто встречающиеся враждебность и нетерпимость. Все это негативно сказывается на состоянии здоровья, психики, социального благополучия москвичей. И во многих случаях без участия психологов не обойтись. Уже невозможно говорить о сохранении и повышении качества жизни и благополучия горожан и их семей без помощи практической психологии. Без сомнения, Служба появилась своевременно. И сегодня она чрезвычайно популярна. Если в год создания было принято чуть более трех тысяч человек и проведено около пяти тысяч консультаций, то к сегодняшнему дню эта цифра значительно возросла. За время работы ГБУ МСППН психологическая помощь была оказана 670 тысячам москвичей, предоставлено более миллиона услуг (индивидуальное и семейное консультирование, психологическая реабилитация, тренинги, очная экстренная помощь и помощь по телефону «051»).

Опыт работы Службы лег в основу уникального правового акта – Закона г. Москвы «О психологической помощи населению в г. Москве», который был разработан при непосредственном участии Службы. Необходимо отметить, что работа, проведенная в конце 2012 года по оценке эффективности деятельности Службы показала, что, несмотря на рамочный характер Закона, МСППН в своей работе руководствуется принципами, составляющими его основу (Приложение 1).

## **I. Цели, задачи, принципы организации деятельности**

За 15 лет существования Служба превратилась в сеть городских подразделений психологической помощи со структурными звеньями внутри и широким полем взаимодействия вовне. Создана система работы с населением, включающая в себя индивидуальный прием, семейное консультирование, групповые формы работы, психологическую профилактику, реабилитацию, диагностику, а также комплексное методическое сопровождение. Благодаря широкой сети филиалов и участковых подразделений во всех административных округах Москвы жители города имеют возможность получения доступной, комплексной, адресной квалифицированной психологической помощи в те жизненные периоды, когда деятельно нуждаются в ней.

Целостность Службы обеспечивается общими целями, задачами и принципами, на которых базируется деятельность и взаимодействие всех ее элементов.

Основные задачи Службы – обеспечение доступности и качества психологической помощи населению путем содействия человеку, семье, социальной группе в решении психологических проблем, в социальной адаптации, самореализации и реабилитации.

Основные принципы организации работы Службы по оказанию психологической помощи населению – это доступность, добровольность обращения, адресность, конфиденциальность, комплексность услуг, ответственность, профессионализм специалистов Службы.

Доступность обеспечивается тем, что все жители города Москвы имеют право на получение бесплатной психологической помощи в подразделениях МСППН. В Службе реализуется комплексный подход к оказанию психологической помощи человеку, обратившемуся в МСППН со своей проблемой, путем дополнения консультационного процесса тренинговыми и развивающими программами, реабилитационными курсами и сеансами

психологической диагностики. Единая система оказания психологической помощи населению города Москвы содействует обеспечению социально-психологической стабильности общества путем

- предоставления профессиональной помощи всем категориям граждан, нуждающимся в ней;

- предотвращения негативных последствий чрезвычайных ситуаций различного происхождения;

- успешной социально-психологической адаптации личности, групп людей к стрессогенным условиям жизнедеятельности в мегаполисе;

- предупреждения нарушений психологического здоровья под влиянием травмирующих событий;

- психологического просвещения и повышения уровня психологической культуры;

- преодоления враждебности и конкуренции между различными возрастными группами населения через устранение конфликтных ситуаций во взаимоотношениях и укрепление отношений доверия и понимания;

- обеспечения гармоничного развития личности на всех этапах ее становления и самореализации;

- непрерывного повышения профессионализма человека как важнейшее условие его удовлетворенности трудом и собственным социальным статусом;

- повышения уровня информирования населения о профессиональных требованиях, возможных сферах деятельности.

На базе Службы разработана система супервизионной поддержки специалистов, что является одним из важнейших и необходимых аспектов практической деятельности психолога.

## **II. Направления деятельности Службы психологической помощи и виды оказания психологической помощи**

Система оказания психологической помощи в МСППН построена по принципу комплексного подхода к терапевтической деятельности и работы в широком спектре направлений.

### **2.1. Очное психологическое консультирование**

Очное психологическое консультирование (индивидуальное, семейное, детское) осуществляется на территории всех подразделений Службы. Более 350 психологов-консультантов являются представителями широкого спектра психотерапевтических школ и ведущих современных направлений психотерапии: психоанализ и психоаналитическая терапия, гештальт-терапия, семейная психотерапия, понимающая психотерапия, клиент-центрированная психотерапия, когнитивно-бихевиоральная психотерапия, экзистенциально-гуманистическая психотерапия.

МСППН, оказывая психологическую помощь москвичам, наряду с этим, постоянно анализирует свою работу, вырабатывая наиболее продуктивные и соответствующие запросам москвичей подходы и методы.

В области индивидуального и семейного психологического консультирования:

- разработаны процедуры оказания, регистрации, учета психологической помощи населению, разработаны и усовершенствованы формы регистрации консультативной практики, создан кодификатор проблем клиентов, который позволяет анализировать, в том числе с применением количественных методов, характер обращения клиентов;

- создана система контроля качества предоставляемых Службой услуг, включающая анализ карт регистрации консультаций, обратной связи от

клиентов на основе отзывов и опросов, результатов супервизий и интервизий;

- разработаны рекомендации по работе с наиболее сложной проблематикой, вызывающей трудности в работе специалистов;

- в каждом подразделении имеются специалисты, которые компетентны работать со всем разнообразием актуальных для клиентов Службы проблем – семейными и детско-родительскими отношениями, проблемами психологического здоровья, коммуникативными трудностями;

- в практику Службы внедрены ориентированные на краткосрочные модели работы подходы;

- широко развивается арт-терапевтическое направление – помимо традиционных арт-терапевтических технологий, используются музыкотерапия, ритмотерапия, библиотерапия, песочная терапия.

Ведение клиентской документации является одной из основных форм организации деятельности психолога, способом анализа состояния клиента и его проблем. Клиентская документация, разработанная в Службе, претерпевала закономерные изменения в зависимости от меняющихся механизма и условий оказания психологической помощи. Сегодня клиентская документация представлена:

- «Картой учета предоставляемых услуг», в которой отражаются даты посещения клиентом подразделений Службы, ФИО специалиста, работавшего с клиентом, а также посещение тренингов, психологической диагностики и реабилитации;

- «Кодификатором информации по работе с клиентом»;

- «Анкетой посетителя, заполняемой клиентом»;

- «Согласием на обработку персональных данных»;

- «Листом первичной психологической консультации», заполняемым психологом после первой консультации и отражающим информацию о жалобах и первичном запросе клиента, об истории проблемы, ее социальном контексте, о способах и попытках разрешения проблемы;

- «Листом повторной психологической консультации», отражающим переход на следующий этап консультирования, динамику происходящих с клиентом процессов, возможные изменения тактики работы с клиентом;

- «Листом итоговой психологической консультации», включающим в себя информацию о достигнутых результатах и анализ проделанной работы, ее эффективность.

Таким образом, в Службе сформирован пакет документов (Приложения 2.1, 2.2, 2.3, 2.4), заполняемых на клиента, и накоплен значительный опыт его использования.

## 2.2. Психологические тренинги и развивающие программы

Эффективность психологической помощи в Службе во многом обеспечивается применением групповых форм работы. За 15 лет разработано большое количество авторских тренинговых программ, которые зарекомендовали себя как эффективные средства психологической помощи клиентам Службы.

Тренинги и развивающие программы проходят во всех подразделениях Службы по следующим направлениям: межличностные отношения, коммуникативная компетентность, личностное развитие, стрессоустойчивость, уверенное поведение, развитие сензитивности, семейные отношения, телесно-ориентированные тренинги, детско-родительские отношения, программы для подростков, школы и клубы приемных родителей, программы для беременных, арт-терапевтические тренинги, киноклубы.

Анализ групповой работы позволяет выявить наиболее популярные тематические программы для различных категорий населения. Так, для молодых людей остаются актуальными: психотерапевтическая группа «Я в мире людей», тренинг эффективного взаимодействия, тренинг по разрешению конфликтов, тренинг «Общение без границ». Клиенты

пенсионного возраста предпочитают посещение развивающих психологических кино клубов, тренингов по арт-терапии «Настроение в цвете», «Исцеляющее творчество». Из года в год остаются актуальными групповые программы по развитию эмоционального интеллекта «Планета чувств», тренинг по взаимодействию родителей с детьми, а также «Семейная игротка».

### 2.3. Психологическая диагностика

Одним из неотъемлемых элементов деятельности психолога в Службе является психологическая диагностика. Банк методик регулярно пополняется и дает возможность специалистам применять психодиагностические средства при работе с клиентом.

На сегодняшний день психологическая диагностика включает в себя комплекс методик, направленных на изучение особенностей характера и темперамента, изучение свойств личности и психических состояний, профессиональное ориентирование и отбор, изучение самосознания, выявление особенностей межличностных отношений, изучение свойств высших психических функций: тест профессионального личностного типа Дж. Л. Голланда; дифференциально-диагностический опросник Климова Е.А.(ДДО); опросник для диагностики межличностных отношений Т. Лири (ДМО); индивидуально-типологический опросник Н.Л. Собчик (ИТО); индивидуально-типологический детский опросник Н.Л. Собчик ИТДО; метод портретных выборов Л. Сонди; методика Рене Жиля; методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) А.Б. Леоновой; тест «Индекс жизненной удовлетворенности (ИЖУ)», адаптация Н. В. Паниной; определение способов регулирования конфликтов - Тест Кеннета Томаса; шкала семейной адаптации и сплоченности Д. Х. Олсона; шкала семейного окружения (ШСО) Р.Х. Мус; методика изучения родительских установок PARI (Шефер Е.С., Белл Р.К.);

тест на тревожность Спилбергера Ханина; шкала Занга для самооценки депрессии; шкала Занга для самооценки тревоги; методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге; рисунок несуществующего животного; рисунок семьи; семейная социограмма (Э. Эйдемиллер, В. Юстицкис); опросник «Способы совладающего поведения» Р. Лазаруса; опросник «Коммуникативные и организаторские способности» (КОС) - В. В. Синявский, Б. А.; методика «Самочувствие, активность, настроение» (тест САН); цветовой тест Люшера; СМИЛ (Л.Н. Собчиик); мини-СМИЛ.

#### 2.4. Психологическая реабилитация

Стремительный темп жизни мегаполиса, рост технического прогресса, развитие новых информационных технологий меняют отношение человека к своему здоровью. В психологической практике открывается широкая перспектива применения современных технологичных подходов в области восстановления психофизиологического состояния человека. Особое внимание уделяется поиску новых методов немедикаментозной коррекции как психологического, так и психосоматического состояния человека.

Направления работы отдела психологической реабилитации в структуре Службы: проведение комплексной экстренной и пролонгированной интегративной психологической реабилитации; оказание реабилитационной помощи сотрудникам, работающим в системе «человек-человек»; оказание комплексной реабилитационной помощи сотрудникам МСППН.

##### *Виды психологической реабилитации:*

Сенсорная терапия в комнате релаксации (включает в себя цвето- и светотерапию, аутогенные аудиопрограммы, обучение саморегуляции и антистрессовым методам) направлена на повышение адаптационных возможностей организма человека, регуляцию психовегетативных процессов,

повышение стрессоустойчивости, развитие коммуникативных функций и гармонизацию общего состояния.

Модуль коррекции «Экспресс» - восстановление и стабилизация психоэмоционального состояния, снижение уровня депрессии с использованием прибора МКЭ (модуль компакт-экспресс).

Вояджер – нормализация психоэмоционального состояния (уменьшение влияния стрессовых факторов, повышение качества сна, уменьшение выраженности симптомов депрессии, улучшение работы когнитивных функций организма) с использованием аудиоизуальной стимуляции.

Релаксация с использованием вибромассажного кресла позволяет снять мышечное напряжение, гармонизировать общее состояние, улучшить самочувствие. Проводится в сочетании с музыкотерапией.

Релаксация с использованием гидромассажной бесконтактной ванны способствует снижению напряжения и тревожности, расслаблению скелетной мускулатуры, улучшению общего психофизиологического состояния. Проводится с элементами музыкотерапии.

Биологическая обратная связь (БОС) - аппаратная методика, позволяющая за короткий срок обучения овладеть навыками саморегуляции своего психоэмоционального состояния. Данная методика применяется для коррекции тревожности, невротической депрессии, повышенной чувствительности, эмоциональности и сниженной работоспособности. Длительность и регулярность процедур подбирается по индивидуальной программе.

Телесно-ориентированная терапия (ТОТ) позволяет скорректировать и оптимизировать психоэмоциональное и физическое состояние через взаимодействие с телом.

Stressless room – аппаратно-программный комплекс для коррекции и восстановления психофизического состояния с использованием цвето- и светотерапии, а также программ аудиостимуляции.

Кислородное кресло – программа климатотерапии, направленная на релаксацию, снижение утомляемости, эмоциональную разгрузку.

Аэровион – программа климатотерапии, способствующая расслаблению и снижению утомляемости, обладает антидепрессивным и иммуностимулирующим эффектом.

Благодаря имеющемуся набору средств психофизиологической реабилитации специалисты Службы имеют возможность формировать индивидуальные реабилитационные программы, направленные на комплексное восстановление психоэмоционального состояния клиента.

## 2.5. Психологическая помощь в экстремальной ситуации

Кризисное консультирование в Московской службе психологической помощи населению начинается с оказания клиенту срочной помощи в чрезвычайной ситуации, которая в первую очередь, направлена на работу с актуальным состоянием и базируется на принципах безотлагательности и краткосрочности. Такая помощь предоставляется в день обращения (телефонного или личного) в отдел экстренной психологической помощи людям, испытывающим острый стресс или пережившим травматический стресс (в ситуации «выживания», тяжелых утрат, насилия). Целью экстренной психологической помощи является не решение проблемы (многие проблемы, порождающие и поддерживающие кризис, невозможно решить быстро), а облегчение выражения аффекта (часто у человека нахватает собственного инструментария для того, чтобы это сделать).

Задачи, стоящие на данном этапе: вмешательство в кризис (интервенция), структурирование кризисной ситуации, активация ресурсов, снижение амплитуды переживаний клиента до уровня переносимых. Решение данных задач может сделать возможной работу над проблемой клиента в дальнейшем.

Выездная кризисная психологическая помощь – одна из разновидностей работы с клиентом, находящимся в тяжелом психоэмоциональном состоянии. Этот вид консультирования проводится на территории, выходящий за пределы Службы: у клиента на дому и на нейтральной территории (например, в палате городской больницы), в офисе организации, а также вне закрытых помещений. Выездная помощь предоставляется клиенту, испытывающему острый стресс, имеющему постоянные или временные ограничения в самостоятельном передвижении вследствие инвалидности или после перенесенной травмы. Целью выездной кризисной помощи является минимизация психологических страданий клиента, остро нуждающегося в психологической помощи, но на актуальный момент не имеющего физической возможности самостоятельно приехать в офис Службы на консультацию. Выездное кризисное консультирование осуществляется в следующих ситуациях: тяжело переживаемые утраты, перенесенное насилие любого вида, последствия нападения/кражи/мошенничества, острое состояние на фоне кризиса/разрыва значимых отношений, острые конфликты (внутрисемейные/межличностные/производственные), суицидальное поведение близкого/собственные антивитаальные переживания, существенная потеря здоровья близкого, острое состояние на фоне увольнения/неудачи на собеседовании/экзамене, последствия локальных и масштабных ЧС (ДТП/пожар/взрыв/обрушение/техногенные, транспортные катастрофы/теракт), последствия пребывания в заложниках.

## 2.6. Психологическая профилактика и просвещение

Одним из актуальных и быстро развивающихся направлений деятельности ГБУ МСППН является комплексная психологическая профилактика и просвещение. Исследования отношения россиян к психологической помощи убедительно показывают, что это отношение базируется на закрепленных в массовом сознании мифах и стереотипах.

Обобщая данные различных исследований о том, что мешает обращаться за профессиональной психологической помощью, можно выделить наиболее распространенные стереотипные суждения, а именно: «Обращение за психологической помощью – удел слабых», «Лучший психолог – я сам или близкий мне человек», «Трудно найти по-настоящему квалифицированного психолога, которому можно доверять», «В России не приятно обращаться к психологам», «Услуги психологов непомерно дороги», «Психолог даст мне совет».

Очевидно, что все перечисленные стереотипы тесно переплетаются между собой и во многих отношениях «подпитывают» друг друга. Причины возникновения подобных суждений крайне разнообразны, однако в основе своей имеют низкий уровень информированности населения о деятельности психологов, а также о возможностях получения психологической помощи.

#### 2.6.1. Городская школа психологических знаний

Специализированным направлением работы в рамках психологического просвещения москвичей стала Школа психологических знаний. Разработанные специалистами Службы лекции, семинары и вебинары позволяют проводить занятия по актуальным для населения тематикам не только в подразделениях Службы, но и на внешних площадках: в библиотеках, семейных и детских центрах, культурно-досуговых комплексах.

В методическом банке ГБУ МСППН порядка 140 тематических программ, направленных на раскрытие тематики межличностных и семейных отношений, коммуникативной компетентности, личностного развития, уверенного поведения, сензитивности, различных аспектов подросткового возраста, подготовки к родам и ответственного материнства. Проведение тематических занятий с различными категориями клиентов позволяют максимально широко охватить население города с целью популяризации психологии и психологической помощи.

Также психологами МСППН регулярно разрабатываются методические пособия с рекомендациями и памятками о психологических аспектах современной жизни (Приложение 3). Такие раздаточные пособия позволяют посетителям Службы закрепить полученные знания, а также дают возможность дополнительного информирования о том, где можно получить психологическую помощь.

### 2.6.2. Журнал «Психология для жизни»

Еще одним инструментом психопросвещения, который доказал свою эффективность, является выпуск Службой просветительного журнала «Психология для жизни». Он предназначен для самого широкого круга читателей. Его уникальность заключается в широте постоянно поддерживаемых тем, в актуальности материалов и доступности их изложения. Сегодня на страницах «Психологии для жизни» обсуждаются многие волнующие людей психологические вопросы. Журнал «Психология для жизни» помогает разобраться в межличностных отношениях, учит понимать себя и других. Статьи по психологии сопровождаются рекомендациями, упражнениями и психологическими практиками, доступными читателю «здесь и сейчас». Журнал способствует увеличению уровня информирования граждан о возможностях получения квалифицированной психологической помощи. Таким образом, становясь, в некоторой степени, проводником от научных знаний в области психологии к психологической практике.

Стоит отметить, что концепция журнала претерпевает изменения, трансформируется в зависимости от потребностей и запросов читателей, от актуальных общественных тенденций и вопросов, волнующих современного человека. Неизменно остаются актуальными и находят позитивных отклик читателей рубрики «Школа психологического здоровья», «Советует

психолог», «Приглашаем на тренинг», «Практикум», «Вопросы-Ответы», «Репортаж», «Тесты».

Сегодня журнал «Психология для жизни» выпускается тиражом 10 000 экземпляров, по 6 тематических номеров в год. Журнал распространяется среди населения бесплатно.

## 2.7. Дистанционная психологическая помощь

Дистанционная психологическая помощь включает в себя психологическое консультирование по телефону, онлайн консультирование (скайп-консультирование), а также психологическую поддержку по электронной почте.

### 2.7.1. Телефон неотложной психологической помощи населению «051»

Разработка концепции Телефона неотложной психологической помощи была обусловлена необходимостью создания оперативной, конфиденциальной, круглосуточной, информационной, профилактической структуры, канала, по которому человек, находящийся в кризисном состоянии, смог бы получить квалифицированную и профессиональную психологическую помощь. Разработанная концепция включает в себя анализ существующего опыта зарубежных и российских телефонов доверия. Была выделена специфика телефона доверия как формы помогающей практики, прослежена динамика ее развития. Также были определены цели и задачи Телефона неотложной психологической помощи, специфика его функционирования в условиях мегаполиса, прописана структура взаимодействия с другими организациями, ведомствами, службами. Описаны вопросы кадрового обеспечения, системы непрерывного образования, повышения квалификации, сопровождения и поддержки сотрудников, формы профессиональной коммуникации. Разработана документация, необходимая

для ведения отчетности в рамках деятельности Телефона неотложной психологической помощи.

Телефон неотложной психологической помощи был создан с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, снятия кризисного состояния, а также формирования психологической культуры. Основные задачи Телефона неотложной психологической помощи заключаются в:

- обеспечении доступной и своевременной информационной помощи по вопросам психического и психологического здоровья;

- направлении абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействии обращениям населения за очной помощью к профессиональным психологам и за дополнительной специализированной помощью;

- установлении, по мере необходимости, связи абонента с другими социальными службами и специалистами;

- квалифицированной психологической и психотерапевтической помощи абонентам, переживающим актуальные конфликты и иные психотравмирующие ситуации, актуализации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

- анализе причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения.

Оказание психологической помощи основано на принципах конфиденциальности, доступности, что способствует установлению доверительного и доброжелательного диалога, направленного на мобилизацию личностных ресурсов с целью преодоления кризисного состояния. Принцип доступности заключается в том, что нуждающийся в психологической поддержке человек практически мгновенно, в любое время суток, может связаться с психологом. Возможность незамедлительной связи

со специалистом в любое время особенно важна для лиц с низкой толерантностью к отрицательным эмоциям, к аффективному напряжению. При обращении абонент не обязан называть свое имя или сообщать другие данные идентифицирующие личность, а также сообщать место своего нахождения. Пользуясь телефоном, клиент избавляется от необходимости преодолевать барьеры, возникающие при обращении в очном формате (заполнение анкет, предъявление документов и т.д.). Принцип конфиденциальности поддерживается следующими способами: все телефонные разговоры, журналы и иные формы регистрации телефонных бесед, картотеки и информационные материалы доступны только сотрудникам; конкретные примеры обращений клиентов могут обсуждаться с другими консультантами только среди сотрудников в контексте обучения; информация о содержании конкретных бесед консультантов может быть передана только правоохранительным органам и по решению суда; консультант не передает информацию о содержании беседы с клиентом третьей стороне. Помощь, оказываемая психологом по телефону, строится на базе профессиональной подготовки в области различных видов консультирования и специальных психологических дисциплин.

Разработанная документация включает в себя: журнал регистрации звонков, кодификатор информации о поступающих звонках, форму для заполнения статистических отчетов, лист учета звонков, классификацию проблемных обращений, должностные инструкции.

Материально-техническое и организационное обеспечение деятельности Телефона неотложной психологической помощи:

- режим работы – круглосуточно;
- телефон неотложной психологической помощи размещается в специально предназначенном помещении, которое обеспечено всеми видами коммунально-бытового благоустройства, в т.ч. оборудованного кухней, санузлом, душем;

- помещения оснащены высококачественной многоканальной телефонной связью, имеют повышенную защищенность от посторонних источников шума;

- рабочее место консультанта представляет собой звуконепроницаемое помещение, приспособленное для длительных телефонных разговоров;

- присутствие посторонних лиц в помещении не допускается;

- почтовый адрес и место расположения не указываются в справочниках и являются засекреченными для потенциальных и реальных абонентов;

- на работу в подразделение принимаются специалисты, имеющие высшее образование, специализирующиеся в области практической психологии и психотерапии, прошедшие специальную подготовку в сфере оказания неотложной психологической помощи по телефону.

Таким образом, с февраля 2006 года в Службе работает многоканальный телефон неотложной психологической помощи населению «051» с целью оказания оперативной психологической помощи в кризисной жизненной ситуации, снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, снятия кризисного состояния, а также формирования психологической культуры.

