

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ НАУЧНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ  
В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**



**ПРАКТИКУМ  
ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Москва, 2025

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБУ «Российская академия образования»  
Федеральный ресурсный центр психологической службы  
в системе высшего образования**

**ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Москва, 2025

УДК 159.9

ББК: 88.6

ИЗДАНО РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИЕЙ ОБРАЗОВАНИЯ  
Протокол заседания редакционно-издательского совета РАО

**Рецензенты:**

*Басюк Виктор Стефанович* – доктор психологических наук, академик РАО, вице-президент РАО.

*Галажинский Эдуард Владимирович* – доктор психологических наук, профессор, академик РАО, ректор Томского государственного университета.

**Авторский коллектив:**

*Брель Елена Юрьевна* – доктор психологических наук, член-корреспондент РАО, руководитель Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования РАО;

*Шушкина Людмила Николаевна* – заведующий Сектором психологического консультирования, супервизии и кадровой поддержки Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования РАО, психолог-консультант, преподаватель психологии;

*Колесник Татьяна Олеговна* – главный аналитик Сектора психологического консультирования, супервизии и кадровой поддержки Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования РАО, психолог-консультант, супервизор, преподаватель психологии.

Практикум по психологическому консультированию в образовательной организации высшего образования / [коллектив авторов; Брель Е. Ю., Шушкина Л. Н., Колесник Т. О.]; Министерство науки и высшего образования; Российская академия образования. — Москва: РАО, 2025. — 127 с.

В издании систематизированы алгоритмы работы с психологическими и непсихологическими запросами обучающихся и других участников образовательных отношений, включая этапы установления контакта, сбора информации, оценки ресурсов и перенаправления. Особое внимание уделено разбору сложных случаев и организации межведомственного взаимодействия. Практикум ориентирован на развитие профессиональных компетенций психологов и повышение эффективности психологического сопровождения в системе высшего образования.

ISBN 978-5-6055626-0-3

УДК 159.9

ББК: 88.6

© Брель Е. Ю., Шушкина Л. Н., Колесник Т. О., 2025

© ФГБУ «Российская академия образования», 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
<b>Глава 1. Алгоритм работы с непсихологическими запросами обучающихся</b> .....	7
1.1 Понятие непсихологического запроса .....	7
1.2 Установление контакта и сбор информации в работе с непсихологическим запросом .....	14
1.3 Оценка ресурсов для перенаправления .....	20
1.4 Сообщение о перенаправлении .....	24
1.5 Маршрутизация непсихологических запросов.....	29
1.6 Примеры работы со сложными случаями: непсихологические запросы обучающихся .....	33
<b>Глава 2. Алгоритм работы с психологическими запросами участников образовательных отношений</b> .....	58
2.1. Контекст и условия работы специалистов психологических служб в системе высшего образования .....	58
2.2. Целевые группы для психологического сопровождения и приоритетные группы среди обучающихся для индивидуального консультирования .....	61
2.3. Психологические запросы обучающихся, с которыми работают психологи вуза .....	68
2.4. Альтернативные индивидуальному консультированию способы работы с психологическими запросами обучающихся .....	71
2.5 Консультативная работа с сотрудниками вуза .....	76
2.6 Консультативная работа с родителями (законными представителями) обучающихся .....	79
2.7 Примеры работы со сложными случаями: психологические запросы участников образовательных отношений .....	83
Заключение .....	117
Библиография .....	119
<b>Приложения</b>	
Приложение 1. Журнал регистрации запросов, поступивших в психологическую службу вуза .....	125
Приложение 2. Пример плана маршрутизации непсихологических запросов .....	126
Приложение 3. Анкета для сбора первичной информации .....	127
Приложение 4. Памятка «Что должен знать каждый психолог вуза» ....	130

## Введение

Среди направлений работы, реализуемых специалистами психологических служб вузов, психологическое консультирование в последнее время приобретает особое значение в силу стремительного роста запросов от обучающихся и сотрудников университетов на получение консультативной помощи. Повышение востребованности данного вида помощи среди участников образовательных отношений отражают результаты мониторинга, проведенного специалистами Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования ФГБУ «Российская академия образования» (далее – ФРЦ РАО). Так, по предоставленным вузами<sup>1</sup> данным количество проведенных индивидуальных консультаций по инициативе студентов и работников университетов в период с 2022 по 2024 год увеличилось почти вдвое. Одновременно с этим было зафиксировано, что треть психологических запросов студентов связана с проблемами, относящимся к категории расстройств эмоционально-волевой сферы, таких как: высокий уровень тревожности, слабость эмоциональной регуляции, эмоциональная лабильность, субдепрессивное и депрессивное состояния. Четверть обращений обусловлено наличием проблем медико-психологического характера, среди них: нарушения сна, расстройства пищевого поведения, различные формы аддиктивного поведения, выраженное самоповреждающее поведение и суицидальные интенции. При этом запросы на преодоление трудностей, связанных с обучением в вузе, занимают только третье место по частоте обращений (Брель Е. Ю. и др., 2024).

Таким образом, данные мониторинга демонстрируют глобальную тенденцию роста психологического неблагополучия среди молодежи

---

<sup>1</sup> В исследовании приняли участие 12 вузов из 8 федеральных округов Российской Федерации (Дальневосточный, Уральский, Приволжский, Северо-Западный, Северо-Кавказский, Южный и Центральный федеральные округа). По представленным специалистами психологических служб данным, количество проведенных индивидуальных консультаций обучающихся в 2022-2023 уч. г. составило 5242, в 2023-2024 уч. г. – 10595.

(Холмогорова А. Б., Гаранян Н. Г., Цацулин Т. О., 2019). Учитывая это, а также возросший за последние годы уровень доверия к специалистам психологических служб образовательных организаций высшего образования среди обучающихся, преподавателей и административно-управленческих работников университетов, можно предполагать, что число обращений к психологам в стенах вузов будет стремительно увеличиваться.

Одновременно с этим в настоящее время создание и развитие федеральной сети психологических служб является ключевыми задачами в контексте реализации «Концепции развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации»<sup>2</sup>. Для эффективного решения данных задач важное значение имеет осуществление методического сопровождения и поддержки работы специалистов психологических служб. В пользу значимости методической помощи свидетельствуют регулярные обращения психологов университетов к специалистам ФРЦ РАО за супервизией.

В свою очередь анализ случаев, для работы с которыми специалистам требуется экспертная поддержка, позволил определить и классифицировать наиболее актуальные для супервизиантов вопросы. Среди них можно выделить следующие:

1. Границы профессиональной компетенции специалистов психологической службы в системе высшего образования, в том числе при оказании помощи в кризисных ситуациях.
2. Обязанности, права и ответственность специалистов психологической службы.
3. Юридические аспекты психологической работы с несовершеннолетними обучающимися.

---

<sup>2</sup> Концепция утверждена 29 августа 2022 года Министром науки и высшего образования Российской Федерации В. Н. Фальковым.

4. Алгоритм работы со сложными случаями, когда оказание эффективной помощи связано с взаимодействием со специалистами других ведомств.

5. Алгоритм действий специалистов психологической службы в кризисных, экстремальных ситуациях.

6. Особенности организации и стратегия психологической работы по профилактике буллинга в образовательной среде.

7. Стратегия психологической работы по коррекции дезадаптации у студентов.

Данный практикум разработан коллективом ФРЦ РАО с опорой на запросы специалистов в рамках супервизий Минобрнауки России. Основное содержание практикума представлено двумя смысловыми частями: алгоритмы работы с непсихологическими и психологическими запросами с разбором работы со сложными случаями на примере кейсов.

Практикум адресован руководителям и специалистам психологических служб с целью оказания им методической помощи в вопросах организации и совершенствования психологического сопровождения в системе высшего образования.

## ГЛАВА 1

### АЛГОРИТМ РАБОТЫ С НЕПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ЗАПРОСАМИ

Первая глава практикума посвящена рассмотрению одной из наиболее сложных тем для специалистов психологических служб университетов. Так, анализ супервизионных запросов психологов к специалистам ФРЦ РАО показал, что обращения студентов с непсихологическими запросами вызывают у психологов замешательство и затруднения ввиду непонимания порядка действий в подобных ситуациях. При этом доля таких обращений довольно большая и, вероятнее всего, будет только увеличиваться. Визит к психологу зачастую расценивается обучающимися как наиболее безопасный способ поиска решения беспокоящих проблем, нежели посещение специалистов иного профиля (врача-психиатра, нарколога, юриста и пр.) или обращение к сотрудникам вуза (преподавателю, куратору группы, заместителю декана факультета по внеучебной работе, декану факультета и пр.). Вместе с тем при понимании специалистами алгоритма действий в работе с непсихологическими запросами психологическое сопровождение может иметь высокую эффективность: способствовать разрешению беспокоящей ситуации (причины обращения), а также предотвращать возникновение более серьезных проблем у студентов в будущем. Формирование такого понимания – цель данного раздела практикума.

#### **1.1. Понятие непсихологического запроса**

##### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Обращаясь к своему опыту учебы и/или работы в университете, как Вы думаете, какие основные задачи должна решать психологическая

служба вуза? Составьте список задач и рядом с каждой из них укажите 3 причины, почему важно, чтобы эта задача была решена.

2. Как Вы понимаете, что такое «непсихологический запрос»? Напишите свое определение этого понятия.

3. Как Вы думаете, должен ли специалист психологической службы вуза работать с непсихологическими запросами? Обоснуйте свой ответ.

Для начала необходимо определиться с содержанием понятия «непсихологический запрос». Но перед тем, как обратиться непосредственно к дефиниции, важно отметить, что любой запрос содержит в себе психологическую составляющую в той или иной степени. Данное утверждение исходит из идеи, что запрос всегда так или иначе связан с жизненным пространством личности<sup>3</sup> человека. Это, в свою очередь, позволяет рассматривать какой угодно запрос как психологический. То есть, какая бы проблема не лежала в основе обращения за помощью, сам факт, что нечто в своей жизни человек считает проблемой, определяет наличие психологической составляющей в его запросе. Соответственно, то, каким образом человек относится к сложным для себя обстоятельствам, как их переживает, каким образом на них реагирует и пытается с ними совладать составляет психологический аспект любой ситуации обращения. При этом работа с психологическим аспектом беспокоящей клиента проблемы целиком и полностью находится в зоне компетенций психолога и вне зависимости от природы и характера самой проблемы может успешно осуществляться, если на это есть запрос. Так, в тех случаях, когда клиент сам заинтересован в том, чтобы понять или изменить свое отношение к происходящему,

---

<sup>3</sup> Понятие введено Куртом Левином и является одним из ключевых понятий в его теориях. «Жизненное пространство личности — это наиболее значимая для самого человека часть его жизненного мира, определяющая субъективно наиболее важные для него стороны его жизнедеятельности. Оно конституируется активностью субъекта, связанной с реализацией им собственных стремлений, репрезентировано в ее образе мира, в первую очередь смысловым конструктом “свое — чужое”» (Кондратова Н. А., 2020).

