

# **Стандарт оказания психологической помощи**

**Услуга**

**Краткосрочное кризисное консультирование семей с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации**

**Грозный  
2017 год**

Данный стандарт направлен на оказание услуги «Краткосрочное кризисное консультирование семей с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации». Разработка данного стандарта продиктована необходимостью психологической помощи семьям, чьи дети находятся в зоне риска и отсутствием соответствующего стандарта оказания услуги.

Стандарт адресован специалистам органов управления, образования, учреждений и организаций, оказывающих помощь семьям и детям.

## Введение

Сегодня риску вовлечения в экстремистские и террористические организации подвержены все члены семьи, но наибольшую опасность вовлечения демонстрируют подростки. Эта возрастная группа наиболее чувствительна к пропаганде терроризма, имеет мало «иммунизирующих» к такой пропаганде личностных ресурсов, в частности: подверженность чужому влиянию, внушению и манипулированию, недостаточная стрессоустойчивость, романтизация и героизация противоправных и агрессивных действий, для подростков характерна интернет-зависимость: (80% молодежи попадают в ДАИШ - запрещенную в России организацию через интернет). Основными психологическими причинами вовлечения подростков в террористическую деятельность являются одиночество, суицидальные наклонности, кризисные ситуации, психологические травмы, потребность в значимости для окружающих, а также потребность в структурированности жизни. Современное общество богато альтернативами, как и различными препятствиями, и неопытные подростки и молодые люди, стоящие на пороги самостоятельной жизни вынуждены выбирать, и часто не способны эффективно принять свои собственные решения. Часто они хотят, чтобы за них решали другие, а они будут следовать за ними. Этими другими должны быть в первую очередь любящие и заботливые родители, хорошо знающие потребности своих детей. Дети ждут помощи от родителей в столь сложном и опасном для неопытного человека мире, где под видом помощи может маскироваться манипулирование сознанием, психологическое насилие. В особой группе риска находятся семьи и дети, в которых наблюдается отсутствие взаимопонимания родителей и детей, а также дети из неблагополучных семей; дети из семей в процессе развода; молодые женщины и дети- жертвы домашнего насилия; дети, разлученные с матерью после развода; семьи, состоящие из матерей- одиночек, воспитывающих детей-подростков; семьи, где дети находятся в интернет или иной зависимости; молодежь- посетители сайтов знакомств в сети Интернет.

Вовлечение ребенка в радикально-экстремистскую деятельность, которая является тяжким преступлением, навсегда разрушает его собственную жизнь и жизнь его близких, поэтому психологическая работа по оказанию помощи в раннем разрешении кризисных ситуаций в семье мы считаем наиболее важным элементом профилактической работы с семьями и детьми из группы риска вовлечения в радикально-экстремистские организации.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Сведения о стандарте .....	4
Паспорт .....	5
Содержание услуги .....	6
Порядок предоставления .....	7
Требования к условиям оказания услуги .....	8
Требования к процессу оказания услуги .....	8
Качество услуги .....	9
Показатели изменения состояния получателей услуги .....	9
Контроль реализации .....	9
Приложение. Перечень и формы документов .....	10
Перечень документов .....	10
Формы документов .....	10
Журнал учета консультаций .....	10
Индивидуальная карта ребенка .....	10

## **\*Стандарт услуги \*Краткосрочное кризисное консультирование семей с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации**

### **⇒ Сведения о стандарте**

1. Настоящий стандарт устанавливает требования к содержанию, порядку предоставления, процессу оказания, доступности услуги «Краткосрочное кризисное консультирование семей с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации, а также определяет показатели оценки эффективности оказания услуги.
2. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу отношений соответствующей деятельности.
3. Настоящий стандарт разработан для использования общественными и государственными организациями и учреждениями для оказания услуги, а также для использования физическими лицами, являющимися получателями услуг.
4. Общие термины и определения

Дети группы риска – дети, чьи минимальные возрастные потребности в уходе и заботе не удовлетворяются должным образом. В результате возникает риск нарушения здоровья и развития ребенка.