#### 2.7.2. Психологическое консультирование с использованием Интернет-коммуникаций

Одним из перспективных направлений оказания психологической помощи населению является дистанционное онлайн консультирование посредством видеосвязи, а также переписки «здесь и сейчас». В своей работе специалисты решают следующие основные задачи: помощь в осознании и анализе опыта; помощь в осознании и анализе эмоций; эмоциональная поддержка; актуализация резервов личностного роста; помощь в создании «программы саморазвития»; диспетчерская функция (перенаправление в

другие организации); информирование, повышение психологической грамотности.

В основу интернет-консультирования было заложено построение диалога между психологом и клиентом в виртуальном пространстве. Отвечая на запрос и потребность клиента в получении психологической помощи посредством Интернет, Служба постоянно совершенствует данное направление деятельности.

Психологическая помощь онлайн, обучение с применением дистанционных технологий, проблема поддержки социально незащищенных категорий населения – три круга вопросов, которые в последнее время привлекают к себе все больше внимания. Каждый из них обладает своей спецификой, и все они имеют много общих точек соприкосновения. В настоящее время стремительно развиваются виды дистантной психологической помощи через интернет, называемые психотерапия онлайн (е-терапия), интернет-консультирование, кибертерапия и telehealth.

На сегодняшний день можно выделить несколько преимуществ интернет-консультирования. Одно из самых важных преимуществ – предоставление возможности получить психологическую помощь тем, кому она недоступна в очном формате, либо если ее получение связано с серьезными трудностями. Консультирование проводится в удобное время, не выходя из дома, что значительно экономит временные и материальные ресурсы. Изложение своих мыслей и чувств в письменной форме способствует более тщательному отбору слов, оборотов, лучшему анализу ситуации, подключению рефлексии. При этом легче происходит погружение в себя и свою проблему при минимуме отвлекающих факторов. Наличие полной записи всей консультативной переписки, к которой можно вернуться в любой момент. В рамках онлайн консультирования происходит «расширение зоны рефлексии», которая позволяет терапевту и клиенту думать и составлять ответ. Консультирование по переписке дает больше времени для размышлений, так как не требует сиюминутного ответа.

Рефлексивный процесс продолжается между получением (прочтением) и написанием писем. «Физическая непредставленность» терапевта способствует устранению коммуникативных барьеров по половому, возрастному признакам, социальному статусу и т.д.

Дистанционные виды психологической поддержки – сравнительно новое направление деятельности Службы, однако на сегодняшний день оно доказало свою эффективность и востребованность среди определенной категории клиентов. Развитие данных форм работы повлечет за собой расширение контингента получателей психологических услуг, а также позволит собрать обширный опыт психологического консультирования в дистанционном формате.

### **III. Организационная структура Службы**

В условиях интенсивного развития социальной сферы города и ее управленческих процессов структура Службы также претерпевает изменения, адаптируясь к актуальным потребностям. Стремление минимизировать обеспечивающий деятельность Службы аппарат в пользу увеличения количества сотрудников, непосредственно работающих с клиентами, позволило создать оптимальную структуру, отвечающую запросу населения на получение психологической помощи. Сегодня филиалы и отделы психологической помощи населению представлены во всех административных округах города Москвы с целью обеспечения шаговой доступности квалифицированной психологической помощи. Количество подразделений психологической помощи населению - 22. Такая сеть подразделений Службы обеспечивает доступность получения различных видов психологической поддержки.



*Рис.1. Организационная структура*

*ГБУ «Московская служба психологической помощи населению»*

## **IV. Описание результатов деятельности Службы**

### **4.1. Статистические данные об оказанных услугах**

Из года в год ГБУ «Московская служба психологической помощи населению» осуществляет работу по комплексному оказанию психологической помощи населению, продолжая совершенствование традиционных направлений деятельности и разрабатывая новые подходы в

работе специалистов с целью оптимизации системы оказания психологической помощи москвичам.

Опираясь на статистические данные об оказанных услугах, можно констатировать, что с каждым годом наблюдается планомерный рост количества обратившихся в Службу клиентов.

*Таблица 1. Распределение оказанных услуг клиентам ГБУ МСППН*

<b>ГОД</b>	<b>Количество консультаций психолога</b>	<b>Количество сеансов диагностики</b>	<b>Количество сеансов реабилитации</b>	<b>Всего услуг</b>
2004	3112	358	1507	4978
2005	9127	1211	2103	12441
2006	10276	1445	2893	15059
2007	7740	1653	3852	13697
2008	18648	1956	5356	27263
2009	22733	2582	7345	33721
2010	24796	2456	8041	36099
2011	30336	2974	10699	45202
2012	31723	2864	11819	47452
2013	34807	2964	12974	51550
2014	41073	3429	13412	58892
2015	52415	3507	13202	70448
2016	53374	3876	12443	71031
2017	56063	3429	12770	73506

*Таблица 2. Количество клиентов, посетивших ГБУ МСППН*

<b>ГОД</b>	<b>Количество человек, посетивших Службу</b>
2004	2209
2005	4518
2006	5225
2007	3838
2008	8697
2009	9942

2010	10853
2011	12108
2012	12320
2013	12897
2014	13188
2015	16264
2016	17680
2017	19197

Анализируя соотношение краткосрочных и долгосрочных психологических консультаций, можно заключить, что количество повторных консультаций соизмеримо с количеством единичных встреч с психологом. Данную тенденцию демонстрируют статистические показатели 2012-2015 гг. Так, в 2015 году количество клиентов, прошедших только одну консультацию, составило 42,5 %, что на 1,5% выше, чем в предыдущем 2014 году - 41%. На 1% понизилось количество клиентов, прошедших среднесрочное консультирование (от 2 до 10 консультаций) – 54 % (в 2014 году – 55%).

*Таблица 3. Соотношение краткосрочных и долгосрочных психологических консультаций*

	<b>1 прием</b>	<b>2-5 приемов</b>	<b>6-10 приемов</b>	<b>Свыше 10 приемов</b>
<b>2012 г.</b>	47,86%	41,73%	7,41%	3,0%
<b>2013 г.</b>	45%	44%	8%	3%
<b>2014 г.</b>	41%	45%	10,2%	3 %
<b>2015 г.</b>	42, 57%	43,64%	10,37%	3,43%

Анализ распределения нагрузки на специалистов в консультативном приеме показывает, что наибольший объем в консультативном индивидуальном процессе приходится на 2-й и 4-й кварталы и наименьший в 3-й квартале, что соответствует летнему отпускному периоду как у пользователей услугами психологической помощи – населения, так и у специалистов.

В среднем по Службе период ожидания клиентами приема не превышает 14 дней.

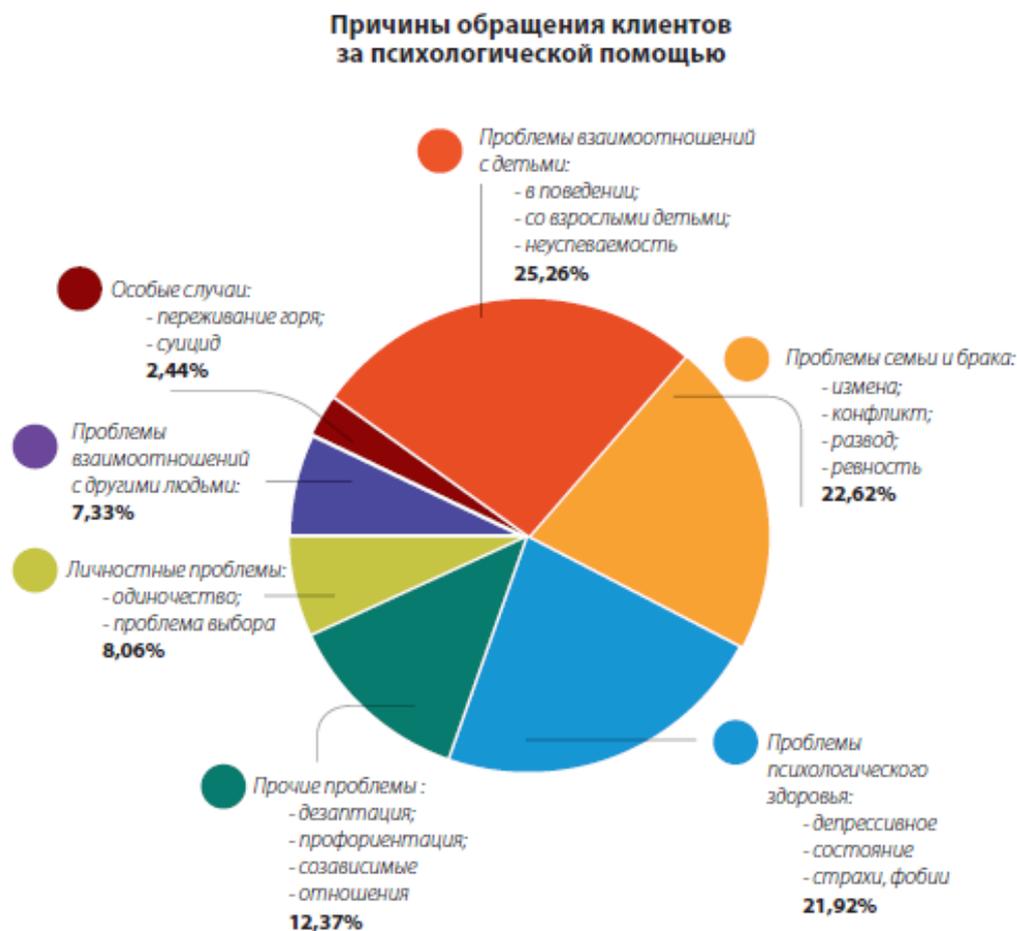
По степени кризисности обращений клиентов сохраняется тенденция к увеличению обращений в затяжной кризисной ситуации.

*Таблица 4. Обращения по степени кризисности 2013 – 2014 - 2015 гг.*

	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Запрос на личностное развитие	3,5%	4,7%	3,7%
Проблемная ситуация, не носящая кризисного характера	39,5%	32,4%	34,3%
Острая кризисная ситуация	11,4%	13,5%	11,7%
Затяжная кризисная ситуация	45,6%	49,4%	50,2%

#### 4.2. Проблематика обращений клиентов. Образ клиента Службы

Анализируя данные по обращаемости клиентов можно отметить, что наиболее часто клиенты обращались к психологу с проблемами взаимоотношений с детьми – 25,2% от общего количества обратившихся. Следующая по частоте обращений проблематика - взаимоотношения в семье (конфликты, измены, разводы, ревность, насилие, болезнь члена семьи, взаимоотношения поколений) – 22,6%. Также клиенты часто обращаются за помощью с проблемами психологического здоровья (депрессивные состояния, страхи, стресс) – 21,9%. Подобная тенденция сохраняется на протяжении всех лет работы Службы, претерпевая незначительные ситуативные изменения.



*Рис.2. Диаграмма «Причины обращения клиентов за психологической помощью»*

При анализе обращений клиентов по детско-родительской проблематике наблюдается следующая тенденция: 1/3 клиентов обращается с запросом на помощь в гармонизации конфликтных отношений с подростками. Чуть меньше (30%), но не менее значительная часть обращений – это обращения родителей, обеспокоенных проблемным поведением своих детей (проявление агрессии, конфликтности и т.д.). Обращения взрослых в отношении детей дошкольного возраста (трудности построения взаимоотношений со сверстниками, адаптация в детском саду, гиперактивность, агрессия и т.д.) – 11,5%; неуспеваемость школьников, нежелание учиться и ходить в школу, неуспеваемость школьной программы – 3,7%.

Среди клиентов, обращающихся с проблемами семейных взаимоотношений, количество обратившихся:

- по поводу конфликтных взаимоотношений в семье – 72,3%;
- с проблемами, связанными с разводом, предразводным и послеразводным состоянием, расставанием с супругом – 12,4%;
- с вопросами, касающимися взаимоотношений со старшим поколением – 10,9%;
- с проблемой насилия в семье – 1%.

Клиенты обращались к психологу также и с проблемами других значимых межличностных отношений (7,4% от общего числа обратившихся).

Среди них: трудности во взаимоотношениях с противоположным полом – 23,4%, переживания, связанные с расставанием у молодых людей – 10,3%.

Социальный портрет клиента ГБУ МСППН остается неизменным на протяжении многих лет и подтверждает общемировые тенденции. Чаще всего за помощью к психологу обращаются женщины (77,4% обратившихся) в возрасте от 26 до 50 лет. Примерно одинаковым остается соотношение замужних/женатых и не замужних/холостых клиентов – 36,2% и 36,5% соответственно. Распределение обращений клиентов по социальному статусу также остается прежним: чаще других обращаются работники коммерческих организаций – 32,5%, на втором месте – работники бюджетной сферы – 12,9%, на третьем – домохозяйки – 11,7%.

За психологической помощью также обращаются клиенты, состоящие в разводе и те, кто вступает в повторные браки. Однако стоит отметить, что эти клиенты далеко не всегда обращаются с проблемами, связанными с их семейным положением. Так, в 2016 и 2017 годах в ГБУ МСППН обратились 13% разведенных клиентов и 4,2% клиентов, состоящих в повторном браке.

Ведение статистики клиентских обращений также актуально и для деятельности Телефона неотложной психологической помощи МСППН. Кризисные обращения стабильно составляют 3,1% от общего числа телефонных консультаций. Среди обращений, не носящих кризисного

характера, на первое место выступают обращения по вопросам дефицита общения – 23,4%, обращения по поводу нарушений психологического здоровья – 22,8%, семейных и супружеских взаимоотношений – 11,2%, взаимоотношений детей и родителей – 8%.

#### 4.3. Разработка электронной базы ведения учета клиентов и оказываемых услуг

Расширение спектра оказываемых услуг, увеличение количества структурных подразделений Службы и клиентов, нуждающихся в психологической помощи, привели к необходимости создания клиентской базы с целью систематизации информации о получаемых клиентами услугах. База сформирована на платформе Access и включает в себя:

- информацию о проведенных мероприятиях (психопрофилактические и развивающие программы, тренинги, семинары, лекции) подразделениями Службы (дата, время, место, наименование и вид мероприятия, количество часов, количество присутствующих человек, количество оказанных услуг, ФИО ведущего, наименование структурного подразделения);
- информацию о клиентах, получающих психологические услуги в Службе (ФИО, возраст, социальное положение, проблематика обращения согласно кодификатору, передвижения клиента по специалистам и подразделениям Службы);
- информацию о поступающих в Службу обращениях (жалобы, благодарности, отзывы, информационные вопросы, комментарии).

С помощью разработанной базы появилась возможность вести статистику по направлениям деятельности, проблематике обращаемости клиентов в Службу, гендерному и возрастному признакам и др. Получаемые статистические данные позволяют производить качественный анализ деятельности Службы в целом и отдельных ее подразделений.

#### 4.4. Специализированные программы на базе ГБУ МСППН

##### 4.4.1. Школа приемных родителей (ШПР)

В 2007 году Служба включилась в систематическую работу по преодолению социального сиротства, когда Департамент семейной и молодежной политики поручил МСППН разработку программы подготовки приемных родителей и создание сети Школ на базе отделов психологической помощи населению, расположенных во всех административных округах города Москвы. С момента, когда в Службе начала работать первая группа подготовки приемных родителей прошло более 10 лет, и сегодня в МСППН функционирует 8 Школ приемных родителей, осуществляющих свою деятельность по программе, подготовленной специалистами Службы. В основы данного направления работы закладывалась идея комплексного психологического сопровождения, носящая преемственный характер на различных этапах жизни семей, воспитывающих приемных детей.

Благодаря деятельности методического объединения ведущих ШПР, работающего в Службе, с 2008 года специалисты имеют возможность обмениваться профессиональным опытом своей практической работы, рассматривать актуальные вопросы, касающиеся работы Школы. Со временем у ведущих Школ появилось желание поделиться накопленным опытом с коллегами, которые также занимаются подготовкой кандидатов замещающих родителей. Это идея смогла воплотиться не только в семинарах и мастер-классах, которые неоднократно проводили специалисты Службы в профессиональном сообществе, но и в тематическом сборнике «Опыт деятельности Школ приемных родителей» Московской службы психологической помощи населению под редакцией Ляшенко А.И., Пилипко Н.В. — М.: ООО «Сотрудничество». 2012 — 80 с. (Серия «Практика психологической помощи». Выпуск I). Сборник включает три раздела.

*Первый* посвящен психологическим аспектам организации подготовки кандидатов в замещающие родители, тому, как сделать эту работу эффективной. Формулируются психологические условия изменений, происходящих в результате обучения в рамках ШПР как базовые принципы осуществления психологической работы: личная мотивация, поддержка, безопасность (доверие). Предлагаются подходы к разработке критериев социально-психологической зрелости приемных родителей, подходы к использованию таких аспектов групповой динамики как групповая сплоченность в ходе занятий ШПР.

*Второй* раздел сборника «Практический «инструментарий» ведущего Школы приемных родителей» касается непосредственного проведения занятий и конкретных психологических приемов и техник, используемых в ШПР. Статьи раздела посвящены особенностям проведения тематических занятий, обозначению сложных моментов в них, материалам, которыми можно непосредственно воспользоваться в практической работе. Рассматривается роль и процедура проведения собеседования с участниками ШПР, применение методики «Моя семья с приемным ребенком», использование интерактивных методов в ходе занятий по подготовке приемных родителей. Отдельная статья посвящена тому, как работать с такой трудной для замещающих родителей темой как тайна усыновления. Рассматривается использование игры как ресурса для установления эмоциональных связей и привязанностей в семье.

*Третий* раздел посвящен опыту психологической работы с выпускниками Школ приемных родителей. Рассматриваются «мишени» психологической помощи замещающей семье на этапе адаптации приемного ребенка (вне зависимости от выбранной формы его жизнеустройства). В разделе также представлен опыт работы Клуба приемных родителей, работающего на протяжении трех лет в одном из окружных отделов психологической помощи ГБУ МСППН. В отличие от ШПР целью такого

Клуба выступает долгосрочная, целевая, многофункциональная поддержка семей, растящих приемных детей.

4.4.2. Антикризисная программа психологической помощи гражданам, переживающим тяжелую финансово-экономическую ситуацию в стране

Антикризисная программа была разработана в 2014 году с целью поддержки психологического здоровья населения в условиях сложной финансовой ситуации в стране (Приложение 4).

Актуальность представляемой программы определялась трудной экономической ситуацией, а также увеличением количества обращений в МСППН людей, которые были эмоционально вовлечены и испытывали психологические трудности. Экономический кризис в обществе сопровождается реакциями стресса и фрустрации, а также конфликтами. Финансовые кризисы создают потенциальную или реальную угрозу удовлетворению фундаментальных потребностей и ставят перед человеком разного рода проблемы, решение которых необходимо, но при этом невозможно в короткое время и привычными способами. При чрезмерном или протяженном психоэмоциональном напряжении, превышающем барьер психической устойчивости, адаптивная стресс-реакция переходит в патогенную, проявляющуюся в дезорганизации психосоциальных и психобиологических функций индивидуума. Возникающие при этом состояния психической дезадаптации проявляются в снижении работоспособности, повышенной утомляемости, аномальных личностных реакциях, девиантных формах поведения (злоупотребление алкоголем, суицидальные тенденции, агрессивность, импульсивность поступков и др.), в нервно-психических и психосоматических (гипертоническая болезнь, ишемическая болезнь сердца, язвенная болезнь желудка, бронхиальная астма, кожные заболевания и др.) нарушениях. Неблагоприятные социально-экономические условия оказывают выраженное негативное воздействие на

психологическое состояние человека, и это подтверждает необходимость доступной специализированной психологической помощи для населения в данный период.

Основная цель антикризисной программы – оказание поддержки москвичам в решении психологических проблем, связанных с переживанием кризиса.

Задачи программы:

- информационное и методическое обеспечение с целью информирования населения о способах получения психологической помощи и методах борьбы с трудными личными переживаниями;
- снижение непродуктивного нервного возбуждения и напряжения у населения;
- мобилизация личностных ресурсов в разрешении психологических проблем;
- оказание практической психологической поддержки и помощи (плановой, экстренной, неотложной) людям, эмоционально переживающим кризис;
- осуществление психологической и медико-психологической реабилитации людей, пострадавших от последствий кризиса;
- сбор информации об особенностях переживания кризиса москвичами;
- организация обмена опытом и информационного взаимодействия с психологическими отраслевыми структурами города Москвы, в том числе психологами, работающими в подведомственных организациях ДСЗН, для выработки оптимальных стратегий поддержки населения в период экономического кризиса.

По итогам внедрения Программы в МСППН можно отметить тенденции к стабилизации психоэмоционального состояния людей, оказавшихся в трудной кризисной ситуации, а также снижение уровня социально-психологической напряженности в обществе.

#### 4.4.3. Программа комплексной профилактики эмоционального выгорания у сотрудников социальной сферы города Москвы

Актуальность разработки и реализации Программы психологической поддержки работников сферы труда и социальной защиты населения (Приложение 5) обусловлена, с одной стороны, повышением требований со стороны государства и общества к качеству и объему оказываемых социальных услуг, переходом на новые стандарты профессиональной деятельности, сокращением штатной численности учреждений и, как следствие, увеличением нагрузки и ростом психоэмоционального напряжения работников. С другой стороны, в условиях развития финансово-экономического кризиса происходит рост ожиданий (часто нереалистичных) со стороны потребителей государственных услуг, находящихся в трудных жизненных ситуациях. Специалистам значительно чаще приходится участвовать в разрешении сложных, нестандартных, эмоционально нагруженных (конфликтных) и кризисных ситуаций, в которых оказываются их клиенты. Совокупность данных факторов способствует развитию профессионального выгорания и стресса. Поэтому для всех работников сферы труда и социальной защиты населения все более необходимой становится актуализация имеющихся у них и приобретение новых личностных ресурсов: повышение психологической (коммуникативной) компетентности, стрессоустойчивости и эмоциональной стабильности, развитие навыков разрешения конфликтов.

Цель Программы – содействие повышению эффективности деятельности работников учреждений Департамента.

Задачи:

- профилактика и преодоление синдрома эмоционального выгорания, профессионального стресса и деструкций;
- профилактика конфликтов в профессиональной среде;
- развитие психологической (коммуникативной) компетентности;

- коррекция неэффективных моделей поведения во взаимодействии с коллегами и потребителями услуг;

- активизация внутренних личностных ресурсов работников;

- повышение профессиональной уверенности в работе с населением.

Результаты:

- создание психологических предпосылок для повышения качества профессиональной деятельности работников по оказанию социальных услуг населению;

- укрепление психологического здоровья, повышение психологической устойчивости и безопасности работников, оказывающих услуги лицам и семьям, находящимся в трудных жизненных обстоятельствах, снижение уровня психосоматических заболеваний и предотвращение развития посттравматических стрессовых расстройств, профессиональных деструкций;

- повышение профессиональной активности, стрессоустойчивости, конкурентоспособности и адаптивности работников в быстроменяющихся условиях мегаполиса и сферы труда и социальной защиты населения;

- снижение социальной и психологической напряженности в профессиональных коллективах, улучшение социально-психологического климата в сфере труда и социальной защиты населения.

Психологическое сопровождение сотрудников социальной сферы города является закономерным продолжением Программы. Сегодня в данное направление деятельности включена работа по профилактике стресса и повышению психологической компетентности сотрудников системы труда и социальной защиты населения (Управления социальной защиты, Центры содействия семейному воспитанию, психоневрологические центры, центры занятости населения). Служба также старается активно транслировать свой позитивный опыт работы на региональном и международном уровнях. Так, крупнейшим и значимым проектом стало сотрудничество с Международным Красным Крестом в Республике Южная Осетия, г. Цхинвал в аспекте

психологической подготовки сотрудников социальной сферы к деятельности с получателями социальных услуг.