нормализовать эмоциональное состояние или выработать новый эффективный способ реагирования в стрессовых ситуациях и т.п., психологическую помощь можно и нужно оказывать, даже если сама проблема клиента носит сугубо непсихологический характер. В тоже время, когда речь идет непосредственно о разрешении проблемы непсихологического толка, возникает вопрос необходимости получения клиентом помощи со стороны других специалистов или иных лиц. Как раз для таких ситуаций и связанных с ними обращений вводится понятие непсихологического запроса.

Непсихологический запрос – это клиентский запрос, содержащий в себе проблему или комплекс проблем, разрешение которых находится вне зоны профессиональных компетенций специалистов психологической службы.

Исходя из данного определения, к категории непсихологических запросов относятся два типа клиентских запросов.

1. Запросы, содержащие в себе проблему, для решения которой необходима помощь специалиста смежной специальности или другого профиля: психотерапевта<sup>4</sup>, невролога, врача-психиатра, терапевта, нарколога, специалиста органа опеки и попечительства, юриста и др.

В частности, речь идет о тех случаях, когда специалист психологической службы:

---

<sup>4</sup> Здесь и далее в качестве психотерапевта понимается специалист с высшим медицинским или психологическим образованием (врач-психиатр, клинический психолог, психолог), имеющий специальную подготовку в области психотерапии и, соответственно, владеющий методами психотерапевтического воздействия (когнитивно-поведенческой терапией, психоанализом, гештальт-терапией, телесно-ориентированной терапией, арт-терапией, нейролингвистическим программированием и пр.) и применяющий их в работе с клиентами для решения широкого спектра психологических проблем.

- понимает, что для решения психологических проблем обучающегося необходима психотерапия<sup>5</sup>;
- диагностирует у студента признаки психического расстройства или состояние близкое к болезненному, например, субдепрессивное состояние и т.п.;
- выявляет во внешности и поведении обучающегося признаки аддиктивного поведения, например, употребления психоактивных веществ;
- обнаруживает, что в качестве основных жалоб<sup>6</sup> студента выступают симптомы соматического заболевания, в том числе психогенной природы.

Еще одна группа запросов, где требуется перенаправление<sup>7</sup> обучающихся к специалистам других ведомств, это запросы, в которых фигурируют факты физического, сексуального насилия, а также обстоятельства, указывающие на нарушения гражданских прав обучающихся. В подобных ситуациях специалист направляет пострадавших в правоохранительные органы, а также в органы опеки и попечительства, если вопрос касается семейного насилия и безопасности несовершеннолетних лиц. Если решение проблемы студента находится в правовом поле, то специалист рекомендует получить юридическую консультацию или самостоятельно ознакомиться с правовыми документами.

---

<sup>5</sup> Здесь и далее имеется ввиду немедикаментозная психотерапия, то есть психологическое воздействие, ориентированное на решение глубинных личностных проблем клиента (Алешина Ю. Е., 2004).

<sup>6</sup> Здесь и далее используются устоявшиеся для психологического консультирования понятия «жалоба», «проблема», «запрос». Под жалобой подразумевается то, что беспокоит клиента, под проблемой – задача, которую он хочет решить, под запросом – результат, который он хочет получить благодаря помощи специалиста.

<sup>7</sup> Перенаправление в данном контексте понимается как направление психологом клиента к другому специалисту по причине того, что для обозначенной клиентом проблемы требуется помощь непсихологического характера. Случаи, когда специалисту для работы с клиентом не хватает знаний и опыта, сюда не входят.

Важно отметить, что в рамках работы с такого рода запросами специалисты психологической службы решают две основные задачи. Во-первых, «информируют обучающихся относительно характера необходимой помощи и наличия показаний для ее получения, рекомендуют специалиста определенного профиля или организацию, в которой возможно получить качественную помощь такого рода. Во-вторых, формируют у студентов мотивацию обращения за помощью к специалисту нужного профиля. Таким образом, перенаправление должно сопровождаться объяснением обучающимся его причин и, по возможности, предоставлением контактов профильных специалистов или организаций» (Колесник Т.О, Шушкина Л.Н., 2025).

Порядок действий специалиста при работе с непсихологическими запросами такого плана будет подробно рассмотрен в следующих параграфах этой главы. Но пока обозначим, что работа с подобными запросами начинается с составления алгоритма перенаправления, реализация которого зачастую связана с необходимостью организации межведомственного взаимодействия со специалистами других ведомств.

2. Запросы, содержащие в себе проблему, разрешение которой требует взаимодействия клиента с сотрудниками образовательной организации: куратором, преподавателем, сотрудниками деканата, заместителями декана факультета по воспитательной или учебной работе, сотрудниками правового, учебного управления и пр.

Спектр запросов, относящихся к данной группе, весьма велик. Полностью охватить их перечень едва ли возможно. Поэтому обозначим всего несколько ситуаций, которые хорошо иллюстрируют данный тип непсихологических запросов:

- студент обращается с проблемой возможного отчисления из вуза;

- в качестве причины обращения выступает ситуация недопуска обучающегося к предстоящей сессии;
- студент сообщает о регулярных конфликтах с заведующим общежитием;
- обучающийся нуждается в материальной помощи и льготах по причине потеря кормильца и испытывает трудности в оформлении этой помощи;
- студент хочет взять академический отпуск, а сотрудники деканата отмечают отсутствие оснований для этого и пр.

В этих и подобных ситуациях после прояснения обстоятельств обращения, специалисты психологической службы направляют обучающихся к сотрудникам вуза, в чьих полномочиях и обязанностях находятся решения подобных вопросов.

В отдельных случаях, психолог по просьбе и с разрешения<sup>8</sup> студента, может принять участие во взаимодействии с сотрудниками университета, если это необходимо для благополучного разрешения проблемной ситуации. Но перед тем, как предпринимать конкретные действия для помощи обучающемуся, стоит убедиться, насколько это действительно обоснованно, и будет ли это полезно для студента.

Помимо вышеобозначенных категорий непсихологических запросов, специалисты психологической службы могут столкнуться с запросами, которые не являются психологическими, но при этом не требуют перенаправления. Это те обращения, в основе которых не лежит мотивация получения помощи. Тем временем характер мотивации может быть крайне разнообразным и не всегда очевидным. Например, удовлетворение

---

<sup>8</sup> Желательно, чтобы разрешение оформлялось в письменной форме, поскольку речь идет о вмешательстве специалиста в жизнь клиента и выход за границы такого этического принципа психологической работы как конфиденциальность.

потребности во внимании, одобрении, желание самоутвердиться, развлечься, выплеснуть накопившийся гнев, стремление установить дружеские, романтические отношения со специалистом или заручиться его поддержкой для достижения корыстных целей (получить отсрочку от сессии, освобождение от физкультуры и пр.). Если у психолога есть подозрение, что обращение студента носит манипулятивный характер, то стоит проверить предположения через сбор дополнительной информации. В случаях, когда подозрение оказывается обоснованным, специалист имеет полное право отказать студенту в помощи, поскольку для нее нет основания.

Итак, подводя итог вышесказанному, подчеркнем, что в работе специалистов психологических служб с непсихологическими запросами большое значение имеет реализация диспетчерской функции<sup>9</sup>. При этом качество ее выполнения во многом зависит от того, насколько психологи службы владеют необходимой информацией. В частности, об истинной причине обращения студента к психологу, о его актуальном эмоциональном состоянии и том, чем оно обусловлено, а также о доступных способах решения беспокоящей обучающегося проблемы. Вопросы сбора важной для перенаправления информации и определения эффективных путей благополучного разрешения проблемы обратившегося за помощью студента будут рассмотрены далее.

### ***Контрольные вопросы***

1. Чем отличается непсихологический запрос от психологического, исходя из предложенного определения непсихологического запроса? Какого типы непсихологические запросы бывают?

---

<sup>9</sup> Диспетчерская деятельность входит в основные направления работы психолога образовательной организации и реализуется в ситуациях, требующих привлечения к работе с обучающимся других специалистов или служб (Битянова М. Р., 2003; Богранович Н. В., 2016).

2. Может ли специалист психологической службы работать со студентами, запрос которых звучит как непсихологический? В случае положительного ответа, поясните, как?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Возьмите лист бумаги и простой карандаш. Вспомните, с какими запросами обращались к Вам как к специалисту за последний год. С одной стороны листа запишите те запросы, которые Вы можете отнести к психологическим, с другой – к непсихологическим.

2. Вспомните самый сложный для Вас случай из практики. Опишите его. После описания, укажите, к каким специалистам можно было бы перенаправить клиента для более успешного разрешения имеющихся у него проблем.

## **1.2. Установление контакта и сбор информации в работе с непсихологическим запросом**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. При работе с непсихологическим запросом, какую информацию, на Ваш взгляд, необходимо собрать специалисту в беседе со студентом? Составьте список того, что важно узнать специалисту для осуществления точного перенаправления обучающегося.

2. Важно ли при работе с непсихологическим запросом установление доверительного контакта с обучающимся? Обоснуйте свой ответ.

3. Вспомните первичный консультативный прием, когда Вам удалось установить доверительный контакт с обратившимся за помощью студентом. Подумайте и запишите, благодаря чему, на Ваш взгляд, удалось установить такой контакт, какие действия с Вашей стороны этому способствовали.

В работе с непсихологическими запросами специалисты психологической службы осуществляют диспетчерскую функцию. Эффективность ее реализации зависит от качества и объема информации, которой владеют специалисты. Так, психологу для принятия решения относительно характера и содержания рекомендаций необходимо располагать достаточным объемом достоверных сведений. Поэтому перенаправлению непременно предшествует этап установления доверительного контакта с последующим сбором информации об обучающемся и его актуальной жизненной ситуации.

Установление доверительного контакта – обязательное условие любой психологической работы, вне зависимости от решаемых в рамках нее задач. В контексте сбора информации продуктивный контакт психолога со студентом – залог полноты и подлинности получаемых специалистом сведений. Поэтому с первых и до последних минут встречи специалист заботится об установлении и поддержании доверительного и продуктивного контакта с обучающимся.

Отметим, что навыки установления доверительного контакта с клиентом являются ключевыми профессиональными навыками практического психолога. Среди средств, обеспечивающих необходимый для психологической работы уровень доверия между клиентом и специалистом, можно выделить невербальные и вербальные средства. К невербальным средствам относятся зрительный контакт, выражение лица, поза тела, тон и громкость голоса, паузы в речи. Обращение к клиенту по имени, обозначение этических принципов работы психолога, выражение клиенту сочувствия, поддержки, похвалы, согласия представляют собой вербальные способы создания условий для доверительной и откровенной беседы (Алешина Ю. Е., 2004). Отражение невербальных проявлений клиента (копирование позы,

мимики, жестов, голоса, интонаций), а также употребление в речи слов самого клиента широко используются в психологическом консультировании и психотерапии для установления раппорта – атмосферы максимального взаимного доверия между специалистом и клиентом<sup>10</sup>. С помощью этих средств специалист показывает свое отношение к клиенту: уважительное, доброжелательное, заинтересованное и безоценочное. Демонстрация психологом отношения такого качества располагает клиента к искреннему и открытому разговору.