Дети подросткового возраста– лица в возрасте 10—19 лет (ранний подростковый возраст — 10—14 лет; поздний подростковый возраст — 15—19 лет)

Домашнее насилие- повторяющееся насилие одного партнёра или родственника по отношению к другому, в первую очередь внутри семьи. Может выражаться в форме физического, психологического, сексуального и экономического насилия.

Неблагополучная семья- семья с низким социальным статусом, не справляющаяся с возложенными на нее функциями в какой-либо из сфер жизнедеятельности или нескольких одновременно.

Психолого-педагогическое сопровождение – комплекс мероприятий, осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью; основная деятельность заключается в выявлении и актуализации ресурсов родителей и/или ребенка, организации обучения членов семьи знаниям и навыкам, необходимых для ухода и развития ребенка, его социализации, в психологической помощи по преодолению трудностей, связанных с освоением новых навыков, в мотивации семьи на получение запланированной помощи; основанием для принятия решения о завершении является решение команды специалистов о достижении заявленных реабилитационных целей; в зависимости от специфики реабилитационных задач выделяют *психолого-педагогическое сопровождение семьи* (основная задача – нормализация родительско - детских отношений и повышение родительской компетентности в вопросах организации ухода, воспитания и заботы о детях) и *психолого-педагогическое сопровождение ребенка* (содействие в создании условий для успешной социализации ребенка в образовательном пространстве).

Радикально-экстремистская организация - общественное или религиозное объединение либо иная организация, в отношении которых по основаниям, предусмотренным настоящим Федеральным законом, судом принято вступившее в законную силу решение о ликвидации или запрете деятельности в связи с осуществлением экстремистской деятельности.

Семьи группы риска - это категория семей, которая в силу определенных обстоятельств своей жизни более других категорий подвержена негативным внешним воздействиям со стороны общества.

Синдром эмоционального выгорания (эмоциональное выгорание, выгорание) – вид депрессии (депрессия истощения), которая возникает без травматизации и органических расстройств, а только вследствие медленной утраты переживания ценностей; за С.э.в. стоит двойной дефицит отношений: внешний – с другими людьми и деятельностью, внутренний – с самим собой и эмоциональностью; свойственен специалистам помогающих профессий, но не только; его снятие требует гораздо больших усилий, чем профилактика, которая проводится в ходе регулярного оказания помогающим специалистам супервизорской (методической) помощи.

Содержание услуги – совокупность мероприятий (действий, процедур) необходимых и достаточных для оказания услуги.

Социальная адаптация ребенка – процесс активного приспособления ребенка к принятым в обществе правилам и нормам поведения; услуги, направленные на повышение уровня социальной адаптации ребенка, включают мероприятия по преодолению последствий психологической травмы у ребенка и помощь в усвоении конструктивных норм и правил поведения.

Стандарт психологической услуги – описание основных требований к срокам, условиям, качеству и результативности предоставления психологической услуги.

Супервизия – профессиональное консультирование специалистов помогающих профессий и метод контроля качества; контроль качества включает исследование выбранных практических подходов и методов оказания

помощи, а также отношений, возникающих между специалистом и клиентом, с точки зрения их соответствия требованиям стандарта; в процессе супервизии происходит профессиональный разбор сложных случаев и анализ причин возникновения трудностей в работе специалиста; результаты становятся основанием для разработки мероприятий по поддержанию качества услуги; может рассматриваться как форма повышения квалификации специалистов.

Трудная жизненная ситуация – обстоятельство (совокупность обстоятельств), признанное по основаниям, определенным законодательством Российской Федерации, как объективно нарушающее или способное нарушить нормальные условия жизнедеятельности гражданина и функционирования семьи, привести в положение, представляющее опасность для жизни и/или здоровья, последствия которого он не может преодолеть самостоятельно и требующее, на основе определения индивидуальной нужды, предоставления социального обслуживания.