#### 4.4.4. Школа подготовки будущих родителей

В рамках психологического сопровождения граждан, готовящихся стать родителями, в Службе работает специализированная программа «Школа будущих родителей», представляющая собой комплекс мероприятий. Он включает в себя психодиагностические тесты, арт-терапию, лекции для будущих мам и пап, тренинги для релаксации и дыхательные упражнения.

Занятия в рамках Школы будущих родителей направлены на:

- работу над осознанием собственных чувств и переживаний, связанных с процессом беременности;
- снятие психоэмоционального напряжения;
- создание позитивных установок на благоприятное течение беременности и родов;
- обучение навыкам выражения чувств, эмоций с помощью тактильного контакта;
- обучение навыкам дыхательной гимнастики;
- формирование навыков поведения в родах.

*Таблица 5. Мероприятия, проводимые  
ГБУ МСППН в рамках программы «Школа будущих родителей»*

№ п/п	Наименование
1	Программа для будущих родителей «Семья в ожидании ребенка»;
2	Программа психологического сопровождения беременных женщин и супругов, ожидающих ребенка «Путешествие в беременность...»;
3	Психологический клуб будущих мам «И каждый миг нам дорог»;

4	Развивающая программа «В ожидании ребенка»;
5	Развивающая программа «Психологическая готовность к материнству»;
6	Развивающая программа «Школа родительского мастерства» (для будущих мам и пап);
7	Развивающая программа «Экспресс-подготовка к родам и грудному вскармливанию»;
8	Семинар «И каждый миг нам дорог (Клуб будущих мам)»;
9	Курс лекций «Ответственное материнство»;
10	Тренинг «Школа будущих родителей»

#### 4.4.5. Актуальные проекты Службы

В настоящее время Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы уделяет особое внимание социальной политике в отношении граждан старшего поколения. Специалисты службы проводят 80 профилактических программ по 11 направлениям. Ведется работа по предотвращению насилия и дискриминации по возрастному признаку, профилактике жестокого обращения с пожилыми людьми. В филиале ГБУ МСППН «Центральный» открыты психотерапевтические группы для старшего поколения. Наряду с этим проводятся семинары для специалистов, направленные на повышение эффективности работы с клиентами зрелого возраста, например, «Особенности взаимодействия специалистов социальной сферы с лицами пожилого возраста», лекция «Психологические аспекты оказания психологической помощи родственникам тяжелобольных людей» и др.

МСППН совместно с Психологическим институтом РАО запущен научный проект по диагностике эмоционально-поведенческих состояний тех, кому за 60 лет. Ведь проблемы этой категории граждан связаны не только с ухудшающимся состоянием здоровья и возникающими финансовыми

трудностями, но и социально-психологической адаптацией. Своевременная диагностика способствует эффективному решению психологических проблем пожилого человека (помочь осознать свои проблемы, мотивировать к изменению или, наоборот, успокоить), а также дает импульс психологам и социальным работникам для разработки специальных программ психологической помощи и сопровождения.

Сотрудничество со многими организациями привело к развитию долгосрочных, плодотворных, партнерских отношений со многими из них. Заключены соглашения с несколькими крупными Благотворительными Фондами: «Свет мой», «Святого праведного Иоанна Кронштадтского» (противодействие наркомании, развитие системы церковной реабилитации и помощи наркозависимым), Фондом поддержки детей в трудной жизненной ситуации и др.

В 2018 году запущен пилотный проект совместно с Москвариумом – «Группа психологической помощи родителям, воспитывающим детей с особыми потребностями». Известно, что психоэмоциональное состояние родителей во многом определяет успех ребенка. Дети проходят курс дельфинотерапии, а родители под руководством психологов получают возможность проработать свои жизненные ситуации, невысказанные эмоции и переживания.

В сентябре 2018г. стартовал совместный проект ГБУ МСППН с Управлением ЗАГС г. Москвы «Школа счастливой семейной жизни» на базе Шипиловского ЗАГСа. Суть его в том, что опытные семейные психологи проводят консультации и занятия по актуальным проблемам семьи, а это трудности первого года совместной жизни, отношения между супругами, с родственниками и близкими. Такая работа направлена на поиск путей выхода из кризиса. Опыт работы ГБУ МСППН показывает, что своевременный приход к специалисту во многих случаях помогает супругам не только пережить кризис, но и перейти на качественно новый уровень внутрисемейных отношений.

## **V. Система комплексной поддержки и сопровождения специалистов Службы (подбор персонала, кадровая диагностика, стажировка, обучение, система супервизионной поддержки)**

Достижение долгосрочных и краткосрочных целей, необходимость повышения конкурентоспособности и проведение организационных изменений требуют более высокого уровня профессиональной подготовки сотрудников и хорошо спланированной, четко организованной работы по комплексному обучению персонала.

Недостаток у сотрудника знаний и навыков, необходимых для успешного выполнения поставленных задач, не только приводит к неэффективности получаемых результатов деятельности, но и снижает уровень удовлетворенности работой, возрастает уровень энергетических затрат, снижается общая продуктивность. В условиях стремительного развития психологической науки и отраслей, связанных с осуществлением практической психологической деятельности, специалисту необходимо постоянно повышать свой профессиональный уровень, отслеживая современные тенденции и тренды. Основная целевая группа обучающихся – специалисты, ведущие непосредственную работу с населением (очные и заочные консультанты, ведущие тренинговых, психотерапевтических и психопрофилактических групп, администраторы). Основные задачи обучения:

- формирование и поддержание необходимого уровня квалификации персонала (с учетом требований профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере», а также внутренних требований МСППН);
- подготовка персонала к выполнению новых производственных задач;
- мотивация сотрудников к повышению эффективности работы.

Основные направления обучения:

- повышение квалификации, профессиональная переподготовка в области теории и практики психологического консультирования и психотерапии;
- обучение специалистов в области применения информационных технологий;
- адаптационное обучение (стажировка) принятых на работу сотрудников.

При определении содержания учебных программ в рамках повышения квалификации и переподготовки Служба отталкивается от: основных направлений своей деятельности, проблематики обращаемости клиентов, потребностей специалистов в профессиональном развитии, основных целей, стоящих перед Службой, потребностей учредителя.

Создание системы обучения персонала одна из приоритетных задач организации. На сегодняшний день эта система функционирует по представленной ниже схеме.



## 5.1. Супервизорское сопровождение деятельности психологов Службы

Супервизия – это особый вид психологической практики, фокусирующийся на профессиональном мышлении специалиста, на его способах получения, концептуализации, ассимиляции профессионального опыта.

Создание в структуре Службы специализированного подразделения, занимающегося супервизорской поддержкой, было обусловлено рядом факторов:

- развитие инфраструктуры Службы психологической помощи;
- нарастающая потребность специалистов в концептуализации практики консультирования и психотерапии;
- создание демократичной и безопасной системы партнерских отношений в профессиональной среде;
- необходимость в профессиональном развитии консультанта (развитие особых навыков и умений, возможность оценить результаты).

Цели супервизии:

- обеспечение профессионального развития психолога-консультанта;
- стимуляция развития специальных навыков и компетенций для повышения качества работы;
- мониторинг профессиональной деятельности специалиста;
- профессиональная поддержка молодого специалиста, адаптация к профессиональной реальности;
- профилактика синдрома эмоционального выгорания.

Супервизия, являясь в некотором смысле творческим процессом, защищает права как супервизора, так и терапевта, следуя принципам компетентности, информированного согласия, конфиденциальности, ответственности.

Практика проведения супервизий в Службе определяет их востребованность среди специалистов, имеющих различный опыт работы, и

подразделяется на несколько видов: индивидуальная (личная) супервизия, групповая супервизия, балинтовская группа. Проведение супервизионной работы также предполагает несколько форматов: очная (живая, включенная), заочная, дистанционная.

Говоря об эффективности и востребованности супервизионной работы можно заключить, что наиболее приоритетным в ходе супервизии является возможность развить, повысить свой уровень профессиональных знаний, умений, а также возможность понять тонкости своей профессии, свой профессиональный стиль ведения консультации.

## **VI. Ресурсное обеспечение деятельности Службы. Управление и контроль деятельности Службы**

Учредителем ГБУ «Московская служба психологической помощи населению» в настоящий момент является Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы. Деятельность Службы курирует первый заместитель руководителя Департамента Ольга Евгеньевна Грачева. С 2017 года ГБУ МСППН возглавляет Нина Алексеевна Петроченко.

В 2014 году при ГБУ МСППН был создан Попечительский совет в целях повышения качества работы учреждения, повышения открытости и доступности информации о деятельности учреждения, а также привлечения общественных и некоммерческих организаций к выработке предложений по укреплению материально-технической базы. Совет является постоянно действующим, наблюдательным, консультативно-совещательным органом, который создан для содействия администрации Службы в организации психологической помощи населению. На сегодняшний день Совет возглавляет академик-секретарь отделения психологии и возрастной физиологии РАО, доктор психологических наук, профессор Сергей Борисович Малых.

Ресурсное обеспечение деятельности Службы обусловлено следующими показателями эффективности:

1. Блок «Финансовый/операционный менеджмент» (качество планирования, рациональность использования средств, качество работы с задолженностью)
2. Блок «Управление закупками» (качество планирования и дисциплина закупок, конкурентность закупок, качество контроля исполнения контрактов)
3. Блок «Управление имуществом» (эффективность использования основных средств, качество содержания основных средств)
4. Блок «Управление персоналом» (эффективность системы вознаграждения персонала, текучесть кадров, достаточность/избыточность персонала)
5. Блок «Раскрытие информации» (информационная открытость основной деятельности)
6. Блок «Деятельность, приносящая доход и другие внебюджетные источники доходов» (привлечение средств негосударственных источников)

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги, можно сказать, что за годы существования Служба накопила уникальный опыт практической работы. Сегодня ГБУ МСППН является крупнейшим в Москве и Российской Федерации профильным центром практической психологии. Доступность услуг обеспечивается сетью филиалов и участковых подразделений во всех административных округах города.

Служба постоянно учится и обучает: на регулярной основе работает Городская школа психологических знаний для москвичей, в рамках которой проводятся циклы бесплатных лекций, семинаров, тренингов, которые ориентированы на решение различных психологических задач, открыты Школы подготовки к материнству и отцовству, а также приемных родителей и т.д.

Помимо психологической поддержки, широко используются возможности психологической реабилитации. Она представлена новейшими аппаратными комплексами. В настоящее время любой москвич может пройти бесплатный курс.

Служба активно использует социальные сети для общения с населением. У нас есть аккаунты в *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, *ВКонтакте*, а теперь и свой канал на *YouTube*. МСППН старается стать ближе, в том числе и к подросткам, молодым людям – они могут обращаться к психологам как напрямую, так и в социальных сетях. Активно развивается направление по психологической помощи с использованием Интернет-коммуникаций.

Мощным инструментом в работе Службы является бесплатный круглосуточный многоканальный Телефон неотложной психологической помощи, куда может позвонить любой человек в острой, кризисной ситуации и получить квалифицированную психологическую помощь.

Сегодня в городе функционирует ряд профильных психологических учреждений, но, как правило, в таких центрах заняты отраслевые психологи,

которые оказывают человеку поддержку, но не выходя за рамки своего направления. Поэтому так важно, что эффективно работает и стремительно развивается городская мобильная служба, ориентированная на практически любые психологические вызовы мегаполиса. Специалисты ГБУ МСППН способны решить самый широкий круг проблем, и в круглосуточном режиме помочь любому жителю столицы, оказавшемуся в сложной жизненной ситуации и нуждающемуся в поддержке профессионального психолога.

## Приложение 1.

### Закон города Москвы от 7 октября 2009 года №43 «О психологической помощи населению в городе Москве» (с изменениями на 30 апреля 2014 года)

#### ЗАКОН ГОРОДА МОСКВЫ от 7 октября 2009 года N 43 О психологической помощи населению в городе Москве (с изменениями на 30 апреля 2014 года)

---

Документ с изменениями, внесенными: Законом города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20 (Официальный сайт Московской городской Думы [www.duma.mos.ru](http://www.duma.mos.ru), 19.05.2014).

---

Настоящий Закон регулирует отношения в сфере оказания психологической помощи населению в городе Москве. Положения настоящего Закона не распространяются на отношения в сфере оказания психиатрической и медицинской психотерапевтической помощи гражданам.

#### **Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе**

1. Психологическая помощь - профессиональная поддержка и содействие, оказываемые человеку, семье или социальной группе в решении их психологических проблем, социальной адаптации, саморазвитии, самореализации, реабилитации, преодолении сложной психологической ситуации.
2. Лица, оказывающие психологическую помощь, - государственные учреждения города Москвы, оказывающие психологическую помощь (далее - государственные учреждения), а также негосударственные организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие психологическую помощь в городе Москве.
3. Специалисты-психологи - лица, имеющие высшее профессиональное образование или прошедшие профессиональную переподготовку в области психологии, работающие в государственных учреждениях, а также других учреждениях и организациях города Москвы.
4. Получатель психологической помощи - лицо, находящееся в сложной психологической ситуации, переживающее неблагоприятное психологическое состояние и обратившееся к лицу, оказывающему психологическую помощь, или специалисту-психологу.
5. Сложная психологическая ситуация - ситуация, нарушающая нормальную жизнедеятельность человека, семьи или социальной группы, которая не может быть преодолена ими самостоятельно.

#### **Статья 2. Цель и задачи настоящего Закона**

1. Целью настоящего Закона является обеспечение доступности и качества психологической помощи населению в городе Москве.

2. Настоящий Закон направлен на решение следующих задач:

- 1) последовательное повышение уровня психологического благополучия и здоровья населения, качества жизни в городе Москве;
- 2) формирование многоуровневой системы оказания психологической помощи населению в городе Москве;
- 3) обеспечение взаимодействия органов государственной власти города Москвы и лиц, оказывающих психологическую помощь, для решения психологических проблем получателей психологической помощи;
- 4) организация и осуществление контроля за соблюдением стандарта оказания психологической помощи населению в городе Москве.

### **Статья 3. Государственная система психологической помощи в городе Москве**

Государственная система психологической помощи в городе Москве включает в себя уполномоченные органы исполнительной власти города Москвы, Совет по координации деятельности в сфере оказания психологической помощи населению в городе Москве, государственные учреждения и специалистов-психологов, работающих в учреждениях города Москвы. (Статья в редакции, введенной в действие 30 мая 2014 года Законом города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20.

### **Статья 4. Совет по координации деятельности в сфере оказания психологической помощи населению в городе Москве**

1. В целях обеспечения координации деятельности в сфере оказания психологической помощи населению при Правительстве Москвы создается Совет по координации деятельности в сфере оказания психологической помощи населению в городе Москве (далее - Совет).
2. Порядок формирования, состав и полномочия Совета определяются Правительством Москвы.
3. Основными направлениями деятельности Совета являются:
  - 1) участие в формировании социальной политики города Москвы в сфере оказания психологической помощи;
  - 2) межведомственная координация деятельности лиц, оказывающих психологическую помощь населению в городе Москве;
  - 3) разработка рекомендаций по социальной и профессиональной поддержке специалистов-психологов;
  - 4) разработка мер по совершенствованию государственной системы оказания психологической помощи населению в городе Москве.

### **Статья 5. Основные принципы оказания психологической помощи населению в городе Москве**

Основными принципами оказания психологической помощи населению в городе Москве являются:

- 1) доступность;
- 2) добровольность;
- 3) адресность;
- 4) конфиденциальность;

- 5) комплексность;
- 6) системность;
- 7) профессионализм.

### **Статья 6. Основные виды психологической помощи населению в городе Москве**

Основными видами психологической помощи, направленными на решение задачи последовательного повышения уровня психологического благополучия и здоровья населения, качества жизни в городе Москве, являются:

- 1) психологическая профилактика и психологическое просвещение;
- 2) психологическое консультирование;
- 3) психологическая поддержка и сопровождение;
- 4) психологический анализ и психотерапия (немедицинская);
- 5) психологическая диагностика;
- 6) психологическая реабилитация;
- 7) психологическая коррекция;
- 8) психологическая экспертиза;
- 9) психологический тренинг.

### **Статья 7. Формы оказания психологической помощи населению в городе Москве**

1. Психологическая помощь населению в городе Москве оказывается в следующих формах:

- 1) очная, заочная (по телефону), дистанционная (через Интернет);
- 2) краткосрочная, долгосрочная, экстренная;
- 3) индивидуальная, групповая.

2. Психологическая помощь может быть оказана на возмездной и безвозмездной основе.

### **Статья 8. Права получателя психологической помощи**

1. Получатели психологической помощи имеют право на:

- 1) получение профессиональной, квалифицированной и специализированной психологической помощи при условии соблюдения ими норм и правил, установленных лицом, оказывающим психологическую помощь;
- 2) выбор лица, оказывающего психологическую помощь, вида психологической помощи и формы ее оказания;
- 3) сохранение конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной специалисту-психологу в процессе оказания психологической помощи, за исключением случаев, когда такая информация предоставляется в порядке, установленном федеральным законодательством.

2. Сбор данных и присутствие третьих лиц в процессе оказания психологической помощи допускается только с согласия получателя психологической помощи.

3. Получатель психологической помощи вправе отказаться от ее получения на любом этапе.

4. Психологическая помощь оказывается на основании добровольного личного обращения получателя психологической помощи, его опекуна, попечителя, другого законного представителя.

## **Статья 9. Оказание экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях в городе Москве**

1. Экстренная психологическая помощь при чрезвычайных ситуациях представляет собой комплекс краткосрочных мер, направленных на:

1) оказание психологической помощи лицам, пострадавшим при чрезвычайных ситуациях; 2) профилактику и предотвращение развития психических состояний, представляющих опасность для личности и общества.

2. Порядок оказания экстренной психологической помощи при чрезвычайных ситуациях определяется Правительством Москвы.

## **Статья 10. Стандарт оказания психологической помощи населению в городе Москве**

1. Стандарт оказания психологической помощи в городе Москве (далее - стандарт) - установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Правительства Москвы нормативы качества и объема психологической помощи. (Часть в редакции, введенной в действие 30 мая 2014 года Законом города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20.

2. Применение стандарта обязательно для лиц, оказывающих психологическую помощь с использованием средств бюджета города Москвы.

3. Часть утратила силу 30 мая 2014 года - Закон города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20.

4. Стандарт утверждается Правительством Москвы.

## **Статья 11. Реестр лиц, оказывающих психологическую помощь населению в городе Москве**

1. Лица, оказывающие психологическую помощь, в добровольном порядке включаются в Реестр лиц, оказывающих психологическую помощь населению в городе Москве (далее - Реестр), уполномоченным Правительством Москвы органом исполнительной власти города Москвы. (Часть в редакции, введенной в действие 30 мая 2014 года Законом города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20.

2. Порядок ведения Реестра определяется Правительством Москвы.

## **Статья 12. Требования к лицам, оказывающим психологическую помощь, включенным в Реестр**

Лица, включенные в Реестр, обязаны:

1) соблюдать установленный в Москве стандарт; 2) оказывать безвозмездную психологическую помощь получателю психологической помощи в случаях и порядке, установленных Правительством Москвы; 3) оказывать безвозмездную экстренную психологическую помощь населению при чрезвычайных ситуациях.

## **Статья 13. Поддержка деятельности лиц, оказывающих психологическую помощь, включенных в Реестр**

Уполномоченные органы исполнительной власти города Москвы в соответствии с федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Правительства Москвы могут осуществлять поддержку деятельности лиц, оказывающих психологическую помощь, включенных в Реестр, в следующих формах: (Абзац в

редакции, введенной в действие 30 мая 2014 года Законом города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20.

- 1) организация обмена опытом, информационно-методическая помощь, повышение квалификации специалистов-психологов;
- 2) содействие в проведении конференций, семинаров, консультаций и других научно-просветительских мероприятий.

#### **Статья 14. Социальные гарантии специалистам-психологам государственных учреждений**

1. Социальные гарантии специалистам-психологам государственных учреждений определяются Правительством Москвы.
2. Условия оплаты труда специалистов-психологов государственных учреждений определяются федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Правительства Москвы. (Часть в редакции, введенной в действие 30 мая 2014 года Законом города Москвы от 30 апреля 2014 года N 20.
3. Специалисты-психологи государственных учреждений имеют право на реабилитацию после работы в условиях чрезвычайной ситуации.

#### **Статья 15. Финансовое обеспечение деятельности по оказанию психологической помощи**

Финансирование государственных бюджетных учреждений города Москвы, оказывающих психологическую помощь, является расходным обязательством города Москвы.

#### **Статья 16. Вступление в силу настоящего Закона**

Настоящий Закон вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.  
Мэр Москвы Ю.М.Лужков

## Приложение 2.1.

### Лист первичной психологической консультации

#### ЛИСТ ПЕРВИЧНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Дата  
Ф.И.О.                      Пол              Возраст

#### I. Жалобы клиента

#### II. Данные о клиенте, его семье, работе, проявление проблемы клиента в социальном контексте

#### III. Актуальное состояние клиента по наблюдениям специалиста (нужное подчеркнуть):

1. *Общее впечатление; наблюдения, заслуживающие внимания*
2. *Качество контакта и совместной работы с консультантом: мотивирован на работу/не мотивирован на работу; доброжелателен; проявляет агрессивные тенденции; другое*
3. *Эмоциональное состояние: ровное и спокойное, возбужденное, подавленное, эмоциональный фон уплощен, эмоциональный фон лабилен, другое*
4. *Выраженные особенности мышления, нарушения мышления:*

#### IV. Результаты совместного прояснения проблемы клиента (заполняется по желанию)

#### V. Ожидания клиента, совместно сформулированный запрос

#### VI. Факторы риска (нужное подчеркнуть):

угроза суицида, риск физического насилия, риск деструктивного поведения, алкогольная или наркотическая зависимость, другое

#### VII. Формулирование гипотез относительно проблемы клиента (могут использоваться формулировки Кодификатора)

#### VIII. Возможная стратегия работы со случаем (заполняется по желанию)

#### IX. Рекомендации клиенту, «домашнее задание»

*В случае направления клиента другому специалисту (реабилитологу, психотерапевту) в этом пункте указывается обоснование направления и вопросы специалисту.*

#### X. Заметки специалиста (заполняется по желанию)

*Можно указать значимые моменты консультации, характерные слова, метафоры клиента, характеристика терапевтических отношений, методики, замечания на будущее и др.*

Подпись специалиста \_\_\_\_\_

## Приложение 2.2.

### Лист повторных психологических консультаций

#### **ЛИСТ ПОВТОРНЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ**

Ф.И.О.

**Консультация №2** Дата

**I. Темы, обсуждаемые на консультации.**

**II. Новая информация, важная для работы с клиентом.**

**III. Уточнение целей, плана работы.**

**IV. Динамика состояния клиента:** (есть ли динамика, какая именно и с чем связана)

**V. Рекомендации клиенту**

Подпись специалиста \_\_\_\_\_

## Приложение 2.3.

### Лист итоговой психологической консультации

#### ЛИСТ ИТОГОВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

Ф.И.О.

Дата

#### I. Темы, обсуждаемые на консультации

#### II. Заключение:

Описание результатов работы (изменение психического состояния, изменение поведения, отношений, семейного функционирования, другое).

#### III. Описание этапов работы, поставленных целей и их реализации.

#### IV Степень удовлетворенности клиента результатами работы (со слов клиента).

Отметить необходимое:

- высокая

- значительная

- умеренная

- низкая

#### V. Рекомендации клиенту, необходимость повторной встречи, и т.п.

Подпись специалиста \_\_\_\_\_

Приложение 2.4.