Подчеркнем, только после установления доверительного контакта между психологом и обратившимся за помощью студентом возможен переход к следующему шагу – сбору информации. В случаях, когда установление контакта затруднено, все силы специалиста направляются на его создание.

В доверительной беседе специалист через наблюдение, прямые и косвенные вопросы исследует:

- актуальное эмоциональное состояние студента, в том числе: общий эмоциональный фон, его валентность (смещение в положительный или отрицательный полюс), стабильность; актуальные переживания (их характер, интенсивность); обстоятельства, с которыми связаны текущее эмоциональное состояние и переживания;
- что именно обучающийся считает проблемой, в решении которой ему нужна помощь, и почему он определенную ситуацию, состояние

---

<sup>10</sup> Понятие «раппорт» было введено немецким врачом Францем Антоном Месмером для обозначения контакта между пациентом и гипнотизером во время сеанса гипноза (Мещеряков Б. Г., Зинченко В. П., 2002). В XX веке это понятие стало использоваться представителями различных психотерапевтических школ, которые наполняли его собственным содержанием. В данном случае используется дефиниция, принятая в таком психотерапевтическом подходе как нейролингвистическое программирование. В рамках данного подхода разработана тактика поведения специалиста для установления раппорта (универсальная научно-популярная электронная энциклопедия «Кругосвет»).

(физическое, эмоциональное) или взаимоотношения и т.п. считает проблемой.

В процессе беседы очень важно, чтобы специалист стремился получить как можно более конкретную информацию по беспокоящему обучающегося вопросу, а также другим обстоятельствам его жизни, с которыми связаны его переживания. В результате общения со студентом психологу необходимо прежде всего понять, что на самом деле стоит за обращением обучающегося: каков характер волнующей его проблемы, в какой помощи в настоящее время он нуждается.

В ходе сбора информации в фокусе внимания специалиста также находятся любые особенности внешнего вида, поведения, эмоционального состояния студента, которые могут указывать на его психологическое неблагополучие. Например, неопрятный внешний вид (немытые волосы, грязная, рваная одежда), следы травм и повреждений на теле (ссадины, синяки, порезы), чрезмерная худоба, эмоциональная подавленность, эмоциональная невыразительность, заторможенность или напротив эмоциональное перевозбуждение (маниакальность), импульсивность, резкая и частая смена настроения, повышенная раздражительность, немотивированная агрессия и пр. Если подобные признаки неблагополучия зафиксированы специалистом, то вне зависимости от содержания запроса обучающегося, психолог собирает дополнительную информацию. Это необходимо, во-первых, для проверки своих предположений относительно актуального состояния обучающегося и его причин, во-вторых, для определения характера требующейся помощи. В случае, когда специалист диагностирует кризисное состояние у обучающегося, то экстренная психологическая помощь оказывается даже в случае отсутствия запроса на нее. В ситуации, когда запрос студента не является психологическим, но

специалист считает, что психологическая помощь ему требуется, психолог предлагает ее и обозначает возможные способы ее получения.

При выявлении признаков психологического неблагополучия у обучающегося специалист уделяет отдельное внимание исследованию его личностных ресурсов. В первую очередь психолог оценивает наличие и доступность в настоящее время внешних ресурсов, таких как близкие и доверительные отношения, поддержка со стороны семьи, друзей, увлечения и занятия, приносящие удовольствие, материальное благополучие. Чем больше выражено неблагополучие, тем выше значение ресурсов. Если на фоне неблагополучия студента очевиден дефицит внешних ресурсов, то специалисту важно понять, каким образом возможно компенсировать их недостаток в условиях образовательного пространства, за счет деятельности психологической службы. Например, если основной дефицит связан с отсутствием дружеских отношений и поддержки окружающих, психолог составляет список актуальных внутривузовских мероприятий, психологических групп, тренингов, которые будут способствовать формированию дружеских отношений среди обучающихся, и предлагает студенту принять в них участие, поясняя, чем ему это может быть полезно. Если в качестве отягощающего фактора выступает материальное неблагополучие и студент относится к категории лиц, имеющих право на получение материальной помощи, то психолог сообщает ему о том, куда стоит обратиться (в деканат, бухгалтерию, учебный отдел или социальный фонд) для получения матпомощи. Подобное информирование является неотъемлемой частью психологического сопровождения обучающихся и может осуществляться без озвученного запроса со стороны студентов, но всегда должно быть уместным и обоснованным. Таким образом, вне зависимости от содержания запроса студента, обратившегося за помощью, при выявлении признаков неблагополучия специалист психологической

службы ищет и предлагает решения, способные улучшить состояние, жизненную ситуацию.

Вместе с тем прояснение непосредственно содержания запроса обучающегося, то есть желаемого результата, который он хотел бы получить благодаря помощи специалиста, является неотъемлемой и важной составляющей этапа сбора информации. Чаще всего специалисту приходится уточнять запрос или помогать его сформулировать, ориентируясь на жалобы. После того, как запрос сформулирован полностью или частично, психологу необходимо провести комплексный анализ полученной информации (формулировка запроса, содержания беседы, результаты наблюдения за поведением обучающегося во время беседы). Важно соотнести его со всей полученной в процессе беседы информацией. На основании проведенного анализа специалист принимает решение о характере необходимой обучающемуся в данный момент помощи.

### ***Контрольные вопросы***

1. Для чего специалист устанавливает доверительный контакт со студентом, обратившимся с непсихологическим запросом?
2. Какую информацию и с какой целью специалист собирает в процессе беседы с обучающимся, обратившимся с непсихологическим запросом?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. В течение ближайшей рабочей недели проанализируйте проведенные Вами первичные консультации студентов с точки зрения того, какую информацию Вы собирали и для чего. Для анализа используйте таблицу. Для каждой указанной информации в столбце 4 обозначьте цель в столбце 5. Если в процессе заполнения таблицы Вы поймете, что на приеме стоило бы уточнить еще какие-то сведения, то в столбце 6 укажите, какие и зачем.

Дата и время приема	Жалобы обучающегося (что беспокоит)	Запрос обучающегося (что ожидает от работы со специалистом, желаемый результат)	Информация, собранная во время приема	Цель сбора информации	Что еще можно было узнать и для чего

2. Узнайте у коллег, что они узнают у студентов, когда те обращаются с непсихологическими запросами. Попросите их пояснить свой ответ. Поделитесь с коллегами информацией, полученной из данного параграфа.

### **1.3. Оценка ресурсов для перенаправления**

#### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Как Вы считаете, важно ли специалисту состоять в профессиональном сообществе? Есть ли от этого преимущества? Если да, то какие.

2. Вспомните или представьте ситуацию, когда студента необходимо перенаправить к врачу-психиатру. Вы будете рекомендовать конкретного специалиста или организацию? Обоснуйте свой ответ.

3. Знаете ли Вы, к кому и с какими вопросами можно перенаправить обучающихся для решения проблем непсихологического характера в вузе? Составьте перечень проблем, которые могут быть решены внутри образовательной организации, указав отделы, подразделения и/или сотрудников, в чьи полномочия входит решение этих вопросов.

Переходя к разговору об оценке ресурсов для перенаправления в ситуации обращения обучающегося с непсихологическим запросом,

уточним, что речь идет об определении специалистом доступных способов решения проблемы студента. Возможности разрешения беспокоящей обучающегося ситуации или ресурсы можно рассматривать как относящиеся к пространству вне образовательной организации (специалисты и службы других ведомств), внутри образовательной организации (специалисты, преподаватели, административно-управленческие и другие работники вуза) или к пространству межличностных отношений обучающегося (окружение студента, его семья). Другими словами, решение проблемы обучающегося может быть осуществлено на уровне возможностей региона, на уровне возможностей вуза или на уровне социальных возможностей обучающегося. Например, в ситуации выявления у обучающегося признаков психического расстройства специалист может рекомендовать студенту обратиться в городскую поликлинику, психоневрологический диспансер, центр ментального здоровья (при наличии) для получения бесплатной помощи или обговорить возможность обратиться за помощью к близким и с их поддержкой найти частного специалиста или получить помощь в платной клинике. В первом варианте специалист обращается к ресурсам регионального уровня, во втором – к ресурсам студента. Если врач-психиатр является штатным специалистом вуза и осуществляет прием на его территории, то перенаправление обучающегося к нему представляет собой работу с непсихологическим запросом на уровне образовательной организации<sup>11</sup>.

Получается, для осуществления перенаправления специалисту необходимо владеть информацией касательно ресурсов региона, вуза и социальных возможностей обучающегося. Оптимальным путем решения проблемы студента из всех возможных будет наиболее доступный для

---

<sup>11</sup> В качестве примера можно привести ФГБОУ ВО «Приволжский исследовательский медицинский университет», где врач-психиатр входит в штат образовательной организации и проводит консультации обучающихся в стенах вуза.

обучающегося вариант в данный момент его жизни. При этом доступность для студента тех или иных вариантов помощи обусловлена как сугубо личными обстоятельствами его жизни, так и характером предоставляемой специалистом информации (ее объемом, достоверностью). В связи с этим осведомленность специалиста о ресурсах внутри и вне образовательной организации имеет такое большое значение.

В разговоре о высокой значимости информированности специалиста относительно ресурсов закономерно возникают вопросы о способах получения информации, ее источниках. Документальными источниками такого рода информации являются действующие локальные нормативные акты организации и региональные нормативные акты, в частности, утвержденные в регионе алгоритмы взаимодействия между органами и учреждениями разных ведомств. Помимо документов, в качестве носителей ценной для перенаправления информации выступают сотрудники и специалисты вуза, а также других организаций. Вместе с тем получение достоверной и актуальной информации напрямую связано с поисковой и коммуникативной активностью самого специалиста на месте работы и в профессиональных кругах.

Тема значения включенности специалиста в профессиональные сообщества регионального и федерального уровня достойна особого внимания в силу своей важности. Поддержание контактов с коллегами имеет множество преимуществ, одно из них – доступ к опыту решения схожих вопросов в аналогичных условиях. Беседуя с людьми, сидящими в той же лодке, возможно получить уникальные сведения про особенности взаимодействия с различными организациями и специалистами других ведомств. К примеру, от коллег возможно узнать, как на практике работает действующий в регионе алгоритм межведомственного взаимодействия по тем или иным вопросам, к каким специалистам обращение имело

положительный результат, а в каких случаях были негативными последствия и т.п. Коллегиальный обмен опытом межпрофессионального и межведомственного взаимодействия (внутри и вне образовательной организации) способствует формированию действенных алгоритмов решений различных ситуаций. Так, опыт взаимодействия одних специалистов психологической службы с врачами бригады скорой психиатрической помощи может выступать в качестве ориентира для других психологов вузов относительно того, какие трудности могут возникнуть при вызове бригады и какие способы их преодоления возможны.