## ⇒ 1. Паспорт

### 1.1. Наименование

Краткосрочное кризисное консультирование семей с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации

### 1.2. Специальные термины и определения

Возрастной кризис – переход на следующую возрастную ступень (у детей значимыми являются возрастные кризисы 3-х лет (автономность), 7-ми лет (компетентность), подростковый возраст (12-15 лет), молодые люди (16-25 лет)).

Краткосрочное кризисное консультирование семьи – оказание экстренной психологической помощи семье в преодолении острой кризисной ситуации; предполагает ограниченное количество консультаций (до 10).

Кризис – состояние, при котором невозможно дальнейшее функционирование личности в рамках прежней модели поведения, даже если она целиком устраивала данного человека.

Острая кризисная ситуация – эмоционально-поведенческая или невротическая реакция личности на непреодолимую или неразрешимую для нее в данное время ситуацию (препятствие, срыв, острейший, острый или хронический стресс), нарушающую ее важнейшие жизненные цели и ведущую к социально-психологической дезадаптации.

Паттерн(ы) неадаптивного поведения – стереотипическая поведенческая реакция или последовательность действий, не позволяющая(щие) выработать формы поведения, адекватные создавшимся условиям.

Психологическая травма – вред, нанесенный психическому здоровью человека в результате интенсивного воздействия неблагоприятных факторов среды или остроэмоциональных ситуаций.

Ситуация, приводящая к кризисному состоянию – стрессовое событие (травма, катастрофа, война, потеря близких, развод родителей, домашнее насилие и т.п.), провоцирующее различные виды кризисных реакций.

Экзистенциальный кризис – переход на новый этап индивидуализации.

### 1.3. Поставщик

Определяется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### 1.4. Получатели

Семьи с детьми, находящиеся на раннем этапе развития кризисной ситуации, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации.

### 1.5. Цели и задачи

#### *Цель*

Оказание психологической помощи семьям с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации в преодолении острых кризисных ситуаций, которые оказывают или могут оказать негативное влияние на психическое и/или физическое здоровье членов семьи, а также нанести вред их развитию через формирование радикальных и экстремистских идей у детей и/или их родителей.

#### *Задачи*

1. Изменение паттернов неадаптивного поведения
2. Налаживание детско-родительских отношений в семье
3. Нахождение эффективных подходов для преодоления актуальной проблемы
4. Формирование мотивации членов семьи на дальнейшее получение психологической помощи и/или поддержки

### 1.6. Результат

### *Непосредственный результат*

Выполнение основных этапов и комплекса мероприятий в рамках оказания услуги в соответствии с требованиями стандарта.

### *Конечный социально значимый результат*

1. Преодоление семьей острой кризисной ситуации
2. Нормализация состояния ребенка и внутрисемейных отношений

#### 1.7. Периодичность

Услуга оказывается однократно

1.8. Единица измерения объема оказания услуги

Ребенок и его родители, получившие услугу.

#### 1.9. Правовые основания

Настоящая услуга реализуется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами международного и российского законодательства:

1. Конвенция ООН о правах ребенка
2. Конституция Российской Федерации
3. Федеральный закон от 24 июля 1994 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
4. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»
5. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
6. Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»
7. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (в редакции Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 236)
9. Федеральный закон от 6 июля 2016 г. № 374-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон „О противодействии терроризму“ и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления дополнительных мер противодействия терроризму и обеспечения общественной безопасности»
10. Федеральный закон от 6 июля 2016 г. № 375-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации в части установления дополнительных мер противодействия терроризму и обеспечения общественной безопасности»

Также, изменения в ст. 20 УК предусматривают снижение до 14 лет возраста наступления уголовной ответственности по ст. 205.3, ч. 2 ст. 205.4, ч. 2 ст. 205.5, ст. 205.6, ч. 2 ст. 208, ст. 211, ч. 2 ст. 212 (участие в массовых беспорядках), статьям 277, 360, 361.