Кодификатор проблематики

**К о д и ф и к а т о р:**

<b>Блок</b>	<b>№</b>	<b>Тип обращения</b>
<b>1. Семейная проблематика</b>	<b>1.1. Супружеские отношения, отношения в паре</b>	
	1.1.1.	Супружеские конфликты, нарушение коммуникаций в паре
	1.1.2.	Семейный кризис (изменения в жизни семьи/в составе семьи/нормативный)
	1.1.3.	Развод (предстоящий/актуальный/эмоционально
	1.1.4.	незавершенный)
	1.1.5.	Измена (супруга/партнера/самого клиента)
	1.1.6.	Ревность
	1.1.7.	Разрыв отношений (уход)
	1.1.8.	Переживания, связанные с предстоящим вступлением в брак
	<b>1.2. Проблема родственных взаимоотношений</b>	
	1.2.1.	Взрослые дети – Родители (конфликты, «пустое гнездо», проблемы сепарации и др.)
	1.2.2.	Проблемы отношений с другими родственниками
	<b>1.3. РОДИТЕЛИ несовершеннолетних</b>	
	1.3.1.	Конфликтные детско-родительские взаимоотношения
	1.3.2.	Проблемы воспитания и развития ребенка
	1.3.3.	Поведенческие/эмоциональные нарушения у ребенка (гиперактивность/замкнутость, тревожность, страхи, тики, заикание, энурез, энкопрез и др.)
	1.3.4.	Сложные отношения между детьми в семье
	1.3.5.	Влияние на детей последствий развода
	1.3.6.	Восприятие/переживание детьми смерти близких
1.3.7.	Проблемы, связанные с адаптацией ребенка (к д/с, школе)	
1.3.8.	Проблемы, связанные с неуспеваемостью ребенка	
1.3.9.	Проблемное поведение (не слушается/проявляет агрессию, уход из дома, воровство, прогулы и т.п.), затрудняющее контакт ребенка с окружающими	
1.3.10	Беспокойство по поводу соматического/психического	
1.3.11	здоровья детей	
1.3.12	Проблемы подросткового возраста	
1.3.13	Родительская беспомощность/неуверенность	
1.3.14	Беспокойство по поводу профориентации детей-	
1.3.15	старшекласников	
1.3.16	Проблемы приемной семьи	
1.3.17	Обращения взрослых (в т.ч. третьих лиц), требующие защиты прав детей (жестокое обращение, инцест, пренебрежение нуждами ребенка, интернет-угрозы)	
1.3.18	Обращение взрослых (в т.ч. третьих лиц) в связи с физическим/психологическим насилием по отношению к ребенку в школе (со стороны учащихся/учителей)	
1.3.18	Проблема, связанная с будущей ролью отца/матери	

		Родители несовершеннолетних, другое ( <i>указать, что</i> )
		<b>1.4. ДЕТИ как клиенты</b>
	1.4.1.	Конфликты, непонимание со стороны родителей
	1.4.2.	Конфликты между детьми в семье
	1.4.3.	Переживания, связанные с разводом родителей
	1.4.4.	Переживания, связанные со смертью или болезнью близких
	1.4.5.	Адаптация к детскому коллективу, условиям образовательного учреждения
	1.4.6.	Конфликты с учителями в школе
	1.4.7.	Отказ учиться, посещать школу
	1.4.8.	Переживания по поводу плохих оценок, затруднений в учебной деятельности
	1.4.9.	Затруднения в выборе профессии, учебного заведения
	1.4.10.	(старшеклассники)
	1.4.11.	Проблемы времяпровождения
	1.4.12.	Переживания, связанные с проживанием подросткового кризиса
	1.4.13.	Переживания, связанные с состоянием влюбленности
	1.4.14.	Беспокойство по поводу своего соматического/психического здоровья
	1.4.15.	Детские страхи
	1.4.16.	Обращения детей, требующие защиты их прав (жестокое обращение, инцест, пренебрежение нуждами ребенка, интернет-угрозы)
	1.4.17.	Физическое/психологическое насилие в школе (со стороны учащихся/учителей)
	1.4.18.	Проблемы, связанные с воспитанием в приемной семье
	1.4.19.	Конфликты между детьми вне семьи
	1.4.20.	Проблемы социальной адаптации (уход из дома, воровство)
	1.4.21.	Взаимодействие с ДТД (интерес к службе, розыгрыши)
		Дети как клиенты, другое ( <i>указать, что</i> )
<b>2. Проблемы взаимоотношений с другими людьми</b>	2.1.	Отсутствие и поиск партнера
	2.2.	Трудности в установлении близких/доверительных отношений
	2.3.	Трудности в выборе партнера
	2.4.	Проблемы дружеских отношений (отсутствие/поиск друзей, конфликты)
	2.5.	Трудности общения, конфликты (в коллективе/со сверстниками/в учебной группе), дефицит навыков общения
	2.6.	Проблема разделения ответственности (проблема психологических границ)
<b>3. Здоровье</b>	<b>3.1. Нарушения соматического здоровья</b>	
	3.1.1.	Переживания, связанные с соматическим здоровьем, лечением (в т.ч. психосоматические расстройства)
	3.1.2.	Тяжелые соматические заболевания (онкологические заболевания, ВИЧ-инфекция, тяжелые травмы, инвалидность и др.)
	3.1.3.	Переживания, связанные с болезнью близкого человека, родственника
	<b>3.2. Нарушения психического здоровья</b>	

	<p>3.2.1. Неврозы и неврозоподобные состояния</p> <p>3.2.2. Страхи, фобии</p> <p>3.2.3. Тревожное состояние</p> <p>3.2.4. Панические атаки</p> <p>3.2.5. Депрессивное состояние</p> <p>3.2.6. Ипохондрическое состояние</p> <p>3.2.7. Эндогенное заболевание</p> <p>3.2.8. Пограничное личностное расстройство</p> <p>3.2.9. Расстройства шизофренического спектра (галлюцинации и т.д.)</p> <p>3.2.10</p> <p>3.2.11 Психотическое состояние (в т.ч. острое)</p> <p>3.2.12 Расстройства пищевого поведения</p> <p>3.2.13 Обсессивно-компульсивное расстройство</p> <p>3.2.14 Нарушения сна</p> <p>Проблема взаимодействия с психически больным человеком (уход за ним, общение, контакт и т.д.)</p>
	<b>3.3. Стрессовые состояния</b>
	<p>3.3.1. Острое стрессовое состояние</p> <p>3.3.2. Стрессовая ситуация или травматический опыт в прошлом</p> <p>3.3.3. ПТСР</p> <p>3.3.4. Острые/стрессовые переживания, связанные с актуальными политическими, экономическими и социальными явлениями</p> <p>3.3.5. Обращение после ЧС (очевидец/пострадавший/родственник)</p> <p>3.3.6. Активизация травматического опыта</p>
	<b>3.4. Зависимости</b>
	<p>3.4.1. Алкогольная</p> <p>3.4.2. Наркотическая</p> <p>3.4.3. Никотиновая</p> <p>3.4.4. Игровая</p> <p>3.4.5. Интернет-зависимость</p> <p>3.4.6. Эмоциональная (созависимость)</p> <p>3.4.7. Другие (в т.ч. шопоголизм, лекарственная зависимость, религиозный фанатизм (секты), зависимость от секса и т.д.)</p> <p>3.4.8. Зависимость близкого человека</p>
	<b>3.5. Проблемы сексуальной сферы (сексуальные проблемы)</b>
	<p>3.5.1. Сексуальные дисгармонии (импотенция, фригидность, др.)</p> <p>3.5.2. Гомосексуальность</p> <p>3.5.3. Девиации сексуального поведения (подглядывание, демонстрация, фетишизм, проч.)</p> <p>3.5.4. Сексуальная неосведомленность (беременность, потеря девственности, контрацепция)</p>
	<b>3.6. Проблемы, связанные с репродуктивной сферой</b>
	<p>3.6.1. Переживания, связанные с беременностью (здоровье свое или ребенка)</p> <p>3.6.2.</p> <p>3.6.3. Переживания, связанные с абортom (проблема принятия решения)</p> <p>3.6.4.</p> <p>3.6.5. Проблема бесплодия</p> <p>3.6.6. Бесплодная семья</p> <p>Нежелательная беременность</p> <p>Ранняя беременность (отношение семьи, партнера)</p>

<b>4. Суицид</b>	<b>4.1.</b> 4.1.1. 4.1.2. 4.1.3. 4.1.4. 4.1.5. 4.1.6. 4.1.7. 4.1.8 <b>4.2.</b> 4.2.1. 4.2.2. 4.2.3. 4.2.4.	<b>Субъекта</b> Суицидальные идеи, мысли, переживания Суицидальный план/подготовка к суициду (завещание, раздача вещей) Принятое решение (для ДТД) Суицидальные действия (текущий суицид) Суицидальные попытки в анамнезе Пост-суицид Самоповреждающие действия <b>Другие обращения по теме (для ДТД)</b> <b>Объекта</b> Суицидальные переживания/намерения у другого человека Суицидальные попытки другого человека Суицид другого человека Самоповреждающее поведение другого человека
<b>5. Насилие над личностью</b>	5.1. 5.2. 5.3. 5.4. 5.5. 5.6.	Домашнее насилие (физическое/психологическое/экономическое/сексуальное) Физическое насилие (побои, драки и др.) Психологическое (эмоциональное) насилие Сексуальное насилие Сексуальное домогательство (развратные действия, приставания) Насилие над личностью, другое ( <i>указать, что</i> )
<b>6. Социальная дезадаптация</b>	6.1. 6.2. 6.3. 6.4. 6.5. 6.6. 6.7. 6.8. 6.9.	Адаптация к изменениям в связи с инвалидностью Предпенсионный возраст, молодые пенсионеры Безработица, потеря работы, трудности трудоустройства Национальные и межнациональные проблемы Миграция Жилищные проблемы Материальные проблемы (многодетные, малообеспеченные) Отсутствие необходимой социальной или правовой помощи Социальная дезадаптация, другое ( <i>указать, что</i> )
<b>7. Личностные и экзистенциальные проблемы</b>	7.1. 7.2. 7.3. 7.4. 7.5. 7.6. 7.7. 7.8. 7.9. 7.10. 7.11. 7.12. 7.13.	Запрос на личностное развитие, самореализацию, карьерный рост Возрастной кризис Заниженная самооценка, проблема принятия себя Нарушение полоролевой идентичности Проблемы принятия социальной роли Неудовлетворенность работой, профессией Дисфункциональные установки Инфантильность, личностная незрелость Трудности принятия решения, выбора (в т.ч. профессиональное самоопределение) Выбор жизненного пути, призвания Проблема одиночества Поиск, отсутствие или утрата смысла жизни Религиозные/духовные проблемы, вопросы веры

<b>8. Пожилы возраст</b>	8.1. 8.2. 8.3. 8.4. 8.5. 8.6. 8.7.	Переживания, связанные с возрастными изменениями Одиночество, дефицит общения (проблема времяпровождения) Обиды на других Выход на пенсию, адаптация Проблема самореализации в постпенсионный период Экзистенциальное переживание темы смерти Конфликты с окружающими
<b>9. Утраты</b>	<b>9.1.</b> 9.1.1. 9.1.2. 9.1.3. 9.1.4. 9.1.5. 9.1.6. <b>9.2.</b> <b>9.3.</b>	<b>Острое горе</b> Перинатальная утрата Смерть ребенка Смерть супруга Смерть родителей Смерть других людей (родственников, друзей) Смерть домашнего питомца <b>Переживание травмы потери</b> <b>(отношения/имущество/другие потери)</b> <b>Патологическое горе</b>
<b>10. Обращения, специфические для ТНПП</b>	10.1 10.2 10.3 10.4  10.5 10.6	Ошибка, молчание Запрос информации (о МСППН, и других службах города) Патологический абонент Злоупотребление службой ТНПП (абонент в состоянии алкогольного опьянения, брань, угрозы в адрес консультанта, розыгрыши, использование консультанта в качестве сексуального объекта) Жалобы Благодарности

## Приложение 3.

### Психопросветительские методические материалы для населения

#### Отношения с психологом

*Автор: Екатерина Панина, психолог I-ой категории МСППН*

Чем отношения с психологом отличаются от других отношений?

Люди, которые собираются в первый раз идти к психологу, часто не очень хорошо себе представляют, в чем именно заключается психологическая помощь, поскольку в нашем обществе до сих пор существует множество стереотипов относительно этой темы. Они касаются того, как проходит психологическая консультация, что должен делать психолог, что требуется от клиента и т.д. У клиентов, которые первый раз приходят на прием, можно увидеть много осознанных или неосознанных ожиданий, в отношении этой встречи. Это касается и представлений об отношениях клиента и психолога. Клиенты бывают удивлены тем, что общение с психологом разительно отличается от общения с другими людьми, например, от общения с близкими или друзьями. До сих пор часто еще можно услышать мнение, что лучшая подруга поможет лучше любого психолога.

Чем же отличается общение с психологом от привычного общения?

На приеме психолог просит клиента рассказать о той проблемной ситуации, с которой тот к нему пришел.

*Задачей психолога является: внимательно слушать человека и его понять, не критиковать, не оценивать его поступки, а именно понять. То есть психолог не говорит клиенту, что хорошо, что плохо, что было в его поведении правильно, а что неправильно. Психолог пытается вместе с человеком, обратившимся за помощью, разобраться в его проблеме и опять же вместе с человеком, помочь ему увидеть ситуацию по-новому, чтобы найти новые пути ее решения, новые возможности. Такое безоценочное*

*слушание* дает возможность клиенту меньше тревожиться, чувствовать себя в большей безопасности, меньше замыкаться в себе. Это позволяет ему больше доверять психологу.

В обычной жизни такого рода общения почти не существует. Близкие, друзья, знакомые, выслушав рассказ о проблемной ситуации, если и пытаются помочь, то делают это так как, они умеют. Реакция окружающих может быть различной. Обычно это максимально поддерживающая человека позиция («Ты не в чем не виноват, ты же такой хороший человек. Это окружающие плохие, мир несправедливый и т.д.»). Такая позиция окружающих помогает человеку справляться с сильными чувствами, но ничего не меняет в его ощущениях и переживаниях в последующих непростых жизненных ситуациях, то есть не решает проблему. Иногда можно столкнуться с противоположной реакцией: «А что ты хотел? Я их понимаю. Ты не должен был так себя вести. Ты сам виноват. И т.д.». Подобные реакции окружающих обычно воспринимаются очень болезненно, и если даже человек сможет извлечь из такого рода высказываний пользу, то, скорее всего, его отношения с человеком, который так ему отвечает, изменятся. К такому человеку уже не обратишься в следующий раз за помощью. Обычно высказывания знакомых достаточно субъективны и зависят от многих факторов: от настроения в данный момент, от характера человека, от отношений с ним. Часто от разных людей можно услышать разные мнения на одну и ту же ситуацию, а также множество советов о том, как поступить или как поступил бы сам знакомый в такой же ситуации.

*В отличие от привычного общения психолог на консультации не дает советы.* Иногда клиенты, впервые пришедшие на прием, очень удивляются этому. Для многих помощь психолога представляется так: клиент подробно рассказал свою историю психологу, и психолог в конце консультации должен сказать, что клиенту делать, дать клиенту несколько дельных советов, для того, чтобы проблемная ситуация быстрее разрешилась. Скорее всего, такое представление о психологической помощи сформировалось из-за аналогии с

помощью медицинской, которая кажется знакомой и привычной. Ведь именно врачу сначала надо подробно рассказать о своей болезни, а потом врач выписывает лечение, где по пунктам оговаривается, что и как нужно делать.

Почему же психолог не дает советов? Во-первых, дать гарантированно правильный совет другому невозможно, так как каждый человек уникален, а также потому, что в жизни бывает много непредсказуемых моментов. Нет одинаковых ситуаций и обстоятельств, и нет однозначно правильного и неправильного поведения даже в аналогичных ситуациях. Скорее всего, каждый человек получал в разных жизненных обстоятельствах от близких и друзей немало советов. Но многим ли из этих советов люди следуют? И многие ли эти советы оказываются действительно полезными?

Психолог не дает советов еще и потому, что он не пытается занимать позицию «гуру», тем самым снимая ответственность с клиента. Психолог пытается вместе с клиентом разбираться в его ситуации, чтобы у клиента формировалось более полное и ясное понимание того, что с ним происходит, и чтобы исходя из этого, клиент сам мог принимать решения о том, как ему поступать или не поступать. Именно поэтому многие люди так неохотно следуют чужим советам, они чувствуют внутреннее сопротивление тому, что кто-то решает за них.

Еще один важный принцип психологической помощи в том, что *психолог не должен быть знаком клиенту лично*. Это не может быть друг или родственник клиента. Желательно, чтобы у человека с психологом не было никаких связей: ни личных, ни профессиональных.

*Почему этот принцип так важен?*

Личные отношения всегда влияют на наше восприятие другого. Психологу, который знаком с клиентом лично, будет невозможно сохранять объективную и беспристрастную позицию, нужную для того, чтобы эффективно ему помочь. У него уже сформировались определенные чувства к своему знакомому, отношения с ним, возможно даже стойкие убеждения

относительного него. И ему будет сложнее увидеть давно знакомого человека немного по-новому. Также иногда психологу приходится говорить клиенту не всегда приятные вещи, что опять же может сказаться на их личных отношениях, если они до этого были.

При общении со знакомыми остро встает вопрос о доверии. Сможет ли человек рассказать знакомому открыто о том, что с ним происходит, довериться ему? Сможет ли он потом общаться со знакомым так, как и раньше? Не испортит ли это их отношения? Будете ли клиент испытывать неловкость за то, что знакомый теперь о нем знает? Часто незнакомому человеку намного легче рассказывать о себе, особенно глубоко личные переживания. Всем известен эффект «случайного попутчика», которому рассказываются иногда удивительно откровенные истории, такие, которые не рассказываются никому из близких. То есть тот факт, что психолог лично не является знакомым, дает человеку, пришедшему за помощью, ощущение безопасности.

Для большей безопасности и доверия клиента у психологов существует *правило об анонимности и конфиденциальности* всего того, что клиент рассказывает на приеме у психолога. Психологи обязаны хранить в тайне, не разглашать личные данные и всю полученную о клиенте информацию, не использовать эту информацию в личных целях. Это правило сродни правилу о «врачебной тайне» или правилу «тайны исповеди».

Желательно, чтобы и частная жизнь психолога была для клиента неизвестна: женат он, имеет ли детей и т.д. Такая информация интересна многим клиентам, но чаще это будет скорее мешать, чем помогать. Клиенты иногда хотят лучше узнать психолога, чтобы построить с ним более близкие отношения. Но задача психолога остается прямо противоположной – разграничивать личные и профессиональные отношения с клиентами. Эти границы необходимы для более объективного видения клиента и его ситуации, и опять же эти границы помогают клиенту чувствовать себе более защищенным.

*Обращаясь к психологу, клиент рассчитывает, что ему станет легче, его эмоциональное состояние улучшится. Это действительно важная оценка эффективности работы с психологом. В большинстве случаев люди чувствуют себя легче и лучше, уже выходя с первой консультации. Но так бывает не всегда, и не всегда это говорит о плохой работе психолога. Иногда клиент выходя из кабинета психолога не испытывает облегчение эмоционального состояния. Это происходит от того, что обсудив с психологом некоторые темы и проблемы, человек начинает их чувствовать гораздо острее. И бывает, что только спустя какое-то время, приходит переоценка некоторых ситуаций, и в результате клиент сможет по-другому увидеть их и почувствовать, что принесет ему облегчение эмоционального состояния, и возможность в будущем в аналогичных обстоятельствах действовать по-новому, и чувствовать себе по-другому, приобретая новый жизненный опыт. Ведь работа над собой, над большим осознанием самых разных частей своей личности не всегда бывает легкой и приятной.*

*Резюмируя можно сказать, что правила, которые используются психологами в отношениях с клиентами созданы и проверены многолетней практикой оказания психологической помощи, и их основная задача: чтобы клиент в доброжелательной и безопасной обстановке мог откровенно, не таясь рассказать о том, что его тревожит и беспокоит, не встретив при этом критики и отвержения, и с помощью доброжелательного отношения специалиста-психолога взглянуть на себя и других людей по-другому, понять о себе и окружающих людях что-то новое, что поможет увидеть для себя новые возможности в часто непростых жизненных ситуациях.*

## Мифы о психологах

Когда речь идет о затруднениях в семейных отношениях, и человек обращается за психологической помощью, то зачастую он питает в отношении психолога некоторые иллюзии, чем-то созвучные с мифами о любви.

Как и близкому человеку, психологу вменяется в обязанность всё понимать: «Вот мой муж меня не понимает, а психолог поймет меня обязательно. Он поймет меня с полуслова, если я говорю о своих проблемах, — и наверняка сам обо всем догадается, даже если я о своих проблемах промолчу...». Тут прослеживается явная параллель с мифом о том, что любовь — это понимание без слов. И те ожидания, которые были в отношении любимого человека, теперь переносятся и на психолога. На самом деле, у психологов способности к пониманию есть, но они не сверхъестественные. А поскольку психологи обычно не довольствуются фантазиями, их профессиональная обязанность — быть в контакте с реальностью, то они начинают человека обо всем расспрашивать. Задавать вопросы. И вот тут случается, что человек, пришедший на консультацию, начинает испытывать чувство раздражения, у него появляется некоторая досада. По сути, проигрывается та же самая модель, которая действует и в его отношениях с близкими: «Если ты не понял меня сразу, с полуслова, значит, ты не способен понять меня ни в чем».

Вот тогда психолог старается показать человеку, что же в реальности происходит в его кабинете. Старается объяснить, почему у него возникли вопросы и почему так важно, чтобы эти вопросы прозвучали. Психолог стремится дать понять человеку, как важно для близких людей прояснять смысл слов, сказанных друг другу, ведь такого опыта общения в этой семье крайне мало.

Когда один из супругов строит свои отношения с партнером, основываясь на мифе, будто желания, мысли и чувства любящих людей должны полностью совпадать, то он, попадая в кабинет психолога, переносит

сюда и свое мироощущение. В этом случае, рассказывая о ситуации в семье, человек ожидает, что его точка зрения будет принята на все сто процентов. К концу беседы психолог, как правило, понимает, что позиция этого человека по отношению к партнеру основана на каких-то нереалистичных, мифологических ожиданиях. Что его заключения и выводы опираются на моменты какого-то искаженного восприятия отношений с партнером и часто вообще имеют мало общего с элементарным здравым смыслом. Когда же психолог пытается вернуть человека к реальности, у него это очень часто вызывает внутреннее сопротивление и раздражение.

Вообще, для любого человека визит к психологу — это способ осознать, какими привычными способами, моделями поведения он пользуется в отношениях с близкими людьми. Потому что взаимоотношения, которые человек предлагает психологу — очень часто являются неким слепком с моделей поведения, наиболее часто используемых им в близких отношениях. И осознание непродуктивности этих привычных способов, осознание опасности своих домыслов, нереалистичных ожиданий мифологического свойства, по отношению к партнеру, становится отправной точкой на пути к позитивным переменам в жизни человека. Правда, для этого нужен еще один очень важный компонент — это готовность человека, обратившегося к психологу, осознавать и принимать ответственность за свою жизнь, за тот вклад, который он вносит в отношения со своим любимым, и, в конечном счете, за свою судьбу. Есть очень известный афоризм:

Посей мысль, и пожнёшь поступок.

Посей поступок, и пожнёшь привычку.

Посей привычку, и пожнёшь характер.

Посей характер, и пожнёшь судьбу...

Если эту цепочку прокрутить назад, то станет ясно, что, прежде всего, от наших мыслей и поступков зависит наше счастье, наша судьба.