В заключение разговора о ресурсах, необходимых для реализации перенаправления, отметим, что среди источников информационной поддержки специалистов психологических служб ключевое место занимают различного рода мероприятия регионального и федерального уровня (групповые супервизии, тематические онлайн- и офлайн-встречи, круглые столы, проектно-аналитические сессии и пр.), а также специально созданные пространства для общения на профессиональные темы (чаты, форумы). Такого рода мероприятия систематически проводят ФРЦ РАО и Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (далее – Минобрнауки России). Для получения актуальной информации о мероприятиях и общения с коллегами по волнующим профессиональным вопросам рекомендуется подписаться на официальные Telegram-каналы ФРЦ РАО <https://t.me/frcrao> и Минобрнауки России <https://t.me/minobrnaukiofficial>.

Теперь, когда пути поиска информации для перенаправления известны, пришло время перейти к теме сообщения о перенаправлении.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что можно считать основными источниками информации для осуществления перенаправления обучающихся?

2. В чем ценность коллегиального взаимодействия при работе с непсихологическими запросами студентов?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Составьте список непсихологических запросов, с которыми к Вам обращались студенты и/или могут обратиться в будущем. Напротив каждого запроса напишите, как, где искать информацию для перенаправления студента с таким запросом.

2. Составьте список коллег, к которым Вы обращаетесь и/или можете обратиться за профессиональной помощью. Подумайте, как Вы могли бы расширить круг своих профессиональных контактов. Что бы Вы могли сделать в самое ближайшее время для знакомства с новыми коллегами? Сделайте это.

## **1.4. Сообщение о перенаправлении**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Представьте ситуацию. К Вам в один день обратились три студента. Проанализировав полученную от них информацию, Вы расценили их запросы как непсихологические. Одного студента необходимо перенаправить к куратору группы, второго – к психотерапевту, третьего – ко врачу-психиатру. Подумайте и напишите, чтобы Вы сказали каждому из этих студентов для перенаправления.

2. Как Вы думаете, важно ли психологу стремиться поддерживать доверительный контакт со студентом в момент сообщения ему о необходимости обратиться к другому специалисту за помощью? Поясните свой ответ.

3. Как Вы считаете, стоит ли сопровождать работу с непсихологическими запросами обучающихся заполнением документации? Обоснуйте свой ответ.

Сообщение обучающемуся о необходимости обратиться к другому специалисту или иному лицу за помощью для решения беспокоящей его проблемы является основным действием в рамках реализации диспетчерской функции специалиста психологической службы и требует детального рассмотрения. Сообщение о перенаправлении – это завершающий этап в работе с непсихологическим запросом, который включает в себя информирование обучающегося относительно характера требующейся ему помощи, а также работу по формированию у него мотивации обращения за помощью. Поскольку от успешности реализации данного этапа во многом зависит, будет ли разрешена проблема, лежащая в основе обращения, ему стоит уделять особое внимание.

Рассматривая сообщение о перенаправлении как процесс коммуникации, в нем можно выделить две ключевые составляющие:

- содержание сообщения, то есть та информация, которую специалист предоставляет обратившемуся за помощью студенту;
- характер сообщения, то есть как психолог доносит информацию до обучающегося, в частности характер контакта в момент коммуникации.

Прежде чем перейти к рассмотрению вопроса содержания сообщения для перенаправления, обозначим, что на завершающем этапе работы с непсихологическим запросом доверительный контакт психолога с обучающимся имеет колоссальное значение. Чувствуя доверие к психологу и его искреннее желание помочь, студент сможет и воспринять рекомендации специалиста, и последовать им, а также обратиться вновь за помощью в случае необходимости. Поэтому специалисту крайне важно после установления доверительного контакта с обучающимся сохранять и поддерживать его на протяжении всего времени работы, до самого завершения.

Относительно содержания сообщения, важно отметить, что оно будет зависеть от характера проблемы обучающегося. Так, если проблема студента носит социальный характер и ее решение связано с обращением к сотруднику вуза или работнику социальной сферы, то психолог предоставляет информацию о том, к кому и куда стоит обратиться для ее решения. Такое информирование требует от специалиста знания принципов организации работы различных структурных подразделений университета, его ресурсов, а также ресурсов регионального уровня, то есть действующих организаций социальной сферы в данном регионе. В случае, когда обучающийся просит психолога о содействии в разрешении беспокоящей его ситуации, например, умоляет поговорить с преподавателем или заведующим общежития для улаживания конфликта, специалисту прежде всего стоит оценить оправданность такого вмешательства. Для этого, вероятнее всего, психологу понадобится собрать о студенте дополнительные сведения, о чем важно заведомо предупредить обучающегося. Если психолог решит принять участие в разрешении проблемы студента, желательно письменно зафиксировать согласие обучающегося на взаимодействие специалиста с сотрудниками вуза по теме обращения, так как это может повлечь за собой нарушение психологом конфиденциальности.

В случае, когда в основе обращения студента лежит проблема медицинского характера и речь идет о перенаправлении к специалистам медицинского профиля (терапевту, неврологу, врачу-психиатру, наркологу), то помимо информирования, перед специалистом стоит задача формирования у обучающегося мотивации на получение медицинской помощи. Поскольку в подобных ситуациях проблема студента напрямую связана со здоровьем, ее благополучное разрешение имеет большое значение. Содержание сообщения и качество контакта психолога со студентом направлены прежде всего на формирование у обучающегося понимания необходимости визита к врачу, а

также намерения получить медицинскую помощь. Для достижения этих целей специалист осуществляет информирование студента с учетом его актуального эмоционального состояния и озвученных на приеме жалоб. Обращение к конкретным беспокоящим обучающегося моментам, связанным будь то с физическим и/или эмоциональным состоянием, позволит специалисту продемонстрировать наличие показаний для получения помощи определенного характера, а также обозначить потенциальные положительные эффекты от ее получения. Внимание к эмоциональному состоянию студента, к тому, как он говорит о беспокоящей его проблеме, позволяет психологу понять, как сообщить информацию, чтобы она была лучше воспринята обучающимся, в частности, подобрать нужные интонации и слова, сделать правильные акценты.

В рамках информационной поддержки психолог ориентирует обучающегося, где и как он может получить необходимую помощь. При этом специалист опирается на свое знание имеющихся ресурсов на уровне вуза, региона, а также учитывает возможности самого обучающегося и его окружения. Более подробно вопрос переадресации будет рассмотрен в следующем параграфе, посвященном маршрутизации непсихологических запросов.

Что касается других ситуаций, когда проблема носит чисто психологический характер, но для ее решения требуется помощь психотерапевта, содержание сообщения включает в себя информацию о мишени психотерапевтической работы, о наиболее эффективных методах психотерапии в данном случае, а также о платном характере такого рода помощи. Любая дополнительная информация, например, касающаяся организаций или специалистов, оказывающих подобные услуги, предоставляется при наличии запроса со стороны обучающегося на

получение подобного рода информации и при готовности самого специалиста давать такие сведения.

Таким образом, финальной точкой в работе с непсихологическим запросом является момент консультации, когда обратившийся за помощью к психологу студент понимает, какая помощь ему нужна, куда и/или к кому стоит обратиться, а также имеет намерение это сделать. Для специалиста завершение работы с непсихологическим запросом может быть связано с заполнением отчетной документации, например, журнала регистрации запросов в психологическую службу (приложение 1). Отметим, что ведение такого рода отчетности, с одной стороны, помогает документировать выполненную специалистами психологической службы работу, с другой стороны, способствует созданию архива обращений, к которому при необходимости возможно обратиться.

### ***Контрольные вопросы***

1. От чего зависит содержание сообщения о перенаправлении?
2. Какая информация предоставляется обучающемуся, если проблема, с которой он обратился, носит психологический характер, но для ее разрешения требуется помощь психотерапевта?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Ознакомьтесь с «Журналом регистрации запросов в психологическую службу» в приложении 1. Обсудите с руководителем и коллегами целесообразность использования данного документа в работе с непсихологическими запросами.

2. Подумайте и запишите, какую информацию из пройденных частей практикума Вы посчитали важной для себя и стали использовать в работе. Составьте список вопросов, которые у Вас возникли в процессе изучения материала. Подумайте, с кем из коллег Вы могли бы их обсудить и при ближайшей возможности сделайте это.

## **1.5. Маршрутизация непсихологических запросов**

### ***Вопросы и задания для самоанализа***

1. Возьмите лист бумаги и ручку, напишите 5 слов-ассоциаций к слову «маршрутизация». Долго не раздумывайте, пишите первое, что приходит в голову.

2. Если бы Вам предложили составить для коллег схему реализации перенаправления обучающихся, обратившихся с непсихологическими запросами, чтобы Вы в нее включили? Как бы она выглядела? Нарисуйте.

3. Есть ли в Вашем вузе нормативные документы, регламентирующие алгоритм межпрофессионального и межведомственного взаимодействия? Какие?

Эффективность работы специалистов психологической службы с непсихологическими запросами во многом зависит от организации внутрипрофессионального взаимодействия в университете и межведомственного взаимодействия в регионе. Так, сотрудничество психолога вуза с медицинскими специалистами и специалистами в сфере социальной работы осуществляется «в строгом соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими межпрофессиональное и межведомственное взаимодействие» (Методические рекомендации по организации психологической службы в образовательных организациях высшего образования, 2023). При этом специалисты психологической службы могут выступать инициаторами разработки и принятия локальных нормативных актов для обеспечения взаимодействия, необходимого для оказания комплексной психолого-медико-социальной помощи обучающимся и работникам вуза. Соответственно, условием реализации перенаправления является знание специалистами локальных нормативных актов образовательной организации. Владение данной информацией в совокупности со знанием ресурсов для перенаправления (на уровне вуза,

региона) и готовностью инициировать введение в действие новых локальных актов – ключевые составляющие процесса организации сопровождения или маршрутизации непсихологических запросов. Наряду с этим составление плана маршрутизации непсихологических запросов способствует повышению эффективности осуществления перенаправления. План маршрутизации можно сравнить с картой-путеводителем, в которой указаны запросы обучающихся социального, медицинского и психологического характера, а также внешние и внутренние ресурсы, посредством которых обучающиеся могут получить требующуюся им помощь: структурные подразделения университета, его сотрудники, сторонние государственные и частные организации, различные региональные службы. В приложении 2 представлен пример подобного плана маршрутизации. Также по ссылке <https://rusacademedu.ru/wp-content/uploads/2023/06/4c930d5a-8f6f-49c0-902a-e83f030eef71.pdf> можно ознакомиться с планом маршрутизации непсихологических запросов, который был разработан специалистами психологических служб университетов в рамках проектно-аналитической сессии. Сессия проходила на базе ФРЦ РАО в марте 2023 года. Оба варианта могут стать ориентирами при составлении плана маршрутизации для конкретного вуза.