Правовым основанием для предоставления услуги является соответствующий нормативный правовой акт органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

## ⇒ 2. Содержание услуги

### 2.1. Краткое описание

Краткосрочное кризисное консультирование семьи с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации направлено на оказание экстренной психологической помощи в преодолении острой кризисной ситуации.

В число семей группы риска входят неблагополучные семьи; семьи в процессе развода; женщины и их дети- жертвы домашнего насилия; дети, разлученные с матерью после развода; матери- одиночки, воспитывающие детей-подростков.

Краткосрочное кризисное консультирование семьи включает в себя оказание психологической помощи, в том числе:

- Информирование
- Эмоциональное отреагирование пережитых травм, предупреждение стресса, депрессий, внушаемости, агрессивности, чувства вины, одиночества и т.д.
- Изменение паттернов неадаптивного поведения
- Налаживание детско-родительских отношений
- Помощь в нахождении эффективных подходов для преодоления актуальной проблемы

Краткосрочное кризисное консультирование предполагает ограничение количества консультаций (до 10). В случае необходимости семье может быть рекомендовано более длительное консультирование или психотерапия.

Краткосрочное кризисное консультирование с детьми подросткового возраста, входящих в группу риска вовлечения в радикально-экстремистские организации может проводиться в форме индивидуальной работы с родителями и ребенком, а также в форме семейного консультирования.

## 2.2. Основные этапы и мероприятия

№Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат
1	Установление контакта и прояснение ситуации Проведение консультативного приема	3 часа 30 мин.(2-3 консультации по 1 час 10 мин.) 1 раз в неделю, в случае острых ситуаций (суицидальное поведение, насилие) – до 2-3 раз в неделю	Установлен контакт Получатель услуги рассказал о кризисной ситуации в семье, о риске стать жертвой вербовки в радикально-экстремистскую организацию Сформирована мотивация на получение психологической помощи Получено согласие на психологическую работу Получатель услуги информирован о порядке и сроках получения помощи
2	Проработка проблемы	4 часа 40 мин. (2-4 консультации по 1 часу 10 мин. 1 раз в неделю)	Наблюдается улучшение самочувствия ребенка и родителей Эмоциональные проблемы преодолены
3	Поиск ресурсов семьи для преодоления кризиса и завершение консультирования	3 часа 30 мин. (2-3 консультации по 1 часу 10 мин. 1 раз в неделю)	Острая кризисная ситуация преодолена Семья определила формы получения дальнейшей поддержки и готова к тому, что будет осуществляться контроль положения ребенка в семье
4	Обеспечение качества оказания услуги Самооценивание специалиста и подготовка к представлению случая на супервизии Прохождение специалистом супервизии	3 часа (по 0,5 час 1 раз в 2 недели 3 месяца)	Осуществлен контроль качества оказания услуги Определено соответствие деятельности требованиям стандарта Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей Проведена профилактика профессионального выгорания

Исполнителем мероприятий на всех этапах оказания услуги является психолог-консультант.

## ⇒ 3. Порядок предоставления

### 3.1. Основание для предоставления

Предоставление услуги осуществляется:

- На основании обращения гражданина. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации и рассмотрению. Регистрация обращения о предоставлении услуги осуществляется в момент его поступления
- По решению органа государственной власти, органа местного самоуправления, администрации школ, общественных организаций в рамках принятия мер, направленных на защиту прав и законных интересов детей, или индивидуальной профилактической работы

### 3.2. Максимальный срок ожидания оказания услуги с момента поступления обращения о предоставлении услуги

Максимальный срок ожидания оказания услуги – не более 3-х рабочих дней.

### 3.3. Конфиденциальность

Обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 3.4. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания

Для получателя услуга оказывается бесплатно.

### 3.5. Предоставление услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме

Услуга не оказывается в многофункциональных центрах и в электронной форме.

### 3.6. Документальное сопровождение

Формы документов приведены в Приложении «Перечень и формы документов».