Конечно, легче бесконечно жаловаться на своего партнера, с чего, собственно, и начинаются около 90% визитов к психологу. Легче непрерывно

рассказывать, какие все вокруг плохие, и с каким чудовищем приходится жить. Гораздо труднее задуматься: а какой вклад лично я вношу в супружеские отношения? Гораздо труднее признать свою ответственность за собственную жизнь, за свою судьбу и за свои отношения с близким человеком.

Для многих людей именно эта неготовность отказаться от мифов, от ложных стереотипов оказывается камнем преткновения на пути к реальным позитивным изменениям в их жизни. Люди очень часто прерывают дальнейшую работу с психологом именно из-за неготовности и нежелания принимать на себя какую-либо ответственность за собственную жизнь. Позиция такая: «Вы не соглашаетесь со мной, не говорите, что я во всем прав, не подсказываете мне, как можно управлять всеми этими чёрненькими, что собрались вокруг меня, значит вы — враг...». Происходит перенос привычной модели построения отношений с близкими — на психолога. Остается только удивляться, почему на жизненном пути какой-нибудь милой женщины постоянно попадаются только нехорошие люди... У нее и первый муж оказался подлецом, и второй, и третий... Конечно, бывают разные обстоятельства. Но когда один и тот же момент жизни повторяется неоднократно, это уже не случайность. Так что если человек не готов к такому внутреннему самоисследованию, к внутреннему движению, если он не готов взрослеть, то вероятность улучшения его жизни, к сожалению, крайне мала.

Для продуктивной работы по оказанию психологической помощи необходимы совместные усилия. И тот, кто обратился за помощью, должен быть готов к сотрудничеству. Оно, кстати, очень похоже на близкие отношения. Потому что по своей сути супружеские отношения — это то же сотрудничество. Если же на психолога навешивается функция волшебника: «Я пожалуюсь, а он расскажет мне, как разрешить эту ситуацию, но менять что-то в себе и своей жизни я не буду», — то, сколько бы психолог не дал хороших рекомендаций, они не помогут. Это тот случай, когда

обесцениваются любые, самые добрые советы: «Вы мне тут насоветовали, а стало только хуже...». Когда человек продолжает цепляться за свои иллюзии и требовать от партнера, например, понимания без слов или угадывания смутно осознаваемых желаний, то велика вероятность того, что такие отношения погибнут окончательно.

Конечно, в близких отношениях между мужчиной и женщиной все не так просто и однозначно. А мы, психологи, не умеем исполнять тайные желания и решать сложные житейские проблемы за других людей. Но на сеансах индивидуального и семейного консультирования мы стараемся помочь людям лучше понять и услышать друг друга. Мы стараемся помочь человеку, пришедшему к нам, осознать свои желания, и главное, свои ошибки, чтобы иметь возможность их исправить.

## **Как помочь ребенку адаптироваться к детскому саду**

*Автор: Турлыгина Д.Л., психолог 1-ой категории, зам.  
начальника филиала МСППН в ЮАО*

### ***Состояние ребенка в процессе адаптации.***

Придя в детский сад впервые, ребенок оказывается в совершенно новой для себя ситуации. Здесь много незнакомых взрослых, новое помещение, много детей, которые могут быть шумными и слишком активными. В этой ситуации, отличной от привычной домашней обстановки, отрываясь от родных и близких, ребенок неизбежно испытывает стресс, на фоне которого может быть ослабление иммунитета, могут появиться простудные заболевания. У ребенка повышается тревожность, которая тормозит его игровую и познавательную деятельность, процесс общения с другими детьми и взрослыми.

Пережив ситуацию расставания с родными и близкими, малыш начнет волноваться по поводу того, как познакомиться с другими детьми, примут ли его, какое место он будет занимать в группе.

Ребенок оказывается в состоянии неопределенности: что будет потом, после ухода мамы, когда придет мама, заберут ли его домой.

### ***Как в поведении ребенка проявляется его адаптация к детскому саду?***

Первые дни в детском саду ребенок может не беспокоиться об ушедшей маме. Он с интересом идет в игровую комнату. Такое поведение может быть вызвано новизной ситуации: ребенку настолько интересны новые игрушки, что он забывает про присутствие родителей. Эта стадия адаптации может длиться до недели и бывает не у всех детей.

Далее начинается острая стадия адаптации, которая может длиться до месяца и более. У некоторых детей именно с нее и начинается процесс адаптации. В это время ребенок плачет, проявляет негативизм, отказывается

что-либо делать, может отказываться от еды, особенно в утреннее время сразу после расставания с мамой или близкими.

И последняя стадия – это период привыкания к детскому саду, когда ребенок не реагирует остро на уход близких людей, но при этом может быть повышенно тревожен; мало общается с другими детьми, но все время интересуется ими, несколько заторможен или, наоборот, слишком активен, может постоянно следовать за воспитателем. Эта стадия самая длительная: она длится до полугода.

### *Как родители могут облегчить адаптацию ребенка к детскому саду.*

#### *Ознакомительные прогулки в детский сад.*

Вместе с ребенком ходите гулять в детский сад ко времени, когда за детьми приходят родители. Малыш сможет поиграть вместе или рядом с другими детишками и самому увидеть, что в детский сад ходят не «навсегда», а всех детей забирают родители домой. Такое «наглядное» понимание поможет ему меньше тревожиться.

#### *Заранее познакомьтесь с помещением и с воспитателями.*

Для того чтобы ребенок не остался в саду с незнакомыми людьми, заранее познакомьте ребенка с воспитателями и с игровой комнатой, с функционально важными помещениями: туалетом, спальней и т.д. Это лучше делать, когда в помещениях нет других детей. Тогда ребенок почувствует себя хозяином этого пространства: поиграет во все игрушки, все осмотрит.

#### *Дайте малышу с собой любимую игрушку.*

Это придаст ребенку уверенность в себе. Она может «ходить» и «знакомиться» с другими детками, а вечером вместе с ребенком «расскажет» маме, что она делала и с кем знакомилась.

#### *Первые дни не оставляйте ребенка на целый день.*

Первые дни рекомендуется кратковременное пребывание ребенка в саду. В это время маме или другому близкому человеку лучше подождать в коридоре, чтобы в любой момент воспитатель мог привести ребенка к ней, и

ребенок убедился, что его не оставили. Сначала ребенка лучше приводить в садик на несколько часов до обеда, далее до конца дневного сна и только потом на весь день.

*Не затягивайте момент расставания.*

Если у ребенка не получается расстаться с Вами в раздевалке группы, можно (по согласованию с воспитателем) вместе войти в игровую комнату, но здесь возникает опасность: ребенок может привыкнуть к тому, что Вы всегда рядом. В этом случае возможность научиться самостоятельно общаться с другими детьми откладывается на более длительный срок, теряется смысл посещения детского сада, который заключается в социализации ребенка и обучении общению с другими детьми. Находясь в игровой комнате, старайтесь не участвовать в жизни группы. Особенно при общении между детьми. Если ребенок к Вам обращается, постарайтесь его переключать на воспитателя. Хорошо, если даже самый элементарный уход за ребенком (вытирание носика, кормление, одевание) будет делать воспитатель. Так ребенок почувствует, что здесь о нем позаботятся, что снизит его тревогу и ускорит процесс адаптации. Находясь в игровой комнате Вам рекомендуется лишь первые несколько дней, с каждым днем находясь в ней все меньше времени.

*При расставании с ребенком расскажите, что он будет делать в детском саду, и что вы будете делать вместе, встретившись вечером.*

Познакомьте малыша со всем распорядком дня в детском саду до момента Вашего прихода. Так, события, которые ожидают его в будущем, станут более определенными, и уровень тревоги понизится. Расскажите, что вы будете делать вместе, встретившись вечером. Для расставания и встречи хорошо придумать или использовать уже имеющиеся в семье ритуалы (поцеловать в щечку, помахать рукой на прощанье и т.д.)

*Не опаздывайте, если договорились с ребенком о конкретном времени, забирая ребенка из детского сада.*

В первые дни это особенно важно. Встречаясь с ребенком вечером после сада, расспросите его о том, что он делал, с кем познакомился, поиграл, покажите ему, что Вам интересно, что происходило в его жизни в момент, когда Вас не было рядом. Так ребенок убедится, что, оставляя его саду, Вы его по-прежнему любите.

*Поиграйте дома в детский сад.*

Дома с ребенком можно поиграть в детский сад: усадить кукол на стульчики для занятий или обеда, положить в кроватки на сон, отправить гулять, играть в игрушки и т.п. Вы, в свою очередь, с помощью игрушек можете рассказать ребенку, какими делами занимаетесь, когда он в саду.

И последнее. Одни дети достаточно быстро привыкают к новой обстановке и через некоторое время с удовольствием ходят в детский сад, а за другими после нескольких попыток закрепляется характеристика «несадовый ребенок». Родитель, устав уговаривать и успокаивать своего малыша, «сдается», и ребенок перестает посещать садик.

Безусловно, стоит иметь в виду особенности реакции самого ребенка на новую обстановку, однако немаловажным является позиция самого родителя. Трудно ходить в садик с удовольствием, когда родителям самим не нравится воспитательница. Ребенок чувствует, что мама оставляет его в саду с беспокойным сердцем. Реакция взрослых означает для него одно – в саду небезопасно. И он пугается, чувствует себя беззащитным и тратит много сил на то, чтобы справиться со своими страхами. Помогать малышу адаптироваться – значит быть рядом, откликаться, поддерживать.

Родителю важно понимать, насколько он действительно готов отправить в первое самостоятельное «плавание» своего малыша.

Обсудить вопросы адаптации ребенка к детскому саду всегда можно вместе с психологом.

Литература:

Смирнова Е.О. Особенности общения с дошкольником М., 2000

Смирнова Е.О. Ступени общения. М., 2000.

Ватутина Н.Д. Ребенок поступает в детский сад. Под редакцией  
Л.И.Каплан. М., 1983.

Белкина Л.В. Адаптация детей раннего возраста к условиям  
ДОУ. Воронеж, 2006.

Прохорова А.В. Адаптация детей к детскому саду. Дипломная работа.  
МГУ, 2003.

## **В ожидании ребенка**

*Автор: Смирнова Л.В., психолог 1 категории УОППН «Головинский»*

*ГБУ МСППН*

Семья имеет свои периоды развития и становления. Все начинается со знакомства и формирования добрых отношений двух партнеров, как правило, характеризующихся состоянием эйфории и доминирующими идеями любовного содержания со склонностью к игнорированию недостатков каждого из партнеров. Затем пара вступает в брак и перед ними возникает множество сложностей и проблем. Супругам необходимо установить баланс близости-отдаленности, решить вопрос «кто в семье главный?», распределить ответственность. Таким образом, возникает необходимость проводить переговоры и составлять соглашения по множеству пунктов, начиная с привычек и заканчивая различными ценностями. Молодой семье необходимо определить границы по отношению к собственным родительским семьям, обозначить территорию, независимую от родительского влияния и вообще изменить свои способы взаимодействия с родителями.

И вот начинается совместная жизнь, в которой каждый из супругов сталкивается с различиями другого, понимая, что тот образ, который они себе создали, сильно отличается от реального представления о своей второй половине. Степень расхождения ожиданий и реальности определяет уровень конфликтности отношений. И тогда пара может начать бороться с различиями двумя основными способами:

- стараться не замечать различия до той степени, пока супруги не поймут, что находятся на грани крупной ссоры;
- либо бороться друг с другом, пытаться подчинить себе партнера или манипулировать им.

Затем наступает момент, когда семья уже ждет своего первого ребенка. На данном этапе важно получить ответ на вопрос – удалось ли семье решить

все вышеописанные сложности? И если удалось, то тогда семья стабилизирована и спокойно может вступать в «девятимесячную программу подготовки» к рождению малыша.

Но если большинство проблем в начале семейной жизни остаются не решенными, то беременность супруги является стабилизирующим фактором при не простроенных еще отношениях или как способ борьбы за свои права в семье. В этом случае беременность позволяет достигнуть определенный уровень дистанции между супругами, получить инструмент силового давления на одного из супругов (чаще всего на мужа), уйти от внутренних проблем супружеской пары, которая теперь может сплотиться по отношению к состоянию будущей мамы и по отношению к будущему ребенку. Само по себе рождение ребенка является кризисным периодом в развитии семьи, а не решенные проблемы в супружеской паре дают о себе знать с еще большей силой, обостряя при этом все скрытые конфликты. В данном случае ребенок вынужден принимать на себя роль буфера, вследствие чего желательно стараться урегулировать все сложности во взаимодействии, договориться о правилах совместной жизни еще до рождения ребенка.

Беременность может быть желанной, что в целом наиболее благоприятная ситуация для появления его на свет, несмотря на множество мотивов его появления (рождение ребенка ради самого себя, для себя, как продолжатель рода, как способ получения материальных благ и др.)

В случае, если беременность не желанная, существование ребенка очень осложняется. Нежеланная беременность всегда протекает с осложнениями (гипоксия, тонус, сильный токсикоз и др.) В этом случае более вероятны нарушения в развитии ребенка, рождающегося ослабленным и чаще всего раньше срока. В первые три месяца беременности ребенок страдает меньше, так как не сформированы органы и практически нет возможности ощущать и переживать. Любое внутриутробное шевеление ребенка очень расстраивает мать, что приводит к изменению гормонального фона и дискомфорту для

ребенка. При нежеланной беременности чаще всего дети abortируются, либо остаются в роддоме.

Состояние беременной в критические периоды (наибольшей уязвимости к повреждающим воздействиям) может существенно влиять на особенности формирующихся психических функций будущего ребенка, а значит, и определять во многом его жизненный сценарий.

### *Рекомендации для будущих мам.*

Ребенок реагирует на любое ваше состояние. Негативное эмоциональное состояние в этот период жизни не приветствуется. Старайтесь исключить сильные волнующие события, связанные с повышенной тревожностью, страхом, злостью, гневом. Лучше исключить просмотр таких передач как новости, триллеры, детективы, ужасы, стараться не посещать кинотеатры. Старайтесь больше отдыхать и проводить время на свежем воздухе, желательно как можно больше ходить.

Рекомендуется здоровое питание. Пища должна быть как можно более разнообразной, но все в небольших количествах в предвосхищении формирования аллергических реакций у ребенка на различные продукты после рождения. Желательно ежедневное употребление столовой ложки оливкового масла с целью повышения эластичности мышечной ткани шейки матки.

Старайтесь ежедневно общаться с ребенком, разговаривайте с ним, рассказывайте ему о том, что видите вокруг, о ваших впечатлениях. Важен постоянный диалог, что помогает и женщине более активно принять ребенка в свою картину мира, и ребенку чувствовать с момента зачатия вашу любовь и его желанность.

В силу особого жизненного этапа старайтесь не забывать про будущего папу. Важно стараться создавать условия, при которых папа не будет чувствовать себя исключенным из взаимоотношений с вами и будущим ребенком. Помните, что его исключенность – это риск вероятности его увлечения чем-нибудь вне семьи (работой, машиной, друзьями, секретаршей

и др.). Например, попробуйте порадовать супруга, приготовив какое-нибудь его любимое блюдо.

Постарайтесь выбрать одно и то же ежедневное вечернее время для колыбельной своему малышу. Выберите область живота, к которой будете прикасаться и спойте отрывок из песенки. Ребенок привыкнет к этому, что будет сопровождаться его ответной реакцией и ожиданием этого вечернего ритуала. Таким образом, после рождения вам будет легче урегулировать режимы сна и бодрствования своего малыша.

Мозг малыша во внутриутробном периоде представляет собой большой вестибулярный аппарат – это то, что развивается первично. Поэтому важно выполнять двигательную гимнастику, покачивания вправо-влево, вперед-назад, кружение с целью стимуляции развития головного мозга ребенка.

## **Повторный брак. Работа над ошибками**

*Автор: Панина П. В., психолог ГБУ МСППН*

Многие хотят жениться/ выйти замуж один раз и навсегда, вместе жить, растить детей, и вместе состариться. К сожалению, не всегда удается сохранить брак, даже если очень этого хочется. Развод стал привычным явлением для множества людей. Распадаются даже те семьи, в которых есть маленькие дети. И все же, поскольку люди существа парные, то «залезав раны» развода, они чаще всего начинают строить новые отношения. И им хотелось бы сделать повторный брак счастливее предыдущего, учесть и не повторить ошибки первого брака, а также не сделать новых непоправимых ошибок.

Сам развод считается второй, по значимости и тяжести переживаний, утратой после смерти близкого человека. Утрата привязанностей, утрата близких отношений, утрата семьи — это огромная потеря в жизни любого человека. И важно пережить эти тяжелейшие чувства, проститься с бывшим партнером, чтобы не тянуть «шлейф» былых эмоций во вновь создаваемые отношения.

Чувства, сопровождающие развод, бывают настолько невыносимыми для некоторых людей, что они почти мгновенно после разрыва вступают в новые отношения. Как правило, это происходит из-за невозможности переживать чувство потери, как неосознанная попытка смягчить боль расставания. Люди пытаются заменить старые отношения новыми. Но, к сожалению, такой быстрый выбор партнера часто оказывается неудачным. Очень сложно в состоянии расставания объективно видеть и оценивать другого. Новый партнер становится лекарством от боли, часто его даже не выбирают, а начинают отношения почти вслепую, с первым, кто хоть немного кажется подходящим, чтобы не оставаться в одиночестве. Это опасно тем, что через какое-то время, в более спокойном состоянии, человек уже может более трезво посмотреть на того, кто рядом, на его качества и

привычки, и с удивлением обнаружить, что раньше многое не замечалось, или ему не придавалось значение. На этом этапе может возникать много разочарований и обид.

Начинать новые отношения сразу после расставания опасно и тем, что, скорее всего, те конфликты, из-за которых распался прошлый союз, будут переноситься и в новые отношения. Часто бывает, что человек уходит из неудовлетворительного союза в другие кажущиеся более перспективными отношения, надеясь на то, что в этот раз все будет по-другому. Но через несколько лет обнаруживает, что новый партнер ведет себя так же, как и предыдущий, а то, что не устраивало в бывшем (ей) супруге с новой силой раздражает уже в новом человеке. Это происходит оттого, что и выбор партнера и построение отношений бессознательно происходит по той же схеме, как и в первый раз. И уже во втором браке начинают с новой силой проигрываться старые конфликты и модели поведения. Все повторяется.

Некоторые люди после развода, пытаются строить следующие отношения по принципу противоположности, неосознанно надеясь, что это защитит их от конфликтов и боли расставания. Такие люди выбирают партнера максимально непохожего на предыдущего, а бывает, что и сами ведут себя совсем не так, как в предыдущих отношениях. Обычно это также приводит к сложным конфликтам и большому разочарованию, поскольку человек начинает выполнять несвойственные ему роли, которые на самом деле ему не нравятся и его не удовлетворяют. Например, бывает, что женщина после неудачного первого брака решает, что одной из причин развода было то, что она мало времени посвящала семье, слишком много работала. И во втором браке она пытается всю себя посвятить семье – мужу и детям. Но, чаще всего через какое-то время она обнаруживает, что ее жизнь не приносит ей радости, и она чувствует себя несчастной и одинокой без любимой работы.

Для некоторых травма развода бывает настолько сильной, что становится сложно строить следующие отношения, страшно приближаться к

другому, доверять ему. Это может проявляться в том, что люди находят неподходящего, труднодоступного партнера, например, начинают встречаться с замужними (женатыми) людьми, с которыми, маловероятно создать семью и жить вместе, а также создать по-настоящему эмоционально близкие отношения. Или же люди пытаются завязывать ни к чему не обязывающие легкие отношения, иногда даже с несколькими партнерами, стараясь ни к кому не привязываться, ни от кого не зависеть и ни кого не впускать глубоко внутрь. Ведь очень страшно рискнуть еще раз, сделать выбор, установить глубокую эмоциональную связь с другим человеком. Не хочется травмироваться повторно. Страшно привязаться и снова переживать боль утраты. Обычно причины такого поведения неосознанны, а люди объясняют их себе тем, что не везет, или никак не встречается подходящий им партнер.

Для построения успешных повторных отношений хорошо бы выполнить 3 задачи:

Пережить все тяжелые чувства, связанные с завершением отношений с прежним партнером. И для этого нужно время. Не меньше года требуется человеку, чтобы расстаться внутренней привязанностью к бывшему партнеру. Бывает, что на это уходит и больше времени.

Понять и принять свою ответственность в неудачах прошлого союза, для того чтобы осознать свои истинные потребности, желания, возможности и ограничения в близких отношениях.

Хорошо представлять себе, каких отношений на самом деле хочется, и какими важными качествами должен обладать партнер, с которым хотелось бы находиться рядом.

Любой опыт, даже опыт негативный важен, его можно и нужно использовать. Осознанно прожив и завершив отношения, человек лучше себя понимает, знает, какие отношения его удовлетворяют, а какие разочаровывают, на какие недостатки другого он может закрыть глаза, а что в другом ему сложно терпеть.

Известно, что больше шансов построить гармоничный союз имеют партнеры, у которых совпадают жизненные ценности и ожидания от совместной жизни. Почти невозможно повлиять на другого человека, изменить его, переделать под себя. И если какие-то важные вещи не устраивают в другом, не надо надеяться на чудо, что что-то вдруг произойдет, и партнер станет добрее, ответственнее, спокойнее, бросит пить, полюбит вашего ребенка и т.д. Если невозможно принимать своего избранника таким, какой он есть вместе со всеми его достоинствами и недостатками, если его жизненные приоритеты и ценности сильно расходятся вашими, то рано или поздно неоправданные ожидания и надежды заканчиваются новым болезненным разочарованием.

Еще одной непростой темой в построении повторных отношений является наличие детей от прошлых браков. Бывает, что люди пытаются строить новые отношения, достаточно сильно ориентируясь на мнение своего ребенка. Можно услышать, например, такую фразу: «Я ищу ребенку отца». Иногда выбор ребенка оказывается решающим. И если ребенок настроен негативно, некоторые люди отказываются от отношений. В этой ситуации все не так просто. С одной стороны конечно хорошо, чтобы новый избранник матери или отца нравился вашему ребенку. Но может быть и так, что дело вовсе не в избраннике, а в том, что ребенок не хочет ни с кем делить своего родителя, потому что ревнует его к матери (отцу), или, потому что втайне надеется, что мама с папой снова будут жить вместе. Дети, пережившие развод родителей, также часто опасаются, что они потеряют не только ушедшего из семьи родителя, но еще и любовь оставшегося с ними родителя.

Некоторые наоборот недооценивают наличие у избранника (избранницы) детей от предыдущего брака. И потом неожиданно понимают, что отношения с детьми не складываются сами собой. Дети начинают себя плохо вести, не слушаются, капризничают, не хотят принимать нового человека в свою семью. Это бывает особенно обидно, когда новый партнер хорошо относится к ребенку.

Часто хочется думать, что создав другую семью, мы найдем нового папу, или новую маму ребенку, и это сделает его счастливым. При этом важно помнить что, развод является большой травмой для ребенка. И бессознательно почти каждый ребенок мечтает воссоединить родительскую пару. А второй «папа», вторая «мама» – всегда источник ревности, даже если родители ребенка расстались не по его (ее) вине. Многие дети воспринимают нового человека недоверчиво, а некоторые и резко негативно. Даже если новый избранник родителя будет нравиться сыну или дочке, ребенку нужно время, чтобы адаптироваться в новой обстановке, привыкнуть к еще одному члену семьи, и начать ему доверять. С этим надо смириться и запастись терпением. Ребенок не виноват, что первая семья его родителей распалась.