Поскольку план маршрутизации является полезным инструментом для работы с непсихологическими запросами, специалистам психологической службы рекомендуется его разработать для своего университета. Порядок создания плана маршрутизации может быть следующим:

- составить перечень наиболее частых непсихологических запросов обучающихся и распределить их на три группы: запросы социального характера, медицинского характера и психологического;

- изучить локальные нормативные акты университета, регламентирующие межпрофессиональное и межведомственное взаимодействие;
- исследовать имеющиеся в вузе и регионе ресурсы для перенаправления, при необходимости инициировать разработку и прием локальных актов для обеспечения доступа к ресурсам образовательной организации и/или сторонних организаций;
- совместить перечень запросов с перечнем доступных ресурсов в виде схемы;
- периодически обновлять план маршрутизации, ориентируясь на актуальную информацию относительно имеющихся в вузе и регионе ресурсов.

Имея в распоряжении план маршрутизации, даже неопытные специалисты с небольшим профессиональным стажем работы в вузе смогут успешно осуществлять перенаправление при работе с непсихологическими запросами.

Помимо плана маршрутизации в работе с непсихологическими запросами психологами службы могут использоваться различные материалы и документы. На усмотрение администрации университетов и руководителей психологических служб для работы специалистам могут быть предложены в распоряжение:

- листовки, буклеты, брошюры с информацией об организациях и службах, оказывающих помощь различного характера, например, о кризисных центрах, психологических центрах или центрах ментального здоровья и пр.;
- информационные плакаты с контактами телефонов доверия и горячих линий;

- журнал регистрации запросов, поступивших в психологическую службу вуза;
- лист информирования обучающегося о необходимости получения психиатрической помощи;
- лист согласия обучающегося на взаимодействие психолога с сотрудниками вуза для разрешения беспокоящего его вопроса;
- лист согласия обучающегося на предоставление специалистом психологической службы его родителям (законным представителям) информации о его успеваемости.

Таким образом, работа специалистов психологической службы с непсихологическими запросами может быть обеспечена различными дополнительными средствами. Вместе с тем проявление инициативы со стороны специалистов в данном вопросе имеет основное значение для достижения положительного результата.

### ***Контрольные вопросы***

1. Каким образом осуществляется межпрофессиональное и межведомственное взаимодействие специалистов психологической службы с медицинскими специалистами и специалистами в сфере социальной работы?
2. Как составляется план маршрутизации непсихологических запросов?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Внимательно изучите предложенный способ составления плана маршрутизации непсихологических запросов. Возьмите лист бумаги, разделите его на две части. В одной части листа укажите, какой информацией Вы располагаете, чтобы разработать подобный план, в другой – какой информации Вам не хватает. В течение ближайшей недели соберите недостающую для разработки плана информацию.

2. Разработайте план маршрутизации непсихологических запросов для вашей психологической службы. Обсудите то, что у Вас получилось с коллегами, внесите необходимые изменения. Начните использовать план в работе и предложите его коллегам. Через месяц обсудите с коллегами, пригодился ли план в работе, чем он был полезен.

### **1.6. Примеры работы со сложными случаями: непсихологические запросы обучающихся**

Вышеописанный алгоритм работы с непсихологическими запросами прост и понятен. Структурный и доступный в теории данный алгоритм может быть не столь очевиден в применении. Как показывает практика проведения супервизий Минобрнауки, большинство случаев, с которыми сталкиваются специалисты психологических служб, оцениваются ими как сложные, что затрудняет применение предложенных алгоритмов работы. Поэтому ниже приведены примеры кейсов, которые, с одной стороны, разработаны авторами для демонстрации сложности и уникальности реальной психологической консультации. С другой стороны, предложенные случаи отражают специфику непсихологических запросов, поступающих в психологические службы вузов.

Описания кейсов предложены в том формате, в каком они могли бы быть представлены специалистами на групповой супервизии Минобрнауки России: с учетом разговорной речи, изложения случая специалистом с важными для него акцентами. Предложить описание реальных случаев, поступивших в Минобрнауки России для супервизионного разбора, не представляется возможным в силу необходимости соблюдения принципа конфиденциальности. Разработанные кейсы представлены как цитирование рассказа специалиста, обратившегося к супервизору о своем подопечном.

В этой связи первые два случая в этом разделе намеренно переданы в виде неформализованного изложения специалистом его представления о

клиенте. В изложении возможны оценочные суждения специалиста, первоначальные выводы о подопечном, первые впечатления, которые психолог невольно составляет о клиенте на первой сессии. Специалист делает разные акценты. Во время реальной встречи супервизор обязательно уточнил бы, почему акцентированы одни детали и опущены другие. Авторами практикума эти детали учитываются как интуитивные замечания, на основе которых психолог формулирует предварительную гипотезу о ключевой проблеме клиента. Для целостного представления работы со случаями описание кейсов структурировано следующим образом<sup>12</sup>:

1. Описание заявителя: общие сведения о нем, имеющиеся в вузе, и те, которые специалист счел нужным выяснить в ходе сессии.

2. Изложение первого впечатления специалиста о заявителе; описание особенностей внешности и поведения обратившегося за помощью человека, на которые психолог обратил внимание в первые минуты встречи (представлено в виде прямой речи специалиста).

3. Описание обстоятельств, способствующих обращению в психологическую службу; описание проявлений актуального психоэмоционального состояния, обратившегося и его поведения во время консультации; причины страдания клиента; гипотеза специалиста об истинных проблемах клиента (это часть, также как и предыдущая, представлена в виде прямой речи специалиста).

4. Важная информация для проведения консультации; риски ситуации и способы их преодоления; цель консультации с точки зрения специалиста; общее описание работы специалиста в рамках консультации и его выводы по результатам проведенной встречи, в частности обозначение ключевой проблемы клиента.

---

<sup>12</sup> Не все кейсы описаны в соответствии с представленной структурой. В силу специфики каждого случая, включенные в описания элементы разнятся. Тем не менее, обозначенные части описания так или иначе присутствуют в большинстве предложенных случаях.

5. Выдержка из стенограммы сессии, демонстрирующая способы выявления специалистом ключевой проблемы клиента, способы достижения психологом цели консультации.

6. Оценка специалистом проделанной работы и дальнейших перспектив; выводы психолога относительно актуального психоэмоционального состояния и возможностях эмоциональной, поведенческой саморегуляции клиента; мишени дальнейшей психологической работы.

7. Ресурсы вуза (внутренние) и ресурсы региона (внешние), необходимые для решения выявленных проблем клиента; содержание сообщения о перенаправлении.

**Кейс 1.** Работа психолога с проблемой развивающейся зависимости от психоактивных веществ

***Вопросы для самоконтроля***

1. Какие виды зависимого поведения Вам известны?
2. Какие внешние признаки могут указывать на наличие у человека зависимости от психоактивных веществ?

**Кейс 1**

1. Общие сведения

Молодой человек, студент третьего курса университета, 21 год, без академических задолженностей, сведения о социальном статусе и о родительской семье отсутствуют.

2. Первое впечатление специалиста о студенте

Невысокого роста, плотного телосложения, мимика напряженная, речь, прерывистая, но в целом грамотная. Иногда звучат ворчливые и агрессивные интонации, но они исчезают, когда я задаю другой тон общения. В формальный контакт вступает легко, о проблемах в отношениях с девушкой говорит открыто. В разговоре часто отводит взгляд, в глаза специалисту

смотрит неохотно. Жестикуляция избыточная, отражает его отношение к излагаемой ситуации. Студент переживает, но как будто старается это скрыть.

3. Обстоятельства, способствующие обращению, консультативная гипотеза

Студент обратился в психологическую службу университета с проблемой в партнерских отношениях. Молодой человек рассказывал о своих сложностях в отношениях с девушкой, с которой проживает в общежитии в разных комнатах. Они встречаются, вместе проводят время на занятиях, вместе едут в общежитие и в пределах общежития стараются надолго не расставаться. Отношения пары в изложении молодого человека выглядят устойчивыми. В процессе рассказа молодой человек нервничал, жестикулировал, переключался с темы на тему и с трудом сдерживал раздражение, когда я задавала уточняющие вопросы. В один момент студент продемонстрировал агрессию в отношении партнерши: когда рассказывал о ее сомнениях в нем, он с трудом сдерживался, обзывал ее. Эмоционально нестабильное состояние студента на сессии, нелогичные описания претензий к партнерше вызвали у меня подозрение о наличии зависимости, о чем я начала аккуратно расспрашивать студента. По ходу беседы выяснилось, что студент уже длительное время употребляет различные психоактивные вещества, которые помогают ему расслабиться и выстроить относительно контролируемую коммуникацию со сверстниками. На момент визита ко мне он решил отказаться от употребления, но, судя по его состоянию на сессии, ему это дается тяжело. Ко мне его уговорила обратиться девушка.

#### 4. Общее описание работы и выводы специалиста по итогам психологической консультации

Особенным вызовом кейса 1 является способ выявления ключевой причины трудностей в отношениях с девушкой. Психолог направляет беседу так, чтобы молодой человек оставался в нужной специалисту эмоционально заряженной теме. Его претензии к девушке косвенно подтверждают психологическую природу его проблем с коммуникацией. Это и способствует выявлению основной проблемы обучающегося в рамке одной сессии. Построение диалога специалиста со студентом в кейсе 1 акцентирует не очень логичное содержание. Специалист настаивает на прояснении и точном воспроизведении ситуации. Это позволяет получить информацию о ключевой проблеме молодого человека. По ходу беседы выясняется, что главная проблема у него не в отношениях с девушкой, а с тем, что коммуникативные трудности он решает опасным для здоровья и жизни способом. Развивающаяся зависимость от психоактивных веществ разрушает его отношения с девушкой. Специалист выясняет это, настаивая на том, чтобы молодой человек прояснял содержание проблемы на примере фактов, о которых он явно говорить не хочет. На этом этапе интервью психолог идет на легкую конфронтацию<sup>13</sup>. И в кейсе 1 такая тактика вполне оправдана: каким бы сердитым не выглядел молодой человек, под строгим и спокойным напором специалиста он отступит также, как отступает перед условиями, предлагаемыми партнершей. В этом его эмоциональная особенность: демонстрируя активное сопротивление, в итоге легко следует требованиям собеседника. Наблюдаемая агрессия неприятна, но безопасна для окружающих и образовательного пространства в целом. На данном этапе его

---

<sup>13</sup> Принцип конфронтации является ключевым подходом циркуляционного интервью Кернберга. Задачей интервью является определение структуры личности.