### 3.7. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении услуги

Услуга не оказывается, в случае если:

- Родители (другие законные представители) несовершеннолетних систематически и преднамеренно не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию



- Родители отказываются выполнять или фактически не выполняют рекомендации специалистов при наличии объективной возможности и личностных ресурсов
- Невозможно обеспечить безопасность получателей услуги и/или представителей поставщика услуги в процессе ее оказания
- Получен информированный отказ получателя от оказания услуги

#### ⇒ 4. Требования к условиям оказания услуги

Данные требования определяются содержанием методического руководства по оказанию услуги «Краткосрочное кризисное консультирование семей». Услуга «Краткосрочное кризисное консультирование семей». Книга 12 / под ред. М. О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 82 с. – (Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства : в 26 книгах).

#### ⇒ 5. Требования к процессу оказания услуги

##### 5.1. Требования к информационному обеспечению

Мероприятие по информационному обеспечению услуги	Периодичность	Единица измерения объема	Количество
Информирование учреждений социального обслуживания, органов опеки и попечительства Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о предоставлении услуги	Ежегодно, 1 раз	Информационная листовка	От 50 до 100 шт. для каждой структуры
Привлечение внимания СМИ (периодических печатных изданий и телевидения) с целью информирования семей, находящихся в кризисной ситуации, о возможности получить помощь	Не реже 1 раза в 3 месяца	Сообщение	По числу СМИ

##### 5.2. Требования к кадровому обеспечению

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста/одновременно число получателей услуги	Периодичность супервизии
Психолог-консультант	Образование: психологическое высшее Стаж: не менее трех лет работы по консультированию семей Опыт работы: наличие опыта консультирования, опыта работы с острыми состояниями и проблемами Обучение деятельности по услуге не менее 24 часов	Прием 5–6 получателей услуги за 1 рабочий день	2 часа 20 мин. на 1 случай

##### 5.3. Требования к помещению

Мероприятие по реализации услуги	Тип помещения
Проведение консультативного приема	Помещение площадью 25 кв. м. с выделенной зоной для детей По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда

#### 5.4. Требования к техническому обеспечению

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Количество единиц
Проведение консультативного приема	Стулья Кресла Стол письменный Стол журнальный Напольное покрытие Компьютер Доступ к телефонной связи, принтеру, ксероксу Инструментарий для психологической диагностики, моделирования кризисной ситуации, игровой терапии с детьми, например, набор кукол «Семья»	4 2 1 1 1 1 1

#### 5.5. Расходные материалы

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Количество единиц
Проведение консультативного приема	Канцелярские принадлежности (бумага, ручки, папки, файлы, картридж, фломастеры, цветные карандаши, журналы) Набор кукол «Семья»	Фиксированный расход в месяц  1

### ⇒ 6. Качество услуги

Качество услуги определяется ее соответствием настоящему стандарту.

### ⇒ 7. Показатели оценки эффективности

- Доля семей, преодолевших острую кризисную ситуацию, составляет не менее 85%
- Доля семей, наладивших родительно-детские отношения, составляет не менее 75%
- Предотвращение или минимизация риска жестокого обращения с ребенком 95%

### ⇒ 8. Контроль реализации

Контроль реализации услуги (в том числе контроль качества) осуществляет заказчик услуги.

**\*Приложение\* Перечень и формы документов**

**Перечень документов**

- Форма «Журнал учета консультаций»
- Форма «Индивидуальная карта ребенка»

**Формы документов**

**Журнал учета консультаций**

Порядковый номер	Дата	Ф.И.О.	Причина обращения	Первичность	Комментарий
------------------	------	--------	-------------------	-------------	-------------

**Индивидуальная карта ребенка (родителя)**

ФИ или код ребенка (родителя) \_\_\_\_\_

ФИО или код родителей (детей) \_\_\_\_\_

Причины обращения за помощью \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ситуация в семье и история развития ребенка \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Формулировка проблемы с точки зрения специалиста

\_\_\_\_\_

Направления работы

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Запись содержания консультаций

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Завершение работы

\_\_\_\_\_

Заключение

\_\_\_\_\_