Еще более сложными являются ситуации, когда у обоих супругов есть дети от предыдущих браков. Даже у родных братьев и сестер всегда есть ревность и борьба за родительскую любовь, а отношения детей от первых браков редко бывают дружескими и гармоничными, часто эти отношения совсем не складываются. Также много проблем во взаимоотношениях детей возникает, когда у пары появляется общий ребенок. Часто родители испытывают большую иллюзию, что дети от разных браков будут жить мирно, одной семьей и любить друг друга. К сожалению, без конфликтов тут не бывает никогда. Дети от первых браков, особенно живущие вместе – это всегда большое напряжение. И супругам нужно быть готовыми прикладывать много усилий, чтобы сглаживать конфликты между ними, и делать семейную обстановку более спокойной и приятной всем членам семьи.

**Чтобы семья могла легче пережить появление в ней нового члена, может быть полезно:**

Постепенно вводить нового человека в семью, и в жизнь ребенка. Всем нужно время привыкнуть друг к другу. Это часто помогает избежать резко негативных проявлений у детей, и сглаживает внутрисемейные конфликты.

Попытаться понять и не осуждать ребенка за то, что он может испытывает негативные чувства к новому человеку. Не требовать от ребенка любви к новому партнеру. Попробовать разобраться, что скрывается за его чувствами, и помочь ребенку переживать их. Постоянно объяснять и показывать ребенку, что Вы любите его, и от прихода в Вашу семью нового члена не Вы, ни Ваш бывший супруг меньше любить ребенка не будете.

Понимать, что новый человек, скорее всего, не заменит ребенку родных мать или отца. Но при этом у нового члена семьи есть возможность построить хорошие, но свои особенные отношения с ребенком.

**Помнить, что за отношения с ребенком всегда несет ответственность взрослый. Важно не перекладывать ответственность за отношения с ребенком на самого ребенка.** Бывает, что новому члену семьи приходится сталкиваться с негативным отношением к себе ребенка. И нужно быть достаточно зрелым человеком, чтобы выдерживать эти чувства и продолжать прикладывать усилия для налаживания отношений с ребенком. В таких ситуациях помогает понимание того, что стоит за этим негативом у ребенка, и искреннее желание создать хорошие отношения.

Повторный брак — это отношения не с чистого листа. Как правило, люди, имеющие опыт длительных отношений становятся более терпимыми к себе, и к другому. Они реже идеализируют отношения, на опыте зная, что любые отношения — это не только радость, но и много разочарований, не только праздник, но и каждодневный труд. У них меньше стереотипов и условностей, касающихся семейной жизни, и больше умения прощать и обходить острые углы, а также больше способности ценить и сохранять то хорошее, что и составляет основу близких отношений.

В завершении хотелось бы сказать, что по статистике, вторые браки часто более счастливые, чем были первые. И если не бояться сложностей, а наоборот учитывать их и предвосхищать, опираясь на опыт прошлых

ошибок, второй раз всегда есть возможность построить хорошую гармоничную семью, в которой будет хорошо вместе.

## **Подготовка будущих отцов к рождению ребенка**

*Автор: Баранов Д.Н., заместитель начальника УОППН «Бауманский»  
ГБУ МСППН*

В вашей семье прекрасная новость — скоро появится ребенок. Вы счастливы, но вместе с тем приходят тревоги и опасения, волнение и напряжение: что будет, как все произойдет, справитесь ли, сможете ли. Все перепады настроения и нестабильность психологического состояния женщины можно объяснять гормональными перестройками и прочими изменениями в организме. Но как же быть с будущими папами? Для них это тоже очень тревожный и сложный этап.

Беременная женщина, из-за происходящих в ее теле изменений, вдруг становится очень хрупкой и ранимой — не только в физическом, но и в эмоциональном плане. От мужчины в этот момент все ждут понимания, помощи, поддержки, спокойствия — а ведь и он переживает кризис изменения своей социальной роли. К мужчине приходит новая роль – отец. Пожалуй, один из самых важных моментов в жизни мужчины. Только сильное желание понять и помочь психологически может дать тот самый нужный обоим будущим родителям настрой, который облегчит эти трудные месяцы и поможет вместе, одним целым, перейти к роли родителей новорожденного ребенка.

### **Рекомендации будущему папе.**

**Посещайте женскую консультацию вместе с женой.** Большинство врачей отнесутся очень благосклонно к желанию семьи бывать на консультациях вместе.

**Переживайте беременность вместе.** Как уже было отмечено выше, вам легче будет понять жену, переживая беременность вместе с ней: помогая делать упражнения, одобряя здоровый выбор в питании и т.д. Если есть возможность, не упустите совместный отдых, поездки, общение с общими друзьями — вскоре вы оба будете на какое-то время лишены необходимой для этих дел свободы.

**Узнавайте больше о беременности.** Заранее вооружитесь книгами, фильмами, передачами о беременности, о физиологических и психологических изменениях, которые происходят с вашей супругой. Так вам будет проще понять ее, и вы будете готовы к сложностям, которые могут возникнуть.

**Общайтесь с ребенком еще до рождения.** Поглаживайте животик жены и ощущайте ответные движения ребенка, пойте ему или читайте вслух — вам необязательно брать в руки книги детских сказок, ведь главное в процессе — ваш голос, его звучание, тембр, интонации.

**Вместе готовьте приданое ребенка.** Составьте бюджет и распланируйте траты, вместе посетите детские магазины — это станет приятным времяпрепровождением вместе, и к тому же семейные финансы пострадают меньше, если расписать траты заранее и осуществлять их планомерно.

**Говорите с женой о беременности и своих переживаниях.** Наверно, это самое сложное. Постарайтесь не замыкаться в себе, не строить из себя непоколебимого героя в этой ситуации. Жене, которая сама сейчас может быть взволнована и растеряна, будет легче понять вас, если вы поделитесь с ней своими чувствами, и вместе вам будет легче преодолеть трудности.

#### **Как женщине поддержать будущего отца**

**Помните — тревожитесь не только вы.** Постарайтесь понять, что, хотя все физические трудности беременности полностью легли на ваши плечи, психологические и эмоциональные бури бушуют и в душе у вашего супруга.

**Слушайте его «молчание».** Мужчины, в отличие от женщин, в большинстве своем переживают молча. Если вам хочется поговорить о своих тревогах, поделиться ими, то ему, скорее всего, нужна молчаливая поддержка, даже если вслух он никогда не попросит о ней.

**Думайте не только о себе.** Постарайтесь не фокусироваться исключительно на своих тревогах, ожиданиях и своем самочувствии. Самый

заботливый, самый самоотверженный будущий папа тоже нуждается в понимании и поддержке в это время.

**Делите бремя ответственности.** Не замыкайтесь в себе и на том, что вы сами хотите сделать для будущего ребенка. Планируйте как покупки, так и действия вместе. Да, вы мать, вы быстрее вживаетесь в новую роль. Будущего отца нужно подготовить и обучить его новым обязанностям. Взвалив на себя все, вы сразу же создадите в семье стереотип «вся забота о ребенке лежит на женщине».

И вместе с тем **не сваливайте все на мужа.** Да, сейчас вам нужна помощь, как по хозяйству, так и при подготовке к будущим родам. Но не ставьте себя в позицию «Я не могу ничего, а ты должен мне все». Делите обязанности, старайтесь решать проблемы одной командой.

**Не требуйте от него мгновенного превращения в идеального отца.** Даже вам нужно время, чтобы привыкнуть к своей новой роли. Мужчина тоже становится папой постепенно: ему нужно обдумать, осознать, понять, как и когда нужно вести себя. Говоря о времени после рождения ребенка или о чем-то, нужном сейчас, не начинайте фразы со слов «Ты должен», «Сделай так-то...». Постарайтесь говорить о том, что «Давай вместе подумаем, как лучше сделать это», «Давай решим, что будем делать, если...» Вы — вместе, вы — семья, вы — родители еще не рожденного малыша. Это ваша совместная задача — научиться быть ему действительно хорошими родителями, сохраняя любовь и уважение друг к другу.

Постарайтесь за данные природой девять месяцев подготовиться к рождению ребенка не только материально, но и психологически. Это событие, прекрасное и волнующее, навсегда изменит вашу жизнь, необходимо подойти к нему зрелым, готовым к ответственности, что в свою очередь станет залогом счастья и уверенности в будущем всей вашей семьи.

## Приложение 4.

### Антикризисная программа психологической помощи гражданам, переживающим тяжелую финансово-экономическую ситуацию в стране

Актуальность представляемой программы определяется трудной экономической ситуацией в стране, а также увеличением количества обращений в МСППН людей, которые эмоционально вовлечены и переживают сложившийся финансовый кризис. В данный момент значительно возрастает количество клиентских запросов, связанных с потерей работы, стрессом, вызванным финансовыми затруднениями, депрессией, проблемами самореализации и принятия себя.

В связи с этим становится очевидной необходимость разработки программы психологической помощи населению, ориентированной на поддержание психологического здоровья в условиях финансового кризиса.

Многочисленные исследования показывают, что экономический кризис в обществе сопровождается реакциями стресса и фрустрации, а также конфликтами. Финансовые кризисы создают потенциальную или реальную угрозу удовлетворению фундаментальных потребностей и ставят перед человеком разного рода проблемы, решение которых необходимо, но при этом невозможно в короткое время и привычными способами.

При чрезмерном или протяженном психоэмоциональном напряжении, превышающем барьер психической устойчивости, адаптивная стресс-реакция переходит в патогенную, проявляющуюся в дезорганизации психосоциальных и психобиологических функций индивидуума. Возникающие при этом состояния психической дезадаптации проявляются в снижении работоспособности, повышенной утомляемости, аномальных личностных реакциях, девиантных формах поведения (злоупотребление алкоголем, суицидальные тенденции, агрессивность, импульсивность поступков и др.), в нервно-психических и психосоматических

(гипертоническая болезнь, ишемическая болезнь сердца, язвенная болезнь желудка, бронхиальная астма, кожные заболевания и др.) нарушениях.

Таким образом, не вызывает сомнений то, что неблагоприятные социально-экономические условия оказывают выраженное негативное воздействие на психологическое состояние человека, и это подтверждает необходимость доступной специализированной психологической помощи для населения в данный период.

Основная цель антикризисной программы – оказание поддержки москвичам в решении психологических проблем, связанных с переживанием кризиса.

Задачи программы:

- информационное и методическое обеспечение с целью информирования населения о способах получения психологической помощи и методах борьбы с трудными личными переживаниями;
- снижение непродуктивного нервного возбуждения и напряжения у населения;
- мобилизация личностных ресурсов в разрешении психологических проблем;
- оказание практической психологической поддержки и помощи (плановой, экстренной, неотложной) людям, эмоционально переживающим кризис;
- осуществление психологической и медико-психологической реабилитации людей, пострадавших от последствий кризиса;
- сбор информации об особенностях переживания кризиса москвичами;
- организация обмена опытом и информационного взаимодействия с психологическими отраслевыми структурами города Москвы, в том числе психологами, работающими в подведомственных организациях ДСЗН, для выработки оптимальных стратегий поддержки населения в период экономического кризиса.

Результатами проведения мероприятий антикризисной программы являются:

- формирование у москвичей конструктивной установки на преодоление кризиса;
- стабилизация психоэмоционального состояния людей, оказавшихся в трудной кризисной ситуации;
- снижение социально-психологической напряженности в обществе.

Сроки и этапы реализации программы: декабрь 2014 года – декабрь 2015 года. Первый этап: декабрь 2014 г. – март 2015 г. Второй этап: апрель 2015 г. – декабрь 2015 г.

**Комплекс мероприятий Антикризисной программы  
 психологической помощи гражданам, переживающим тяжелую финансово-экономическую ситуацию в  
 стране**

<b>№п/п</b>	<b>Мероприятие</b>	<b>Сроки</b>	<b>Место проведения</b>	<b>Примечание</b>
<b>Информационное обеспечение</b>				
<b>1</b>	Организация информирования и психологического просвещения населения по вопросу переживания и способов преодоления финансово-экономического кризиса	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
<b>2</b>	Публикация сайте ГБУ МСППН перечня тренингов, лекций и семинаров, а также тематических статей и рекомендаций, направленных на преодоление и работу с кризисным состоянием	Декабрь 2014г.	www.msph.ru	Приложение 1 Приложение 1.1.
<b>3</b>	Создание интерактивного поля взаимодействия с населением посредством организации и ведения специализированного тематического форума на сайте ГБУ МСППН	Декабрь 2014г.	www.msph.ru	
<b>4</b>	Организация взаимодействия со СМИ с целью информирования и просвещения населения по вопросам переживания финансово-экономического кризиса	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
<b>Практическая деятельность</b>				

<b>5</b>	Организация и обеспечение очного приема граждан, переживающих финансово-экономических кризис	Декабрь 2014г. – Март 2015г.	Структурные подразделения МСППН	
<b>6</b>	Организация и проведение комплекса тренинговых, лекционных и семинарских занятий по преодолению кризисных ситуаций	Декабрь 2014г. - Март 2015г.	Структурные подразделения МСППН	
<b>6.1</b>	Организация и проведение комплекса реабилитационных мероприятий, направленных на регуляцию и нормализацию эмоционального состояния, создание внутреннего комфорта	Декабрь 2014г. - Март 2015г.	Структурные подразделения МСППН	
<b>6.2</b>	Организация и проведение клубной работы в подразделениях Службы для различных групп населения на предмет актуализации ресурсных состояний, получения поддержки и отработки механизмов преодоления кризисных состояний	Декабрь 2014г. - Март 2015г.	Структурные подразделения МСППН	
<b>7</b>	Организация и проведение комплекса консультативных и обучающих мероприятий для специалистов по вопросам построения продуктивной коммуникации с населением в период кризиса	Декабрь 2014г. - Март 2015г.	Центр Службы	
<b>8</b>	Оказание экстренной психологической помощи людям, находящимся в остром кризисном состоянии	Декабрь 2014г. - Март 2015г.	Центр Службы	
<b>Методическая деятельность</b>				

<b>9</b>	Разработка и публикация комплекса методических пособий для населения и специалистов по различным аспектам преодоления и работы с кризисной ситуацией	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		Приложение 2 Приложение 3 Приложение 4 Приложение 5
9.1.	Подготовка и публикация методических пособий для населения на тему «Когда необходимо обращаться к психологу»	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
9.2.	Подготовка статей по тематике «Кризис» для публикации в журнале «Психология для жизни»	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
9.3.	Подготовка методических материалов по тематике «Кризис» для специалистов, работающих с клиентами, тяжело переживающими финансово-экономическую ситуацию	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
<b>10</b>	Организация и проведение эмпирического исследования различных аспектов влияния финансово-экономических затруднений на психологическое и психофизиологическое состояние человека	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
10.1.	Разработка и проведение комплекса опросных, анкетных и тестовых методик по тематике «Кризис»	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		
10.2.	Разработка специализированной анкеты для проведения экспресс-опроса клиентов на предмет изучения состояния москвичей в период кризиса	Декабрь 2014г. - Март 2015г.		Приложение 3

## Приложение 1. Перечень тренингов, семинаров и лекций

## Тренинги

Наименование	Округ проведения	Адрес проведения
Тренинг «Экспресс помощь в кризисных ситуациях. Новые возможности»	Центр Службы	2-й Саратовский пр-д, д. 8, корп.2
Тренинг «Как принять решение в трудной ситуации»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46
Тренинг «Искусство создания внутреннего комфорта - аутогенная тренировка для регуляции и нормализации эмоционального состояния»	Центр Службы	2-й Саратовский пр-д, д. 8, корп.2
Тренинг «Антистрессовая защита»	ВАО	Ул. Плеханова, д. 23, корп. 3
Тренинг «Стрессоустойчивость»	СЗАО	Ул. Вилиса Лациса, д. 1, корп.1
Тренинг «Саморегуляция в стрессе»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Тренинг «Уверенность на 100% »	ВАО	Ул. Плеханова, д. 23, корп. 3
Тренинг «Мастерская уверенности»	Центр Службы	2-й Саратовский пр-д, д. 8, корп.2
Тренинг «Управление конфликтами»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Тренинг «Согласие с собой»	САО	3-й Лихачевский пер., д.3, корп.2
Тренинг «Поверь в себя»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46
Видеотренинг по самопрезентации профессиональных и личностных качеств	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Тренинг «Цивилизованное противостояние психологическому нападению»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46
Психологический клуб личностного роста «Встречи с психологом»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46

## Семинары и лекции

Наименование	Округ проведения	Адрес проведения
Семинар «Психологические основы преодоления кризисных жизненных ситуаций»	ВАО	Ул. Плеханова, д. 23, корп. 3
Семинар «Психологическая устойчивость в неблагоприятной жизненной ситуации»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46
Семинар «Конфликт: худой мир или добрая ссора (вход, выход, внутреннее устройство конфликта)»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46
Семинар «Эффективное преодоление ситуационных кризисов»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Семинар «Трудности самоопределения или ищущую работу»	ВАО	Ул. Плеханова, д. 23, корп. 3
Семинар «Навыки профессиональной самопрезентации или ищущую работу-2»	ВАО	Ул. Плеханова, д. 23, корп. 3
Семинар «Стресс и психологическая экология»	ВАО	Ул. Плеханова, д. 23, корп. 3
Семинар «Управление стрессом»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Семинар «Управление временем»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Семинар «Пульт управления эмоциями»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Семинар «Укрощение строптивых эмоций»	СВАО	Ул. Летчика Бабушкина, д.38, корп.2
Школа конкурентоспособной женщины	СЗАО	Ул. Вилиса Ладиса, д. 1, корп.1
Лекция «Психологические травмы и их последствия»	САО	3-й Лихачевский пер., д.3, корп.2
Лекция «Культура эмоций»	ЮЗАО	Ул. Изюмская, д. 46

## Приложение 1.1. Аннотации к тренингам, семинарам и лекциям

### *Психологический клуб личностного роста «Встречи с психологом»*

Психологический Клуб – это пространство для обмена позитивным опытом в решении психологических проблем. Объединяя людей в рамках Клуба, мы создаём для них атмосферу психологической поддержки, предоставляем возможность найти новые ресурсы для конструктивных изменений, получить свой новый опыт самосовершенствования и возможность опереться на опыт других, делая тем самым свой личностный рост более эффективным.

Тематическое содержание встреч:

- 1-я встреча. Тема «Современный мир, наше представление о мире и отношение к миру. Самопознание»
- 2-я встреча. Тема «Сферы жизни. Успешная модель жизни»
- 3-я встреча. Тема «Индивидуальность»
- 4-я встреча. Тема «Уверенность в себе»
- 5-я встреча. Тема «Опасения и страхи»
- 6-я встреча. Тема «Доверие»
- 7-я встреча. Тема «Как всё успевать. Самодисциплина»
- 8-я встреча. Тема «Личная эффективность»
- 9-я встреча. Тема «Наши ресурсы»

### *Тренинг «Как принять решение в трудной ситуации»*

На протяжении всей своей жизни человек вынужден совершать тот или иной выбор, определяющий его дальнейшую судьбу. Как правило, подобный выбор сопровождается интенсивными переживаниями и эмоциональным напряжением.

В ситуации кризиса процесс принятия решений имеет особенное значение, так как эта ситуация оказывается трудной для большинства людей.

В программе тренинга:

Современные представления о структуре выбора

Упражнения, способствующие занятию более осознанной и зрелой позиции

Развитие способности принимать жизненно значимые решения и совершать более ответственные выборы в своей жизни

### *Тренинг «Поверь в себя»*

В современной ситуации, когда уровень стресса и напряжения растет, внутренняя устойчивость и уверенность в себе особенно важны для поддержания психологического здоровья, позитивного и реалистического отношения к миру.

В программе тренинга:

Способы повышения самооценки и самопринятия

Рациональное и адекватное восприятие себя, другого и ситуации в целом

Расширение репертуара ролевых позиций и способов реагирования в различных жизненных ситуациях

Тренинг поможет решить проблемы неуверенности в себе, нерешительности, застенчивости, сниженной и неустойчивой самооценки, социально-психологической адаптации, сложностей в самопринятии и толерантном отношении к другим.

### *Тренинг «Противостояние психологическому давлению в условиях экономического кризиса»*

В сложных социально-экономических условиях у многих людей возникают трудности в отстаивании собственных границ в общении с работодателем, близкими людьми и прочими важными фигурами. Снижается уровень уверенности в себе, чувство опоры на собственную компетентность.

В программе тренинга:

Поиск новых способов самопозиционирования,

Освоение техник цивилизованного противостояния чужому влиянию

## Развитие способностей, необходимых для отстаивания собственных границ

### *Тренинг «Управление конфликтами»*

В сложных жизненных обстоятельствах, в условиях нестабильной экономической ситуации, велика вероятность возникновения конфликтных ситуаций. Напряженная обстановка вокруг нас способствует большому количеству разногласий и ссор, в результате чего, человек становится окружен атмосферой напряженности и дискомфорта.

В программе тренинга:

Причины возникновения конфликтов

Конструктивное общение в конфликтных ситуациях

Выход из конфликта с наименьшими потерями

На тренинге Вы познакомитесь со способами управления собственными эмоциями, а так же научитесь сохранять спокойствие в любых, даже самых сложных, ситуациях.

### *Тренинг «Саморегуляция в стрессе»*

Стрессовые ситуации являются неотъемлемой частью жизни любого человека. Закономерно, что в период финансового кризиса появляется все больше предпосылок для возникновения стресса, который влечет за собой негативное психоэмоциональное состояние.

В программе тренинга:

Самостоятельная регуляция своего психологического и физиологического состояния в различных ситуациях

Негативное воздействие стресса на организм

Способы быстрого и качественного восстановления сил

Способы улучшения фона настроения и общего состояния организма

В ходе тренинга Вы познакомитесь с методами мышечной релаксации, визуализации, дыхательным практикам и самовнушением в целях последующего самостоятельного использования для воздействия на свое психологическое и физиологическое состояние.

*Видео тренинг «Самопрезентация профессиональных и личностных качеств»*

В условиях экономического кризиса для людей свойственно появление ощущения собственной беспомощности и общей безысходности. Однако мы предлагаем посмотреть на ситуацию с другой стороны и задуматься над тем, какие новые возможности открывает этот не простой период.

У каждого отрицательного события существуют свои положительные стороны: кризис способствует качественным изменениям личности, поиску новых путей реализации, дает возможность личностному росту и формирует «психологический иммунитет» к непростым жизненным обстоятельствам.

В программе тренинга:

Как посмотреть на себя и сложившуюся ситуацию со стороны?

Способы актуализации внутренних ресурсов

Поиск сильных и слабых сторон личности

Что помогает и мешает личностному росту

*Тренинг «Стрессоустойчивость»*

Стрессовые ситуации являются неотъемлемой частью жизни любого человека. В период финансово-экономического кризиса неизбежно возникают проблемы, тем или иным образом приводящие к стрессовому состоянию. Для успешного преодоления возникших трудностей в период финансовой нестабильности необходимы новые навыки и умения.

В программе тренинга:

Практические знания о стрессе

Методы диагностики (оценки) стресса

Развитие индивидуальных навыков преодоления негативных последствий стресса

Обучение навыкам саморегуляции организма

Способы снижения психологического и эмоционального напряжения

Развитие навыков эффективного планирования времени

### *Тренинг «Уверенность на все 100»*

Под давлением наступившего экономического кризиса у каждого из нас может пошатнуться уверенность в себе. Найти баланс, стать более независимым от происходящих в настоящее время негативных событий, верить в себя в любой жизненной ситуации поможет этот тренинг.