жизни она трансформируется в аутоагрессию в виде стремительно развивающейся зависимости.

5. Выдержка из стенограммы сессии

В скобках представленной стенограммы представлены замечания о действиях и наблюдениях специалиста в ходе интервью.

Специалист: Я вижу, Вы очень переживаете из-за своих отношений с этой девушкой? Наверное, они для Вас имеют большое значение?

Молодой человек: Не такое уж и большое, просто она замучила меня своими претензиями, она достала меня, я уже не знаю, куда от нее деваться...

Специалист (подчеркивает несоответствие): Судя по выраженности переживания в Вашем описании ситуации, мне показалось, что эти отношения имеют для Вас большое значение. Вам хотелось бы их сохранить?

Молодой человек (с еще большим раздражением): Пусть сама думает, что сделать, чтобы меня сохранить. Я устал от нее и от ее претензий.

Специалист (настойчиво): Но ведь это Вы пришли за помощью в разрешении этой ситуации? И я вижу, как Вы переживаете из-за нее.

Специалист (не дожидается ответа, наблюдает за характером невербальных реакций юноши, продолжает, используя примирительную интонацию): Давайте попробуем описать хоть какую-то ситуацию, в которой Ваша партнерша высказывала Вам те или иные претензии.

Молодой человек: Мы с ребятами вечером проводим много времени вместе в нашей комнате, приходят все, кто хочет, и только я начинаю общаться, как она пытается меня вытащить, увести, требует, чтобы я шел с ней заниматься или еще что-то делать. Ломает весь кайф. Из-за нее я уже неделю не общаюсь ни с кем, сижу целый день в ее комнате, она от меня ни на шаг не отходит, раздражает ужасно...

Специалист (подчеркивая значимость отношений с девушкой): А между тем, Вы пришли ко мне за помощью. Как так получилось?

Молодой человек (с замешательством): Ну, она меня просила к Вам прийти. Она ненавидит мои тусовки, угрожает бросить меня из-за них, ставит условия: или я, или тусовки (сжимает кулаки), я как будто на поводке...

Специалист (вокруг темы отношений): Однако вы не расстаетесь? Возможно, в Ваших тусовках есть какая-то проблема? Что на них происходит? В них есть опасность для Вас или Ваших отношений, для Вашей партнерши?

Молодой человек (краснеет): Я уже неделю на них не был, стараюсь уходить, когда ребята приходят (молчит).

Специалист (выдерживает паузу, пытается понять, почему девушку злят тусовки молодого человека, проверяет свои предположения): На тусовку ребята приносят алкоголь? Еще что-то? Ваша подруга переживает за Ваше отношение к этому? Или там не деликатно общаются с девушками?

Молодой человек: Да, как на любой тусовке у нас есть, с чем расслабиться, и в этом нет ничего страшного. Она преувеличивает мою проблему (другую версию игнорирует, как будто не слышит).

Специалист: Она считает у Вас проблемы с употреблением психоактивных веществ? В чем она заключается?

Молодой человек: Да, она так считает (со злостью в голосе) и говорит мне об этом. При этом мы с ней познакомились на такой тусовке, она сама не прочь повеселиться и расслабиться...

Специалист (понимает, что употребление психоактивных веществ имеет значение для молодого человека, думает, какое?): Если Вы ничего не употребляете, как Вы общаетесь с людьми? Расскажите, как Вы взаимодействуете с одногруппниками, преподавателями?

Молодой человек (приглушенным голосом, откашливается): Я не очень разговорчив, общаюсь мало, если бы не моя девушка, я вообще бы ни с кем

не разговаривал, но она все время общается, все время со всеми болтает, а я просто рядом...

Специалист: О, Ваша подруга очень коммуникабельна. Что Вам мешает такому активному общению со студентами?

Молодой человек: Я не знаю, мне трудно говорить с людьми...

Специалист: Тогда я представляю, как сложно Вам было решиться прийти сюда? Правильно я понимаю?

Молодой человек: Она меня прям заставила, сказала, если я не пойду к психологу, она со мной расстанется (теряется, чуть не плачет).

Специалист: Значит Ваши отношения имеют для Вас большое значение! Скажите, насколько Вам проще общаться, если на тусовке есть, чем расслабиться? Каким Вы становитесь под действием психоактивных веществ?

Молодой человек (оживляется): Я становлюсь очень общительным, я ей понравился, когда я немного выпил и разговорился... Когда выпью, я становлюсь очень веселым, становлюсь центром компании, много шучу и много рассказываю...

Специалист: Понимаю, возможно эта Ваша особенность ее беспокоит? Может быть она хочет, чтобы Вы все это могли без допинга?

Молодой человек: Думаю да, но сейчас я не представляю, как это возможно... Я уже неделю избегаю тусовок и общения, избегаю употребления, и мне очень плохо, тяжело, я плохо сплю, с трудом занимаюсь и чувствую раздражение в отношении подруги...

Специалист: Думаю, Вы уже очень давно испытываете устойчивое эмоциональное напряжение, оно особенно заметно в коммуникации, а при наличии, например, алкоголя, оно пропадает, и Вы становитесь очень милым и общительным молодым человеком. Это создает условия, стимулирующие употребление психоактивных веществ, и у Вас формируется стойкая

зависимость от них. Это опасно! Вам необходимо работать с природой своего эмоционального напряжения и не использовать для облегчения общения с окружающими допинг. Думаю, Ваша подруга переживает из-за связи успешной коммуникации с психоактивными веществами. И, как я понимаю, у нее для этого есть основания (ключевая проблема определена).

Молодой человек: Наверное, Вы правы. Что мне делать?

Специалист (перенаправляет, выявлен непсихологический запрос): Самый надежный способ – это обращение к частнопрактикующему специалисту за психотерапией. Если такой возможности у Вас нет, то для преодоления зависимости необходимо следить, насколько тяга непреодолима, насколько воздержание от употребления создает дискомфорт. Если дискомфорт ярко выражен, нужно обратиться к наркологу. Я со своей стороны, могу порекомендовать обучение навыкам саморефлексии. У нас есть мастер-классы, лекторий, группы поддержки. Но помните, что чем лучше Вы научитесь взаимодействовать с людьми без психоактивных веществ, тем меньше будет угроза развития зависимости. В этом Ваша партнерша может Вам помочь, просто доверьтесь ей и ее умению общаться. У нас есть группы по развитию коммуникативных навыков, есть занятия для поднятия самооценки. Не знаю, насколько они будут Вам комфортны, но можете приходить на них со своей девушкой. А с проблемой зависимости все-таки надо обратиться к наркологу, чтобы понять в какой степени на данном этапе есть угроза Вашей жизни, здоровью и будущему. Берегите себя, будьте к себе внимательны, опасность зависимости велика, но на сегодняшний день обратима. Я пришлю Вам расписание наших занятий. Информацию о психоневрологическом диспансере, в который можно обратиться, найдете сами? Или мне помочь?

Молодой человек: Нет, спасибо, мы найдем...

6. Общая оценка проделанной работы и выводы специалиста

Контакт со специалистом выстроился относительно легко, диалог был открытым. Поскольку причина устойчивого ухода в зависимость от психоактивных веществ найдена, возможен позитивный прогноз на преодоление аддиктивной тенденции. Опасность все же остается, потому что недостаточна эмоциональная и поведенческая саморегуляции, в результате чего затруднена коммуникация при ограничении употребления.

*Мишени психологической работы:* эмоциональное напряжение и трудности коммуникации в ситуациях, не предполагающих употребление психоактивных веществ.

*Саморегуляция:* наличие вербальной и невербальной агрессии в поведении указывает на недостаточность саморегуляции студента. Формы эмоциональной регуляции обучающегося можно расценивать как низкоадаптивные.

Запрос содержит как непсихологическую, так и психологическую составляющие. Угроз здоровью и жизни обратившегося за помощью студента в настоящее время не выявлено.

7. Ресурсы для решения выявленных проблем, сообщение о перенаправлении

*Внутренние ресурсы университета:* работа с психологической составляющей запроса (трудностями коммуникации) реализуется посредством тренинга и иных мероприятий, направленных на развитие коммуникативных навыков.

*Внешние ресурсы:* организации, оказывающие медицинскую наркологическую помощь в регионе (наркологический диспансер, реабилитационный центр и пр.).<sup>14</sup> Студенту также дана информация о

---

<sup>14</sup> В кейсе 1 нет упоминания о реабилитационных группах, работающих по программе «12 шагов», сообществах «Анонимных Наркоманов» (АН), «Анонимных алкоголиках» (АА) и

возможности психотерапевтического сопровождения у частнопрактикующего психолога при наличии у него или его семьи материальной возможности<sup>15</sup>.

Сообщение о перенаправлении содержит обоснованную информацию о необходимости обратиться за медицинской помощью. В выдержке из стенограммы эта часть диалога не представлена. Специалист в работе с подобным кейсом объясняет механизмы формирования зависимости в аспекте ключевой проблемы клиента, обозначает причину развития зависимости, уточняет, какие проявления в его эмоциональном состоянии и поведении на это указывают, рассказывает о возможных вариантах помощи, в том числе психотерапевтической.

### ***Контрольные вопросы***

1. На основе какой информации, собранной во время консультации, психолог предположил наличие у студента зависимости от психоактивных веществ?
2. Какие действия специалиста позволили ему выявить ключевую проблему обучающегося? Обратитесь еще раз к выдержке из стенограммы сессии и выделите те высказывания специалиста, которые способствовали обнаружению ключевой проблемы.

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Подумайте и напишите, какие причины могут лежать в основе формирования зависимого поведения у обучающихся. Приведите примеры.
2. Разработайте план работы с предложенным случаем, учитывая возможности вуза и региона.

---

пр. профильных организациях и сообществах, оказывающие помощь зависимым. Но в целом их в такой ситуации тоже надо иметь в виду.

<sup>15</sup> В рамках сессии так же можно проговорить со студентом предположительный источник его проблем (потенциальную мишень психотерапевтической работы) и рекомендовать более подходящее направление психотерапии.

## **Кейс 2. Работа с гипотезой о сексуализированном домашнем насилии**

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Чем отличаются понятия сексуализированное и сексуальное насилие?
2. Какие признаки в поведении человека могут свидетельствовать о наличии опыта сексуализированного насилия?

### **Кейс 2**

#### 1. Общие сведения

Девушка, студентка магистратуры университета, 23 года, в учебе успешна, проживает дома с родительской семьей.

#### 2. Первое впечатление специалиста о студентке

Невысокого роста, худенькая, выглядит моложе своих лет, речь изобилует детскими интонациями, в целом грамотная, но с большими паузами, инициатива в диалоге с ней принадлежит собеседнику. В контакт вступает не сразу, проблемы излагает сдержанно, отвечая на наводящие вопросы, сама проблемы формулирует с трудом. На встрече со специалистом одета аккуратно, но не по возрасту: подростковый стиль в выборе одежды как будто слишком очевидный, капюшон спущен на глаза, частично закрывает лицо. Рукава толстовки не по размеру длинные, джинсы не сидят по фигуре, ощущение, что они приобретены в отделе детской одежды. Взгляд опущен, мне в глаза старается не смотреть, жестикуляции очень сдержанная и редкая, грудь будто впалая, руки часто крепко сцеплены.

#### 3. Обстоятельства, способствующие обращению, причины страдания и консультативная гипотеза

В контакт вступила легко, но осторожность в диалоге чувствуется. В процессе беседы выяснялось, что девушка вступает в беспорядочные

половые связи. Она не может контролировать себя в отношениях с противоположным полом. При этом переживает, что к ней относятся с подозрением ее подруги, будто она «со странностями». Проблему в отношениях с молодыми людьми она не осознает, но чувствует себя плохо. Я наблюдала за девушкой и пыталась понять, нет ли на видимых частях тела признаков аутоагрессии или насилия, выясняла был ли у девушки опыт сексуализированного взаимодействия с кем-то в университете или вне него. В процессе беседы выяснилось, что студентка проживает с мамой и отчимом вместе более 10 лет. Семейные отношения конфликтные, с низким уровнем вербальной культуры, условия жизни в бытовом отношении нормальные. С первых дней замужества матери девушка боится своего отчима, но со своим страхом к матери давно не обращается. Мать относится к дочери с недоверием и интересы своего супруга ставит выше ее интересов. Студентка говорить об взаимоотношениях с отчимом отказывается, но очень просит помочь ей переехать в общежитие университета и спрашивает, что для этого нужно.

#### 4. Общее описание работы и выводы специалиста по итогам психологической консультации

Специалист в диалоге пытается выяснить природу взаимоотношений девушки с отчимом. В процессе беседы психолог приходит к предварительному выводу о том, что девушка является жертвой домашнего насилия. В результате у нее «сбиты ориентиры» гендерного взаимодействия, нарушена коммуникация со сверстниками. Но специалист не спешит утвердиться в своей гипотезе, одной встречи для этого недостаточно. Высока вероятность наличия опыта сексуального насилия вне дома, но на первой встрече выяснить это не удалось. При этом девушка вполне успешно учится и сдает сессии согласно учебному плану. Специалист отмечает признаки

самоповреждающего поведения, но не акцентирует на этом внимания во время сессии. Рекомендации преждевременны, поэтому студентке предложена вторая встреча. Ключевой проблемой психолог видит беспорядочные половые связи, невозможность регулировать их на фоне предположительно негативного детского опыта. Поэтому психолог предполагает развитие неблагоприятной динамики психоэмоционального состояния. Перед психологической службой возникла сложная задача в организации оказания студентке комплексной помощи в трудной жизненной ситуации, выбора этически приемлемого способа проверки полученной от студентки информации, включения девушки в одну из целевых групп студентов, которые могут получать индивидуальную психологическую помощь в течение определенного времени. В ходе интервью психолог акцентирует не эмоционально нагруженное содержание изложения ситуации клиентом, как в предыдущем кейсе, а, напротив, фиксирует моменты сдержанного сопротивления вопросам психолога о реальной ситуации. Сопротивление девушки на первый взгляд выглядит как безэмоциональное. Важными признаками являются «эмоциональные паузы», которые сопровождаются невербальными симптомами вытесняемого волнения, содержательные противоречия в изложении и т.д.

В процессе сессии специалист уточняет возраст студентки, так как несоответствие возраста и внешнего облика является одним из признаков психического неблагополучия в ситуации сексуализированного насилия. В беседе специалист осуществляет сбор информации и формулирует гипотезу относительно эмоциональной саморегуляции студентки и наличия суицидального риска в текущей ситуации. Одновременно с этим специалист фиксирует семейную ситуацию девушки (стиль взаимодействия, материальные возможности), включенность в обучение, академическую успешность, особенности взаимодействия с преподавателями.

## 5. Выдержка из стенограммы сессии

Специалист (с некоторой провокацией): Скажите, почему Вы решили обратиться в психологическую службу за помощью в предоставлении общежития?

Девушка (неуверенно в замешательстве): Да, я тоже думала, что не по адресу, но мне посоветовали обратиться в психологическую службу.

Специалист: Ну что ж давайте постараемся понять, почему Вы согласились с этим советом? Очевидно, у Вас есть трудности дома? Вы же живете в семье? Или снимаете квартиру? Расскажите...

Девушка: Нет, я живу со своей матерью и ее мужем уже много лет... (меняет тему). У меня все время возникает проблемы с мужчинами, то есть с парнями, последнее время я много дружу с ребятами из общежития, часто прихожу к ним... (останавливается, наблюдает за реакцией специалиста).

Специалист (с легким сарказмом): Тогда понятно, но вряд ли мы сможем по этой причине обеспечить Вам комнату в общежитии, дружить с ребятами из общежития Вы можете и не имея там комнаты.

Девушка начинает нервничать, чесать руки, приоткрывается верх рукава, и специалист видит, что на руках шрамы от расчесывания. Девушка это замечает и натягивает рукава на запястья. Специалист обращает внимание, что реакции девушки не совсем соответствуют ее возрасту, она уже студентка магистратуры, ей 23 года, но по манере общения этого не скажешь. Расскажите мне про ребят из общежития, с которыми Вы дружите?

Девушка (запинаясь): Мы много времени проводим вместе, они все меня любят, зовут к себе часто, я с удовольствием к ним прихожу, остаюсь ночевать, мы хорошо общаемся...

Специалист (тестирует характер отношений): А во время занятий в университете вы с ними общаетесь?

Девушка: Нет, во время занятий я стараюсь быть одна, мы учимся в разных группах.

Специалист: Вы совсем не встречаете своих друзей на занятиях?

Девушка: Мы встречаемся, но ведем себя как незнакомые.

Специалист: Вам не кажется, что это странно? Что-то не так в Ваших с ними отношениях? (девушка нервно сжимает руки, затем хватается за запястья).

Девушка: Я, наверное, лучше пойду. Я поняла, что комнату в общежитии Вы не можете мне получить.

Специалист (сама чувствует внутри беспокойство и интерпретирует его как контрперенос<sup>16</sup> в диалоге со студенткой): Вы не волнуйтесь, я напомню, что наше с Вами общение полностью анонимно. Вы можете мне рассказать причины Вашей просьбы без опасений. Если я смогу Вам помочь хотя бы тем, что выслушаю Вас, это уже хорошо. Я чувствую беспокойство сейчас. Мне кажется мое беспокойство связано с Вашим положением среди одногруппников. В Вашем положении есть какие-то проблемы или мне это кажется? Попробуйте мне рассказать, что Вас беспокоит?

Девушка: Меня не очень-то любят, я у всех увожу парней, девушки на курсе со мной не разговаривают, в общежитии тоже... (молчит, часто моргает).

Специалист: Дорогая, что вызывает такое отношение к Вам по Вашему мнению? Вы сейчас с кем-нибудь встречаетесь? У Вас есть отношения?

Девушка: Нет, я ни с кем не встречаюсь.

Специалист: Здесь есть противоречие, Вы легко уводите парней, но у Вас до сих пор нет молодого человека, а девушки на курсе Вас не любят. Что происходит в Вашей жизни?

---

<sup>16</sup> Психоаналитический термин, используется в практикуме для демонстрации действия осознанного контрпереноса (я чувствую то, что чувствует клиент).

Девушка (демонстрируя неловкость): На самом деле, мне очень сложно... Я ни с кем не дружу, но, если кто-то демонстрирует мне знаки внимания, я легко отзываюсь и стараюсь заводить самые близкие отношения. Но они быстро заканчиваются.

Специалист: Могу я предположить, что Вы легко вступаете в сексуальные связи? Буквально по первому предложению? Это Вас беспокоит?

Девушка: Да, все верно.

Специалист: Расскажите об этом?

Девушка излагает ряд историй о сексуальных взаимоотношениях с молодыми людьми, которые не трансформируются в устойчивые отношения, но оцениваются ею как подтверждение ее востребованности и как повод для негативного отношения со стороны одногруппниц.

Специалист: Зачем Вам общежитие, если Вы уже обеспокоены тем, что происходит, в том числе в общежитии? Может быть Вам лучше жить дома? (у девушки заметно сбивается речь, она неловко пытается сменить позу в кресле после этих слов).

Девушка: Мне бы хотелось быть более самостоятельной, меньше зависеть от семьи.

Специалист (выясняет ресурсы семьи): Ваше обучение здесь кем-то обеспечивается? Вы работаете? В чем Вы хотите быть более самостоятельной?

Девушка: Ну не знаю.

Специалист: Боюсь, Вы должны мне дать больше информации о себе, может быть о своей семье. Какие у вас отношения?

Девушка рассказывает про мать, про их разговоры об учебе, про то, что мама уже давно хочет, чтобы она начала работать и съехала из ее квартиры. В ходе рассказа выяснилось, что муж матери не родной отец девушки, и

отношения с отчимом очень сложные. Специалист наблюдает за девушкой оставшуюся часть беседы и приходит к выводу, что она очень боится отчима.

Специалист: Я Вас услышала, наше время подходит к концу, за Вами другой студент, в оставшиеся пять минут давайте решим, что будем делать. Я предлагаю Вам прийти еще раз, через неделю. За это время постарайтесь понаблюдать за тем, как Вы общаетесь с молодыми людьми, в какой момент коммуникации Вы не можете отказаться от предложений, которые они Вам делают, и хотите ли Вы от них отказываться. При этом постарайтесь быть с собой честны, и потом расскажете мне о своих наблюдениях. Я психолог и никого не оцениваю, моя задача помощь человеку в любой ситуации. Чтобы было понятнее про это, пришлю Вам профессиональный этический кодекс психолога. Попробуйте поработать над осознанием своих ощущений. Потом мы с Вами это обсудим, не беспокойтесь, напоминаю, все конфиденциально... У нас в службе есть занятия по развитию навыков саморефлексии, саморегуляции, скоро у нас лекция по признакам трудной жизненной ситуации, занятие «Границы моей личности». Расписание можно посмотреть на сайте университета, на страничке психологической службы. Приходите... Еще у нас есть волонтерский отряд, ребята прошли обучающие мероприятия по первой психологической помощи и теперь ведут мастер-классы для студентов. Вы можете принять участие, мероприятия очень живые и интересные, подружитесь с кем-нибудь. Я могу провести с Вами около десяти индивидуальных встреч. Не отказывайтесь от них, мы такую возможность далеко не всем можем предоставить... Следующая встреча через неделю, сможете в это же время?