В программе тренинга:

Способы повышения уверенности в своих силах

Обретение способности достигать поставленные цели

Поиск наиболее эффективных способов взаимодействия с окружающими

Способы реагирования на примере различных жизненных ситуаций

### *Тренинг «Антистрессовая защита»*

В жизни современного человека обычным становится переживание стресса. Он стал естественной и неотъемлемой частью нашей повседневной жизни, особенно в последнее время на фоне экономического кризиса. Замкнутость, нерешительность, тревожность, конфликтность, повышенная истощаемость нередко возникают как следствие разного рода «сверхнагрузок» и кризисных ситуаций.

В программе тренинга:

Обучение навыкам саморегуляции и позитивного мышления

Способы снижения уровня эмоционального напряжения

Как бороться с эмоциональным утомлением?

Способы улучшения физического самочувствия и настроения

## Повышение стрессоустойчивости

### Как справляться с давлением неблагоприятных обстоятельств?

#### *Тренинг «Согласие с собой, или о чем говорят нам чувства»*

Многие люди испытывают проблемы в эмоциональной сфере. Человеку бывает сложно понять весь спектр одолевающих его чувств. Особенно, учитывая сложившееся экономическое положение человеку все сложнее воспринимать происходящие с ним эмоциональные изменения. Для того, чтобы лучше понимать себя, научиться воспринимать и испытывать свои эмоции, важно найти индивидуальные способы управления своими переживаниями.

В программе тренинга:

Изучение и осознание своего эмоционального состояния

Борьба с неконтролируемыми всплесками эмоций

Формирование гармоничных отношений со своим внутренним «Я»

#### *Тренинг «Мастерская уверенности»*

В условиях сложившегося финансово-экономического кризиса многие сталкиваются с проблемой неуверенности в себе, которая мешает успешному и комфортному взаимодействию с окружающими. Для достижения своих целей, осуществления желаний и комфортного существования важно обладать качествами и навыками уверенного поведения.

В программе тренинга:

- Источники уверенности
- Причины страха и неуверенности
- Права личности
- Инициатива в общении
- Открытое выражение чувств, требований и просьб
- Самоодобрение и самоподдержка

- Настойчивость сказать «нет» и «да»

*Тренинг «Искусство создания внутреннего комфорта – аутогенная тренировка для регуляции эмоционального состояния»*

В кризисной ситуации нам просто необходимы навыки саморегуляции и восстановления психоэмоционального состояния. Аутогенная тренировка является мощным средством релаксации, которое позволяет быстро, в считанные минуты отдохнуть, восстановить силы и работоспособность.

В программе тренинга:

Навыки релаксации (успокоение, тяжесть и тепло)

Формулы самовнушения

Моделирование эмоций

Тренинг позволяет улучшить психические функции человека: активизируется память, внимание. Усиливается внутренний потенциал, восстанавливаются скрытые ресурсы человека. Активизируется адаптация к резко изменившимся условиям.

*Тренинг «Экспресс помощь в кризисных ситуациях. Новые возможности»*

В настоящее время, в условиях кризиса, на первое место выходят стрессовые факторы, связанные с нестабильностью и непредсказуемостью дальнейшего развития событий и, как следствие, может отмечаться рост мышечного и эмоционального напряжения, которое, в дальнейшем, может стать источником психосоматических заболеваний.

Тренинг позволяет научиться владеть собой и оказывать помощь другим в кризисных ситуациях.

В программе тренинга:

Дыхательные и релаксационные упражнения

Техники визуализации

Элементы телесно-ориентированной психотерапии

Основные критерии подбора упражнений легкость в использовании и эффективность.

*Тренинг «Искусство создания внутреннего комфорта – аутогенная тренировка для регуляции эмоционального состояния»*

В кризисной ситуации нам просто необходимы навыки саморегуляции и восстановления психоэмоционального состояния. Аутогенная тренировка является мощным средством релаксации, которое позволяет быстро, в считанные минуты отдохнуть, восстановить силы и работоспособность.

В программе тренинга:

Навыки релаксации (успокоение, тяжесть и тепло)

Формулы самовнушения

Моделирование эмоций

Тренинг позволяет улучшить психические функции человека: активизируется память, внимание. Усиливается внутренний потенциал, восстанавливаются скрытые ресурсы человека. Активизируется адаптация к резко изменившимся условиям.

*Лекция «Культура эмоций»*

Все мы по-разному воспринимаем окружающий мир. Одни в своих поступках основываются на разуме, другие – на чувствах и эмоциях. Однако в жизни каждого человека эмоции играют очень важную роль. В период быстро изменяющихся социально-экономических условий особенно важным становится контролирование и сохранение благоприятного эмоционального состояния.

В программе лекции:

Способы контролирования своих эмоций

Воспитание эмоциональной устойчивости и самообладания

Сохранение оптимистичного настроения в трудной жизненной ситуации

## Управление отрицательными переживаниями

### Развитие навыков самообладания при общении с неприятными людьми

На лекции Вы познакомитесь с некоторыми психотехническими приёмами, которые помогут вернуть оптимизм, жизнерадостность и уверенность в себе.

## *Семинар «Психологическая устойчивость в неблагоприятных жизненных ситуациях»*

Жизнь человека полна перемен, трудностей – экономических, психологических. Она требует от каждого использования всех его физических, нравственных резервов. Для полноценного проживания жизни, для того, чтобы добиваться успехов и в борьбе с проблемами сегодняшнего дня выходить победителем, для того, чтобы ощущать, не смотря ни на что, радость жизни, человек должен уметь управлять собой, уметь противостоять обстоятельствам, совершенствоваться и, если это необходимо, изменять себя.

В программе семинара:

Как улучшить свою жизнь и своё психическое здоровье?

Как научиться влиять на свои эмоции и управлять ими?

Как помочь себе справиться с теми трудностями, которые встречаются на жизненном пути?

## *Лекция «Конфликт: худой мир или добрая ссора (вход, выход, внутреннее устройство конфликта)»*

Конфликты являются частью нашей повседневной жизни. Иногда они ожидаемы, иногда происходят внезапно, но они неизбежны. В момент кризиса и стресса конфликты часто обостряются и протекают более остро из-за общего эмоционального напряжения и тревоги, и их профилактика и конструктивное разрешения становятся особенно важны.

В программе лекции:

Конфликт и его конструктивный потенциал

Особенности поведения и общения приводящие к конфликту

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Способы снижения напряжения в конфликтной ситуации

### *Семинар «Пульт управления эмоциями»*

В сложившейся в настоящее время ситуации финансового кризиса человек переживает сложные и, порой, не поддающиеся регуляции чувства и эмоции. Именно в этот период особенно важным становится сохранение своей целостности, семейных, деловых и дружеских отношений. Иногда наши переживания не поддаются контролю и мешают сохранять позитивное отношение к жизни. Осознать и признать свои эмоции – первый шаг к стабилизации состояния.

В программе тренинга:

Умение различать эмоции и чувства

Управление переживаниями в повседневной жизни

Способы работы с негативными эмоциями и освобождение от них

Устранение негативного влияния эмоций

Рациональное распределение внутренних ресурсов

Желаемый баланс между разумом и чувствами

### *Семинар «Эффективное преодоление ситуационных кризисов»*

Кризис - это переворот, пора переходного состояния, перелом, при котором привычные существующие средства достижения целей перестают работать. Этот период становится пугающим и сложным для любого человека.

В программе семинара:

Что такое кризис? Какие механизмы лежат в основе его появления?

Способы преодоления возникающих кризисных состояний

Средства помогающие успешно выйти из кризиса

Ресурсы личности противостоянии кризису

В ходе семинара Вы сможете узнать о кризисе больших систем, понять, как на него реагировать, научиться использовать свои ресурсы в процессе преодоления кризисных явлений.

### *Семинар «Управление временем»*

В период переживания кризисов, в том числе и экономических, время имеет свойство трансформироваться, приобретая непривычную и неудобную для человека форму. Время сжимается, течет по-другому, что неизбежно приводит к возникновению тревоги, усилению напряжения и ощущения потери контроля.

Для того, чтобы избежать неблагоприятных последствий этого явления важно уметь продуктивно и рационально использовать свое время.

В программе семинара:

Способы функционирования в условиях жестких временных рамок

Успешное распределение времени и сил

Организация своего времени для продуктивного выполнения поставленных задач

### *Семинар «Управление стрессом»*

Стрессовые ситуации являются неотъемлемой частью жизни любого человека. В период финансово-экономического кризиса неизбежно возникают проблемы, тем или иным образом приводящие к стрессовому состоянию.

Понимание механизмов стресса, нахождение способов его преодоления, а также предотвращение негативных последствий стресса и повышение стрессоустойчивости - является очень важным и необходимым для каждого набором навыков и умений. Умение справляться со стрессом – большая помощь в профилактике психологических проблем и соматических нарушений.

В программе семинара:

Что такое стресс и мифы о нем?

Оценка уровня стресса в собственной жизни

Как избежать деструктивного стрессового состояния и научиться управлять собственными эмоциями

Освоение навыков саморегуляции

### *Семинар «Укрощение строптивых эмоций»*

Любой кризис, будь то глобальный, экономический, семейный или личный, как правило, вызывает у человека разнообразие негативных переживаний: возрастает тревожность, беспокойство, может возникнуть ощущение усталости, бессилия и даже безысходности. Поэтому одной из важных составляющих сохранения внутреннего спокойствия становится умение регулировать свое эмоциональное состояние, т.е. развивать самообладание.

В программе семинара:

Формирование умений обращаться со своими и чужими негативными эмоциями

Формирование положительной самооценки

Развитие умений справляться со стрессом, адаптироваться к меняющимся условиям жизни

Способность выстраивать продуктивные отношения с окружающими

### *Семинар «Школа конкурентоспособной женщины»*

В период непростой экономической ситуации в стране и возможного сокращения штата сотрудников в ряде компаний, очень важно оставаться конкурентоспособным на рынке труда, грамотно и с наименьшими потерями переживать возникшие стрессовые ситуации. Как говорят специалисты,

кризис – это хорошее время, чтобы усилить свои позиции при минимуме расходов.

В программе семинара:

Составление конкурентоспособного резюме

Как подготовиться к самопрезентации?

Как сформировать положительное впечатление при собеседовании?

Обучение ролевому взаимодействию

Развитие навыков делового общения

### *Семинар «Трудности самоопределения или ищущую работу»*

Проблема самоопределения в жизни у многих людей стоит особенно остро. Людям бывает сложно сориентироваться в своих желаниях и профессиональных интересах. В условиях тяжелого финансового положения перед многими людьми особенно остро стоит вопрос профориентации и трудоустройства.

В программе семинара:

Что делать, если возникла необходимость изменить сферу деятельности?

Испытываемые трудности на пути к новой профессии

Как научиться распознавать и понимать свои интересы?

Занятие будет полезно, если Вы испытываете затруднения в ориентации в мире профессий, трудности в соотношении своих возможностей со своими интересами, сложности в планировании процесса выбора новой профессии.

### *Семинар «Навыки профессиональной самопрезентации или ищущую работу-2»*

В условиях современного мира и рыночной экономики важно не только быть хорошим специалистом, но еще и уметь грамотно подать себя работодателю. В ситуации экономического кризиса, когда многие потеряли работу, на рынке труда обостряется конкуренция! Зачастую качественная

самопрезентация играет не меньшую, а иногда и большую роль, чем профессиональный опыт.

В программе семинара:

Психологические аспекты составления «хорошего» резюме  
прохождение телефонного интервью и собеседования  
Навыки устной и письменной самопрезентации  
Саморегуляция для снижения уровня стресса

### *Семинар «Стресс и психологическая экология»*

Экономический кризис может затронуть многие сферы нашей жизни и любой человек, даже тот, кого принято называть «сильной личностью», может испытывать состояние эмоционального напряжения.

Мы не можем уйти от кризисной ситуации в экономике и стресса, который она вызывает, но мы в состоянии сознательно регулировать свои стрессовые реакции.

В программе семинара:

Как научиться обращать внимание на свое внутреннее состояние?  
Отслеживание уровня собственного напряжения  
Методы снижения уровня тревожности  
Саморегуляция для снижения уровня стресса

### *Семинар «Психологические основы преодоления кризисных жизненных ситуаций»*

Наша жизнь полна стрессов и кризисов. В особенности это касается сегодняшнего дня, когда наблюдается экономическая нестабильность, влияющая на все сферы жизни. Иногда мы чувствуем, что события не зависят от нас, а мы зависим от событий. Нам тяжело и беспокойно.

В программе семинара:

Как найти точки опоры?  
Способы обретения устойчивости

Как найти в себе мужество и силу?

Способы и схемы действий в ситуациях кризисов и изменений

*Лекция «Психологические травмы и их последствия»*

Пережитые травмирующие события могут влиять на эмоциональное и физическое состояние человека, изменять систему его представлений о мире, нарушать ощущение безопасности. Для многих людей период экономического кризиса сопровождается сильной тревогой, потерей надежд, обрушением жизненных планов.

В программе лекции:

Варианты реакций на травмирующее событие

Возможности восстановления после травмы

Способы совладения с психологической травмой

Поиск внутренних ресурсов и новых ориентиров

## Приложение 2. Методические рекомендации для специалистов

### Рекомендации по работе с клиентами, обратившимися по проблематике, связанной с финансовым кризисом

*Никакой ветер не бывает попутным для того,  
у кого нет порта назначения.  
Мишель Монтень*

В современной жизни общества периодически происходят изменения большие и малые, различные поворотные моменты и события в разных сферах жизни – политическая жизнь, экономика и финансы, события в социуме (страна, регион, город, округ), возникают идеологические, этнические, финансовые кризисы. И эти изменения являются одним из неизбежных и необходимых моментов жизни, одной из движущих сил развития, в том числе и развития личности, группы, общества. Бескризисной жизни не бывает и, видимо, быть не может. Следовательно, кризис - необходимая часть жизни индивида и общества, человечества в целом как организма. Кризис - это всегда момент выбора из нескольких возможных альтернатив, момент выбора регрессивного или прогрессивного решения в дальнейшем развитии. От того, какой именно выбор будет сделан, зависит вся последующая жизнь индивида.

Первоисточником слова кризис является греческий язык, в котором оно имело значение «решение, исход». Существительное кризис было заимствовано русским языком из немецкого в первой трети XVI в. В современной речи слово употребляется в значении – «тупиковая ситуация, приносящая много переживаний».

В современном социологическом словаре понятие кризис определяется как «состояние, когда существующие средства (механизмы) достижения целей становятся неадекватными, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации и проблемы, для преодоления которых нужны новые модели мышления и действия».

И пример из совершенно другой культуры: в японском языке понятие «кризис» обозначается двумя иероглифами, которые пишутся один под другим; верхний, взятый отдельно, переводится как «опасность», нижний (большой по размеру) - «нереализованные возможности». Следовательно,

кризис – это ситуация, возникающая на жизненном пути человека, которую ему надо пройти, при этом кардинально изменяется вся жизнь человека.

Таким образом, кризис, являясь сложной, нестандартной ситуацией, сопровождающейся разнообразными сильными переживаниями, всегда дает человеку новые возможности в жизни, появляются новые варианты действий и возможности развития событий, новые люди.

Под жизненными событиями, ведущими к кризису, понимают «события, создающие потенциальную или активную угрозу удовлетворению фундаментальных потребностей и ставящие перед человеком проблему, от которой он не может уйти и которую не может разрешить в короткое время и привычным способом».

В состоянии кризиса меняется эмоциональная сфера человека. Человек может испытывать разочарование, усталость, подавленность, безразличие, депрессию, появляется чувство ненужности, непонимания, безнадежности, ощущение тупика и пустоты рядом. Могут появляться деструктивные чувства (раздражительность, злость, обида, агрессия, ненависть, досада, упрямство, придирчивость, мнительность, зависть) и деструктивное поведение (запой, наркотики, изоляция от родственников, близких и др.).

У человека, находящегося в кризисе, изменяется объем общения: он либо резко ограничивается (уход в себя), либо резко возрастает (одиночество в толпе). Человек как бы ищет забвения в частоте поверхностных контактов с другими людьми.

В ряде исследований было показано, что есть схемы переживания кризиса, более характерные для женщин и более характерные для мужчин. Схемы, характерные для женщин, связаны с общением. Подобное же поведение у мужчины не одобряется, даже осуждается обществом. Стереотип маскулинности предполагает способность самостоятельно справляться с ситуацией, независимость в принятии решений. Однако напряжение внутри человека накапливается и может проявиться, в том числе, аутоагрессивно, суицидально. Поэтому у мужчин внешнее отсутствие признаков кризиса не означает его отсутствия,

Традиционно считается, что мужчина более агрессивен, чем женщина, но в рамках кризиса ситуация кардинально меняется. Исследования показали, что во время кризиса женщина более склонна к проявлению агрессивных эмоций и агрессивного поведения, чем мужчина.

Любой кризис предполагает два выхода: либо человек может восстановить прерванную кризисом жизнь и возродить ее, либо человек перерождается, становится иным, и ставит перед собой иные цели и ищет новые способы их достижения.

По каким признакам мы можем определить начало приближающегося кризиса?

Первое — наличие проблемы, которая создает дискомфорт, распространяющийся на многие сферы жизни. Например, напряженные отношения на работе продолжают крутиться в голове и дома, на отдыхе, при встрече с друзьями. Психическое состояние начинает влиять на физиологию, теряется аппетит, сон, то, что раньше доставляло радость, совершенно перестает приносить удовольствие. Далее, изменяются в худшую сторону отношения с окружающими и близкими людьми. Начинает раздражать то, на что раньше совершенно не обращали внимание. Возникает ощущение, что нас не понимают и назло нам что-то делают. Возникает стойкое ощущение, что какая-то наша особенность, стиль общения, реакция на замечания, восприятие критики мешает продвижению вперед, мешает карьерному росту, личностному совершенствованию.

Каждый кризис имеет свое течение, начало и основные фазы. Дж. Каплан описал четыре последовательные стадии кризиса.

1-я стадия. Первичный рост напряжения, при котором стимулируются обычные, привычные способы решения проблемы.

2-я стадия. Дальнейший рост напряжения в условиях, когда эти способы оказываются безрезультатными.

3-я стадия. Еще большее увеличение напряжения, требующее мобилизации внешних и внутренних источников сил.

4-я стадия. Если все оказывается тщетно, наступает стадия, характеризующаяся повышением тревоги и депрессии, чувством беспомощности, безнадежности и в конечном случае дезорганизации личности.

Кризис может оборваться на любой стадии, если исчезает опасность или обнаруживается решение.

Психологами, исследующими психологический кризис, было показано, что существуют различные личностные реакции на кризисное состояние. Известный отечественный исследователь состояния психологического кризиса А. Г. Амбрумова выделяет шесть типов ситуационных реакций на стресс.

1. Реакция эмоционального дисбаланса, для которой характерно доминирование отрицательных эмоций. У человека снижается общий фон настроения, присутствует чувство дискомфорта в той или иной степени, повышается тревожность, сокращается круг общения, общение становится более поверхностным и формальным. Длительность такого рода реакций —

до двух месяцев. У человека резко повышается уровень утомляемости. Но именно в этот момент человек наиболее открыт для психологического воздействия и психологическая помощь при такой реакции наиболее эффективна.

2. Пессимистическая ситуационная реакция. Выражается изменением мироощущения, установлением мрачной окраски мировоззрений, суждений, оценок, изменением и переструктурированием системы ценностей. Стойко снижается уровень оптимизма, соответственно снижается продуктивность планирования деятельности в будущем.

На первое место выходят мрачные прогнозы, события и их динамика окрашены в черные тона. Эмоциональные нагрузки воспринимаются как удары судьбы, которые можно только принимать, но им нельзя противодействовать. События представляются неконтролируемыми, а собственная воля — ничтожной. Активность человека при таком типе реакции падает до нуля, человек даже не пытается что-то изменить в своей жизни. При этом оценка своих возможностей может быть завышена. Создается как бы ситуация искусственно преувеличенного стресса. Этот тип реакции имеет самую большую длительность — в среднем три месяца. Психологическая помощь при такой форме реакции крайне затруднена и сложна.

3. Реакция отрицательного баланса. Это реакция, для которой характерным является рациональное подведение жизненных итогов, оценка пройденного пути, определение реальных перспектив существования, сравнение положительных и отрицательных моментов продолжения жизни. При наличии преимущественно внутренних конфликтов в личности выводится отрицательный жизненный баланс. Подобные механизмы наблюдаются у лиц с тяжелыми заболеваниями (рак, лейкоз), знающих о неизбежности углубления страданий и печального исхода, у одиноких лиц старшего возраста, критически оценивающих свое прогрессирующее физическое одряхление. Подведение баланса предполагает высокий уровень критичности, четкость и реалистичность суждений. Реакция отрицательного баланса длится в среднем до месяца.

4. Ситуационная реакция демобилизаций отличается наиболее резкими изменениями в сфере контактов (отказ от привычных контактов или их значительное ограничение), что вызывает устойчивое переживание одиночества, беспомощности, безнадежности. Также наблюдается частичный отказ от деятельности. Практически человек избегает какой-либо деятельности, кроме самых необходимых, жизненно важных сфер деятельности. Продолжительность этого типа реакции в среднем составляет

один месяц. Если человеку созданы условия для отдыха, он освобождается от тяжелых забот и ответственности — то эта ситуация разрешается.

5. Ситуационная реакция оппозиции. Для нее характерна внешне обвинительная позиция, человек становится агрессивным, резко отрицательно оценивает окружающих, их деятельность. Эта реакция обычно постепенно угасает сама по себе. Но в случае глубокой и высокой интенсивности требует принятия защитных мер, иначе резко нарушается адаптация человека.

6. Реакция дезорганизации. Здесь наблюдаются наиболее выраженные изменения на уровне организма — гипертонические и сосудисто-вегетативные кризы, нарушения сна. Продолжительность этого типа реакции обычно не превышает в среднем двух недель. Эта реакция не несет защитной функции, тогда как предыдущие типы в известном смысле могут быть признаны реакциями психологической защиты, поскольку они как бы экономят психическую энергию, тем или иным способом ограничивая реально практическую деятельность человека без нарушения системы адаптации.

*Особенности и специфика переживаний, связанных с финансовым кризисом* (рост курса доллара, невозможность платить кредит, в том числе ипотечный кредит и др.)

Финансовый кризис во многом связан с возросшей ролью финансового сектора в жизни как страны, региона, так и в жизни семьи и человека. Финансовый кризис затрагивает все аспекты жизни: работу, профессиональную деятельность, положение в обществе, семью, социальные роли, социальные нормы и пр., и может приводить к разрушению существующей системы ценностей, социально-психологических установок, принадлежности к определенной социальной и референтной группе, принимаемых моральных ценностей данного общества и т.п.

Особое значение приобретает, как человек воспринимает, относится к этим событиям. Достаточно тяжелое субъективное переживание кризисов приводит к дезадаптации личности в обществе, выражающейся в девиантных формах поведения, нервных расстройствах разной степени тяжести, психосоматике — расстройствах здоровья и, как крайняя степень — суицидальному поведению. Чем серьезнее кризис, тем глубже уровень дезадаптации.

## Рекомендации

### по выстраиванию процесса психологического консультирования

В проблематике финансового кризиса помимо психологической составляющей (страхи, неуверенность, ощущение отсутствия сил, снижение тонуса и т.д.) важное и центральное место занимает финансовая проблема, которая требует от человека не только внимания, времени, ресурсов, но и реальных действий и решений.

Однако, психолог не может быть компетентным в сфере финансового консультирования и брать на себя право решать - каким образом, какие действия необходимо совершить клиенту в ситуации финансового кризиса. Поэтому, психолог обязательно должен выяснить, обращался ли клиент к финансовым консультантам... и если нет – то какова причина не обращения.

Любая кризисная ситуация является сильным стрессом и актуализирует и обостряет существующую проблематику клиента, обостряет эмоциональную реакцию на происходящие события, может возникать тревога, агрессия; депрессивные состояния, апатия; чувства вины, одиночества, стыда, растерянности; повышенная раздражительность, постоянное напряжение, низкая самооценка и пр. Меняется поведение - возможен травматизм, развитие зависимого поведения (наркомании, алкоголизма, азартные игры), нарушение пищевого поведения, нарушение сна, импульсивное поведение и пр. Могут появиться психосоматические заболевания, такие как бронхиальная астма, язва, гипертония, сахарный диабет, головные боли и пр. В ситуации кризиса человек теряет связь с реальностью, теряет способность принимать решения, не способен сосредоточиться, ухудшается память, появляется чрезмерная чувствительность к критике, умственная заторможенность и временное тоннельное кризисное мышление.

Не существует универсальных специальных кризисных технологий и практик.

В первую очередь необходимо проводить работу с эмоциональным состоянием клиента для снижения негативных эмоций и чувств, для снижения кризисности, остроты переживания, для гармонизации и сбалансированности... Проговорить про возникшие страхи, угрозы, последствия... Важно, чтобы психолог в процессе консультирования не раскручивал, не создавал новые дополнительные вихревые потоки эмоций.

Для расширения понимания ситуации и снятия остроты восприятия временных рамок полезно обсуждение мировоззренческих позиций, куда человек шел по жизни, о том, что хочет сделать в жизни, что может сделать,

чтобы ЖИТЬ дальше. При обсуждении этих тем можно использовать методики, позволяющие затронуть другие важные сферы жизни – семья, здоровье, дети, развитие и т.д., например методика «Колесо жизни». Найти совместно метафору, образ того, что для клиента означает кризис в стране, финансовый кризис, жизненный кризис... какие чувства это вызывает, рассматривать ситуацию с точки зрения целостной картины жизни, а не только как жизненного эпизода.

Одной из важнейших тем, которую необходимо обсудить в процессе консультирования, является тема планирования и построение четкого актуального плана действий и конкретных шагов по выходу из сложившейся ситуации на ближайший период - сегодня, завтра, послезавтра, через неделю и т.д., а также перспективного плана на будущее – через 6 месяцев, год, 5 лет...

Обсуждение и совместный поиск ресурсов, которые помогают справиться (помогали справляться раньше) с ситуацией. Возможные ресурсы – спорт, музыка, пение, общение с друзьями, путешествия, рисование и др. Вопросы, которые можно задать:

- Что помогало раньше справляться с возникающими кризисами?
- Чему учит эта ситуация?

- Во что можно вложить материальные средства – в здоровье, в образование, в развитие?

Только после установления контакта можно использовать парадоксальные техники и вопросы, такие как:

- Давайте вместе исследуем и проанализируем сложившуюся проблемную ситуацию, как можно еще больше ухудшить ситуацию?
- Какой самый плохой, наихудший вариант событий возможен?
- А как Вы справлялись с предыдущими финансовыми кризисами?
- Сколько кризисов вы пережили?
- Сколько кризисов (в том числе финансовых) было в вашей жизни?

Особое значение имеют те техники, которые могут работать одновременно на когнитивном (осознаваемом) уровне и глубинном (неосознаваемом), где доступ возможен только через символику и метафоры.

В индивидуальном порядке можно предлагать и рекомендовать клиентам:

если клиент говорит о том, что эмоции слишком сильные и он не может их контролировать – рекомендовать заняться аутотренингом, техники дыхания и т.д.

если есть запрос клиента на восстановление сил, на повышение ресурсов, то можно рекомендовать и направлять на реабилитацию;

вести планинг или «дневник выхода из кризиса»;  
меньше контролировать ситуацию на валютной бирже и экономические новости;  
меньше обсуждать с другими новости по этой тематике;  
не совершать необдуманных, эмоциональных поступков - не увольняться, не разводиться, не менять сферу деятельности и т.д.

*Литература:*

Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций).- М.: МГУ, 1984.-200с.

Селье Г. Стресс без дистресса.: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1979.– 124с.

## Приложение 3.

### Перечень методических пособий для населения и специалистов

#### Статьи из журнала «Психология для жизни»

1. 2010, №1, «От отчаяния к надежде»
2. 2006, №1, Работа
3. 2011, №4, «Работа на дому через интернет», «Человечество в поисках гармонии...»
4. 2005, №6, «Кризис среднего возраста»
5. 2006, №4, Деньги
6. 2008, №6, «Учимся позитивно мыслить»
7. 2006, №5, «Управляя собой, управляешь судьбой», «Пишите жизнь набело»

#### Методические пособия ГБУ МСПНН

1. Источник силы в себе самом
2. Как противостоять психологической агрессии
3. Как справиться с гневом
4. Зачем человеку тревога?
5. Психологическая помощь при кризисном состоянии с учетом характерологических особенностей типа личности
6. Практические рекомендации по управлению временем
7. Тревога в общении
8. Практическое руководство по стрессоустойчивости
9. Кризисное состояние
10. Учимся конфликтовать грамотно

#### Методические материалы по тематике «Кризис»

1. Жан Бодрийяр - Общество потребления

2. Л.Е. Гринин - Психология и экономика
3. М.А. Митров - Культура общества потребления в России в период экономического кризиса: региональный аспект
4. Ильин Е.П. – Психологические последствия потери работы

## Приложение 4. Рекомендации для населения по борьбе с кризисной ситуацией

### Памятка «Финансовый кризис: как помочь себе?»

Паника, страх, апатия, неуверенность в завтрашнем дне и неуверенность в себе – вот небольшая часть того, что происходит с каждым из нас в период финансового кризиса. Можно ли как-то бороться с этим? *Психологи смело говорят «Да!»*

**Для этого:**

Не поддавайтесь всеобщей панике и успокойтесь!

Если Вам важно понимать, что происходит на мировом рынке — выберите несколько зарекомендовавших себя экспертных изданий, не увлекайтесь изучением новостей из всех попадающихся источников – многие издания преувеличивают степень трагедии для повышения собственных рейтингов, помните это!

Прекрасным средством успокоиться является спорт: отжаться или подтянуться, побегать или сделать хорошую зарядку – Вы заметите, как эмоциональное состояние приходит в норму! Так же можно больше времени уделять домашним делам: уборке, перестановке мебели. Также важно уделять внимание красоте окружающего: рассвету, зелени сада, голубизне и оттенкам моря и неба. Понаблюдайте за природой, за миром вокруг, наверняка найдете что-то прекрасное, чего не замечали раньше. Это может поднять настроение и прибавить сил.

#### **Не прячьтесь от своего страха!**

Человеку часто приходится подавлять эмоции по индивидуальным соображениям или следуя традициям. По многочисленным исследованиям, подавленные эмоции ведут к ухудшению физического здоровья и развитию различных заболеваний. Поэтому нет смысла отрицать свои переживания, нужно научиться выражать свои эмоции социально-приемлемым способом: физическая активность, спорт, танцы, творчество или что-то другое, что ближе лично Вам. Также важно сосредоточивать внимание на положительных моментах своей жизни. Есть мнение, что способность находить радость в жизненных мелочах свойственна долгожителям.

#### **Позаботьтесь о своём здоровье!**

Физическая активность, здоровое питание и сон, как известно, благоприятно отражаются на общем состоянии человека. В состоянии

стресса тело практически всегда напряжено, поэтому важно помнить о техниках релаксации — это может быть йога, медитация, массаж. Уже через несколько дней Вы почувствуете прилив сил и желание действовать.

### **Ищите поддержку!**

Для начала стоит решить, что именно для вас является поддержкой? Что поможет Вам справиться с тревогой, страхами или неуверенностью? Не стоит стесняться обращаться за помощью к близким людям, друзьям, коллегам, в государственные службы помощи (например, в психологическую службу). Это поможет вам быстрее выйти из кризисной ситуации.

В кризисные моменты очень важны отношения с близкими людьми, атмосфера доверия, стабильности и поддержки в семье, поэтому необходимо уделить особое внимание общению, укреплению семейных и дружеских отношений, развитию взаимопомощи. Узнайте, в какой поддержке нуждаются ваши близкие, и по возможности окажите помощь.

Общество или конкретные люди действительно могут оказать Вам поддержку, но при этом также не стоит останавливаться на этом: если такая помощь затянется, Вы рискуете потерять надежду на свои силы.

### **Перестаньте искать виноватых!**

В случае потери имущества, работы, финансовых потерь зачастую справляться с трудностями может помешать чувство вины: «я поступил не так, что-то не сделал, я сам виноват во всем!». Или возникает озлобленность и обвинение других в случившемся: «почему именно я, а не кто-нибудь другой? Это виновато во всем государство, или начальство!». Злиться на окружающих неперспективно. Ведь даже выявление виноватого не поможет решить проблему, а вот сил на решение будет меньше. К тому же злящемуся человеку мало кто захочет оказывать какую-либо помощь. Думайте не о том, что потеряли, а о том, что осталось и как не потерять и это!

### **Обратитесь к своему опыту или опыту поколений!**

У каждого из нас есть свой собственный опыт преодоления трудностей, в том числе и финансовых. В ситуации паники и стресса мы часто забываем об этом. Поэтому сейчас важно вспомнить, как раньше Вы справлялись с такими ситуациями. Если опыт был удачным, то стоит попробовать применить известные Вам способы выхода из кризиса и сейчас. Если опыт был неудачным, то попробуйте проанализировать свои ошибки, тем самым Вы сможете не допустить их повторения. Если же в Вашей жизни еще не было ситуаций финансовых трудностей, то стоит обратиться к опыту преодоления экономического кризиса Вашей семьи: наверняка Ваши родители или более старшие поколения могут поделиться с Вами тем, как им удавалось помогать себе и окружающим в этот непростой период, что их

поддерживало, что давало силы. Это может не только укрепить Вашу веру в себя, но может быть действительно ценным источником информации для Вас.

### **Продумайте план действий!**

Если вы потеряли источник доходов, на время ограничьте свои потребности, и одновременно ищите новый! Для этого необходимо продумать план действий. Помочь в этом могут ответы на следующие вопросы: Вы хотите продолжить (или открыть) свое дело или вас устроит (хотя бы на время) статус наемного работника? В каких областях помимо основной специальности вы можете попробовать найти работу? Какая минимальная заработная плата может Вас устроить на ближайшее время?

Итак, получив ответы, можно строить план действий с опорой на следующие пункты: «Что я хочу», «Где это находится?», «Что мне для этого нужно», «Способы достижения целей», «Кто или что может в этом помочь?», «Как это поможет мне в дальнейшем?».

И, конечно же, важно понимать, что любой финансовый доход в период кризиса нужно превращать не в способ пропитания, а в источник новых доходов: инвестиции, вложение в потенциально прибыльные проекты, в новое оборудование, в инновационные технологии, в недвижимость или в собственное образование.

### **Ищите возможности в кризисный период!**

Примите сложившуюся ситуацию как точку отсчета. Кризис — это состояние, при котором используемые средства достижения целей становятся неэффективными и требуются новые решения. У Вас есть шанс благодаря интеграции имеющегося опыта и приобретению нового перейти на более высокий уровень жизни. Возможно, именно в этот момент Вы наконец-то решитесь на то, что вы хотели, но долго откладывали. В кризисе много возможностей, в том числе и карьерных. Не забывайте, что не только вы зависите от начальства, но и оно от вас. Если вы активны, не бойтесь перемен, то это испытание может стать просто подарком!

Мы зачастую забываем о своих возможностях. Составьте список всего, что вы уже умеете, а также ваших способностей, которые раньше не были применены, всех ваших желаний, и начните все это реализовывать.

И, конечно же, стоит помнить, что любой экономический кризис — это *закономерное явление*, которое имеет начало и конец, как и кризис внутреннего развития личности. Экономика, как и человек, проходит и фазы развития, и фазы кризиса.

*Это не катастрофа, и на этом наши счастливые дни не заканчиваются!*

## Приложение 5.

### Бланк анкетной методики экспресс-опроса клиентов на предмет изучения состояния москвичей в период кризиса

Уважаемые друзья!

Наша Служба проводит анонимный опрос клиентов с целью изучения отношения москвичей к кризисным явлениям, разворачивающимся в настоящее время.

Просим Вас ответить на несколько вопросов.

1. Отражается ли кризис на Вашей жизни и жизни Вашей семьи? (выберите 1 из ответов)

1.1. Да                      1.2. Не сильно                      1.3. Нет                      1.4. Затрудняюсь ответить

2. Если кризис влияет, то в чем выражается это влияние? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Какие чувства вызывают эти трудности? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Что тревожит Вас в связи с кризом? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Как бы Вы оценили степень своей тревоги? (выберите 1 из ответов)

5.1. Не испытываю тревоги      5.2. Несколько тревожусь      5.3. Испытываю сильное беспокойство      1.4. Затрудняюсь ответить

6. Нужна ли Вам помощь психолога в связи с ЭТИМ? (выберите 1 из ответов)

6.1. Да                      6.2. Нет                      6.3. Затрудняюсь ответить

Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе: (обведите нужный ответ)

Пол:                      М                      Ж

Возраст: до 18 лет;      19-30 лет;      31-45 лет;      46-55 лет;      старше 55 лет

Род занятий: студент      работаю      не работаю      на пенсии      в отпуске б/с

Благодарим за участие в опросе!

Приложение 5.  
Программа развития системы психологической поддержки  
работников сферы социальной защиты населения  
на 2015-2018 гг.

**Актуальность и своевременность** разработки и реализации Программы психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения обусловлена, с одной стороны, повышением требований со стороны государства и общества к качеству и объему оказываемых социальных услуг, переходом на новые стандарты профессиональной деятельности, сокращением штатной численности учреждений и, как следствие, увеличением нагрузки и ростом психо-эмоционального напряжения работников. С другой стороны в условиях развития финансово-экономического кризиса происходит рост ожиданий (часто нереалистичных) со стороны потребителей социальных услуг, находящихся в трудных жизненных ситуациях. Социальным работникам значительно чаще приходится участвовать в разрешении сложных, нестандартных, эмоционально нагруженных (конфликтных) и кризисных ситуаций, в которых оказываются их клиенты. Совокупность данных факторов способствует развитию профессионального выгорания и стресса. Поэтому для всех работников сферы социальной защиты населения всё более необходимой становится актуализация имеющихся у них и приобретение новых личностных ресурсов: повышение психологической (коммуникативной) компетентности, стрессоустойчивости и эмоциональной стабильности, развитие навыков разрешения конфликтов.

**Цель Программы** - содействие повышению эффективности деятельности работников учреждений ДСЗН.

**Задачи:**

- профилактика и преодоление синдрома эмоционального выгорания, профессионального стресса и деструкций;

- профилактика конфликтов в профессиональной среде;
- развитие психологической (коммуникативной) компетентности;
- коррекция неэффективных моделей поведения во взаимодействии с коллегами и потребителями услуг;
- активизация внутренних личностных ресурсов работников;
- повышение профессиональной уверенности и доверия себе и коллегам.

#### **Ожидаемые результаты:**

- улучшение кадровой ситуации в учреждениях и организациях Департамента на основе осуществления мероприятий по созданию психологических предпосылок для повышения качества профессиональной деятельности работников по оказанию социальных услуг населению;
- укрепление психологического здоровья, повышение психологической устойчивости и безопасности работников, оказывающим услуги лицам и семьям, находящимся в трудных жизненных обстоятельствах, снижение уровня психосоматических заболеваний и предотвращение развития посттравматических стрессовых расстройств, профессиональных деструкций;
- повышение профессиональной активности, стрессоустойчивости, конкурентоспособности и адаптивности работников в быстроменяющихся условиях мегаполиса и сферы социальной защиты населения,
- формирование у работников установок толерантного сознания, восстановление и укрепление духовно-нравственных ценностей,

- снижение социальной и психологической напряженности в профессиональных коллективах, улучшение социально-психологического климата в сфере социальной защиты населения.

Приложение 1

№ П/П	Мероприятия программы	Этапы и сроки их выполнения	Источники финансирования	Ответственные исполнители
1	2	3	4	5
<b>I. Организационное обеспечение психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения</b>				
<b>1.1.</b>	<b>Сформировать сеть территориальных площадок для психологической поддержки работников ДСЗН</b>	IV квартал 2015	Текущее финансирование	Учреждения ДСЗН ГБУ МСППН
1.1.1.	Разработать Положение о территориальной площадке для психологической поддержки работников ДСЗН	IV квартал 2015	Текущее финансирование	
1.1.2.	Создать территориальные площадки на базе учреждений и организаций ДСЗН для обеспечения мероприятий по психологической поддержке (ПП) работников во всех административных округах города Москвы	IV квартал 2015	Текущее финансирование	ГБУ МСППН Учреждения ДСЗН
1.1.3.	Обеспечить дистанционную психологическую поддержку работников учреждений ДСЗН с использованием различных информационных средств: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефона («Телефон доверия для работников учреждений ДСЗН»)</li> <li>• Интернета («Скайп-консультирование работников учреждений ДСЗН»)</li> </ul>	I полугодие 2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН

1	2	3	4	5
<b>II. Нормативно-правовое обеспечение психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения</b>				
2.1.	Внести в государственное задание ГБУ МСППН услуги по психологической поддержке (консультативной и методической) работников социальной сферы с определением объемов и финансирования	Декабрь 2015	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
2.2.	Подготовить проект отраслевого распорядительного документа о психологической поддержке, профилактике синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) работников социальной сферы	I квартал 2016	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
2.3.	Разработать проект типового договора об оказании услуг по психологической поддержке между МСППН и учреждениями ДСЗН	IV квартал 2015	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
<b>III. Научно-методическое обеспечение психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения</b>				
3.1.	Организовать проведение мониторинга и анализ психологических проблем и запросов на психологическую поддержку и помощь у работников социальной сферы в Москве	Ежегодно	Текущее финансирование	Учреждения ДСЗН ГБУ МСППН
3.2.	Разработать критерии оценки эффективности оказания психологической помощи работникам социальной сферы	2016	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
3.3.	Разработать стандартный диагностический комплекс оценки психологического состояния и уровня адаптивности социальных работников	2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
3.4.	Разработать Программу повышения психологической компетентности руководителей учреждений ДСЗН	1-ое полугодие 2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
3.5.	Разработать стандартные и специализированные программы тренингов, семинаров и лекций для различных категорий	2016-2017	Текущее финансирование	ГБУ МСППН

	<p>работников социальной сферы по актуальной тематике, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Профилактика профессионального выгорания и стрессоустойчивость</li> <li>• Эффективное и доброжелательное общение с клиентами</li> <li>• Коммуникативные навыки и преодоление конфликтов</li> <li>• Управленческие навыки и лидерство</li> <li>• Командообразование и мотивация сотрудников</li> <li>• Противостояние манипуляции и агрессивному поведению клиентов</li> <li>• Особенности работы с лицами пожилого возраста</li> <li>• Особенности взаимодействия и оказания помощи клиентам, пережившим горе, утраты, насилие и др. чрезвычайные и трудные жизненные ситуации</li> </ul>			
<b>IV. Совершенствование психологической компетентности работников сферы социальной защиты населения</b>				
<b>4.1.</b>	<b>Обеспечить ежегодное планирование психологической поддержки работников социальной сферы</b>	Ежегодно	Текущее финансирование	УСЗН Учреждения ДСЗН ГБУ МСППН
4.1.1.	Направлять в МСППН заявки-запросы на психологическую поддержку с учетом имеющихся потребностей	IV квартал ежегодно	Текущее финансирование	Учреждения ДСЗН
4.1.2.	Сформировать годовой план-график по психологической поддержке работников социальной сферы по предварительным заявкам от управлений и учреждений ДСЗН	I квартал ежегодно	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
<b>4.2.</b>	<b>Обеспечить проведение тренингов, семинаров и лекций по актуальным тематикам в соответствии с Планом-графиком психологической поддержки работников ДСЗН</b>	Ежегодно	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
<b>4.3.</b>	<b>Обеспечить психологическую поддержку работников учреждений ДСЗН путем организации супервизий, Балинтовских групп (групп психологической поддержки)</b>	2016-2018	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
4.3.1.	Разработать Положение об оказании психологической поддержки работников учреждений ДСЗН в форме супервизий	II квартал 2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН

	и Балинтовских групп			
4.3.2.	Организовать группу супервизоров и ведущих Балинтовских групп из числа наиболее опытных сотрудников МСППН и других учреждений ДСЗН	II квартал 2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН Учреждения ДСЗН
4.3.3.	Обеспечить ведение супервизорских и Балинтовских групп на базе территориальных площадок для психологической поддержки работников ДСЗН	2016-2018	Текущее финансирование	ГБУ МСППН Учреждения ДСЗН
4.4.	<b>Обеспечить подготовку и издание ежегодного приложения к журналу «Психология для жизни» для специалистов ДСЗН</b>	2017-2018	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
4.5.	Обеспечить проведение ежегодного фестиваля «Психология для жизни» и дней «открытых дверей» для специалистов социальной сферы на базе структурных подразделений МСППН	IV квартал ежегодно	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
4.6.	Разработать и обеспечить выпуск рекомендаций и информационных материалов по теме профилактики стрессовых состояний и эмоционального выгорания для специалистов и руководителей учреждений ДСЗН	2016-2018	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
<b>V. Кадровое обеспечение психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения</b>				
5.1.	Обеспечить подготовку специалистов из числа специалистов-психологов МСППН и других учреждений ДСЗН для работы с сотрудниками ДСЗН (тренинг тренеров)	2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН Учреждения ДСЗН
5.2.	Обеспечить психологическое сопровождение руководителей управлений и учреждений Департамента в работе с персоналом	По запросу	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
5.3.	Обеспечить участие специалистов-психологов МСППН в качестве независимых экспертов в кадровых конкурсах, проводимых с целью замещения вакантных должностей и формирования кадрового резерва учреждений ДСЗН	По запросу ДСЗН	Текущее финансирование	ГБУ МСППН
5.4.	Обеспечить систематическую супервизию специалистов-психологов учреждений ДСЗН, ведущих регулярную работу со своими сотрудниками, по профилактике и предупреждению	2015-2018	Текущее финансирование	ГБУ МСППН

	синдрома эмоционального выгорания			
<b>VI. Информационное обеспечение психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения</b>				
<b>6.1.</b>	Обеспечить организацию информирования сотрудников учреждений ДСЗН о возможностях получения психологической помощи и поддержки в Московской службе психологической помощи населению	2016-2018	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
<b>6.2.</b>	Обеспечить издание методической литературы Московской службы психологической помощи населению для распространения в учреждениях и организациях ДСЗН	2016-2018	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
<b>6.3.</b>	Организовать размещение информации о деятельности МСППН на территориях префектур, управ, в учреждениях ДСЗН	2016-2018	Текущее финансирование	ДСЗН ГБУ МСППН
<b>VII. Развитие материально-технической базы для психологической поддержки работников сферы социальной защиты населения</b>				
<b>7.1.</b>	Обеспечить приобретение диагностических компьютерных программ, реабилитационного, диагностического и др. оборудования	2016-2018	Целевая субсидия	ДСЗН
<b>7.2.</b>	Оптимизировать использование кабинетов психологической поддержки и реабилитационного оборудования, имеющегося в учреждениях ДСЗН, для целей профилактики профессионального стресса работников социальной сферы	2015-2016	Текущее финансирование	ГБУ МСППН Учреждения ДСЗН

XX Национальный конкурс "Золотая Психея" по итогам 2018 года.

Материалы к проекту «Психологическая помощь москвичам: пятнадцатилетний опыт работы Московской службы психологической помощи населению»  
(организационная модель общегородской службы психологической помощи)  
<https://psy.su/psyche/projects/2159/>