Девушка: А у меня все плохо, раз Вы мне предлагаете так много встреч? Комендант общежития сказала, что к Вам очень сложно попасть, и Вы не всех принимаете.

Специалист: Да, комендант прав, и да, Ваш случай особенный. То, что с Вами происходит, связано с глубокими причинами, и мы должны в них разобраться, я должна научить Вас справляться с теми обстоятельствами, в которых Вы оказались. Вы прекрасно учитесь, у Вас хорошее будущее, но надо взять под контроль свою коммуникацию с мужчинами, и наладить контакт со своим телом. Я хочу Вам помочь и знаю, что это возможно... Попробуем?

Девушка: Да, хорошо спасибо! Я приду через неделю.

#### 6. Общая оценка проделанной работы и выводы специалиста

Студентка находится в ситуации психологического неблагополучия, ее ключевой проблемой (предположительно) является кумулятивный стресс в ситуации пережитого сексуализированного насилия.

*Мишени психологической работы*: невозможность контролировать свою сексуальную жизнь, аутоагрессивное поведение.

*Саморегуляция*: нарушение соматической саморегуляции<sup>17</sup> выражается в дисфункциональных паттернах самоповреждающего поведения. Присутствует опасность для физического и психического благополучия студентки, для образовательного пространства опасности нет.

Основная сложность этого кейса в том, что прямым способом (обращением к органам правопорядка) ситуация не может быть решена. Причиной этому служит отсутствие у специалиста психологической службы права взаимодействия с семьей девушки, в результате которого может быть подтверждена или опровергнута гипотеза специалиста о домашнем насилии. С другой стороны, специалист понимает, что выявленные признаки домашнего насилия могут отражать тяжелый травматический опыт,

---

<sup>17</sup> Имеется в виду взаимосвязь телесных процессов с другими психическими процессами (эмоциональными, мотивационно-смысловыми, поведенческими) при переживании травматического опыта. Соматическая саморегуляция или способствует переживанию психотравмы, или нарушается, приводя к видимым изменениям поведения, что свидетельствует о наличии травматического процесса (Мазур Е. С., Гайда Е. Р., 2013).

полученный вне семьи. Это может быть прошлый опыт, нераспознаваемый клиенткой на фоне развития, предположительно, комплексного посттравматического стрессового расстройства (далее – ПТСР). Все, что можно сделать для студентки в аспекте ее ситуации, – это перенаправить в региональные организации, которые занимаются жертвами насилия анонимно и конфиденциально. Так же психологическая служба может реализовать индивидуальное кризисное консультирование, обоснованно определив студентку в приоритетную целевую группу. Целесообразно включить ее в работу регламентированных групповых мероприятий, которые помогут адаптироваться к жизненным трудностям на период учебы в магистратуре.

Проблема инфантилизма, столь свойственная лицам с психотравмой, является вызовом для психологической службы. Он является серьезным препятствием для активации адаптационных механизмов психики к трудной жизненной ситуации<sup>18</sup> (далее – ТЖС). Преодоление эмоциональной незрелости – это фокус долгосрочного психологического воздействия (психотерапии), перенаправить на которое девушку сложно из-за отсутствия у нее необходимых социальных ресурсов. При наличии высокой вероятности подлинности выводов специалиста о ситуации студентки, возникает опасность актуального суицидального риска. В связи с этим показана реализация пролонгированного кризисного консультирования, пока не будет получено более точное представление о психологических особенностях личности девушки и ее жизненных обстоятельствах. Оценка социальной ситуации студентки (прояснение семейного и учебного контекстов) позволяет специалисту сформулировать возможности для решения ситуации.

---

<sup>18</sup> Здесь и далее понятие «трудная жизненная ситуация» понимается более широко, чем в законодательно закреплённом определении, данном в статье 3 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». Речь идет о любых ситуациях, нарушающих жизнедеятельность человека, которые он самостоятельно преодолеть не может.

7. Ресурсы для решения выявленных проблем, сообщение о перенаправлении

*Внутренние ресурсы университета:* студентке необходимо психологическое сопровождение для предупреждения развития кризисного состояния. Сопровождение может быть реализовано через вовлечение обучающейся в различные мероприятия, проводимые специалистами службы. Одновременно с этим психолог оценивает возможности и риски предоставления студентке комнаты в общежитии. В частности, не окажется ли возможность находиться в комнате общежития фактором, повышающим риск дальнейшего развития девиации сексуального поведения и разрушения учебной деятельности.

*Внешние ресурсы:* региональные организации, оказывающие психологическую, психотерапевтическую и сексологическую помощь жертвам семейного сексуализированного и сексуального насилия, группы помощи, работающие по программе «12 шагов» детей из дисфункциональных семей.

*Содержание сообщения о перенаправлении:* в данном случае психолог воздерживается от высказываний по поводу психического здоровья студентки и выбора стратегий помощи. На данном этапе психолог предлагает студентке цикл индивидуальных встреч, приглашает к участию в различных мероприятиях психологической службы и берет время на уточнение ее реальной ситуации и разработку адекватной стратегии сопровождения.

### ***Контрольные вопросы***

1. Как Вы считает, что в описании данного случая указывает на то, что студентка является жертвой сексуализированного семейного насилия? Обоснуйте свой ответ.
2. В чем состоит главная сложность представленного кейса?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Составьте список организаций в Вашем регионе, где оказывают помощь жертвам семейного сексуализированного и сексуального насилия.
2. Разработайте варианты мероприятий по психологическому просвещению для обучающихся вуза на тему сексуального и сексуализированного семейного насилия.

**Кейс 3.** Работа с последствиями чрезвычайной ситуации, произошедшей в образовательной организации

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Что Вам известно о принятых на Федеральном уровне алгоритмах реагирования на чрезвычайную ситуацию и ее последствия?
2. Какие службы и благотворительные организации Вашего региона подключаются к реагированию и сопровождению пострадавших?

### ***Вводная к кейсу 3***

Кейс 3 предполагает только общее описание ситуации, сложившейся в образовательном сообществе после пережитого трагического события, работу специалистов с группой обучающихся. Ниже описана ситуация, которая интерпретируется участниками образовательных отношений по-разному и требует консолидированного реагирования как психологической службы, так и управленческих структур вуза. В кейсе 3 описание случая соотнесено с частью регламента действий Следственного комитета Российской Федерации<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Положение о следственном комитете Российской Федерации принято Указом Президента от 14 января 2011 № 38 «Вопросы деятельности следственного комитета Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

### **Кейс 3**

#### ***Общее описание ситуации***

В университете в начале учебного года произошла трагическая ситуация, связанная с применением огнестрельного оружия одним из студентов. Насильственные действия обучающегося привели к жертвам среди студентов и преподавателей. В первом полугодии в университете проходили следственные действия, затронувшие в первую очередь группу, в которой учился правонарушитель. К моменту начала зимней сессии в психологическую службу поступили многочисленные обращения студентов, которые жаловались на нарушение эмоционального состояния, снижение продуктивности умственной деятельности в связи с пережитым стрессом из-за трагедии в университете. Среди обращений были одноклассники агрессора, а также и другие обучающиеся. Большинство обращений было связано с просьбами содействия в переносе сроков сессии из-за невозможности сдать зачеты, подготовиться к экзаменам и т.д. Многие жаловались на невозможность спокойно чувствовать себя в стенах вуза на занятиях.

#### ***Определение групп лиц, нуждающихся в психологической помощи***

Информация о погибших и пострадавших предоставлена административно-управленческому аппарату сотрудниками Следственным комитетом Российской Федерации (далее – СК РФ). Списки ранжированы по степени тяжести пережитой трагедии, по степени тяжести психической травмы. В список лиц, требующих внимания, включены прямые свидетели гибели людей, пострадавшие от огнестрельных ранений или получившие травмы в попытке избежать смерти, а также родственники погибших. Одноклассники и однокурсники правонарушителя, и те обучающиеся, кто имеет психологические особенности, усугубляющие переживание

чрезвычайного травматического опыта, в списки СК РФ не включены. Они становятся потенциальными подопечными психологической службы университета на время, необходимое для преодоления стресса после пережитого травматического опыта.

***Стратегия психологической работы с пострадавшими и обратившимися за помощью в психологическую службу***

Специалисты психологической службы владеют информацией о пострадавших в трагедии. Согласно спискам СК РФ вуз осуществляет психосоциальное сопровождение, в том числе и тех пострадавших, которые не числятся в списках. Любые запросы на переносы сессии сверяются со списками СК РФ. С остальными обучающимся, обратившимся в деканат с просьбами о переносе сроков сессии, психологическая служба работает в индивидуальном порядке, взаимодействует с кураторами групп, осуществляет оценку актуального состояния. Таким образом, если запрос на перенос сессии или на предоставление академического отпуска поступает от того, кто включен в списки, то изыскивается возможность помощи в решении вопроса. Остальным студентам рекомендована консультация специалиста психологической службы, где осуществляется диагностика эмоционального состояния, в том числе выявление признаков тревожного расстройства, которое может обостриться в этот период, не смотря на отсутствие у студентов прямой связи с трагедией. Задача специалистов психологической службы выявить среди обращений студентов намерения использовать трагедию в образовательной организации для неправомерного облегчения учебной нагрузки.

Психологическая служба вуза владеет информацией о действиях региональных органов исполнительной власти (далее - РОИВ) в направлении психосоциального сопровождения пострадавших (в соответствии со списками СК РФ). Специалисты психологической службы при

осуществлении перенаправления пострадавших в чрезвычайной ситуации исходят из того, что службы социальной защиты региона оказывают медицинскую, юридическую и другую социальную помощь. Остальные студенты, запросы которых признаны непсихологическими, перенаправляются по алгоритму работы с непсихологическими запросами.

### ***Контрольные вопросы***

1. Как действуют психологи, если после случившейся в стенах вуза трагедии, от студентов поступают запросы на перенос сроков сессии?
2. Какой информацией специалистам психологической службы вуза необходимо владеть для осуществления перенаправления студентов-пострадавших в чрезвычайной ситуации?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Что Вы знаете о принятых в Вашем регионе алгоритмах работы с пострадавшими в террористических актах? Актуализируйте известную Вам информацию и проверьте ее точность.
2. Разработайте мероприятия психологической поддержки для обучающихся – одноклассников правонарушителя.

## ГЛАВА 2

### АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ЗАПРОСАМИ

В этой главе подробно рассматриваются особенности психологического консультирования в системе высшего образования. Как любой контекст, контекст реализации психологической помощи и психологического сопровождения на базе университетов, обуславливает специфику не только формы, но и содержания психологической работы. Так, только учитывая условия, в которых работают специалисты психологических служб вузов, можно говорить о поиске оптимальных решений для повышения эффективности оказываемой помощи. В связи с этим возникает необходимость выделить психологическое консультирование в системе высшего образования в отдельную категорию консультативной деятельности, имеющую ряд своих специфических особенностей. Определение отличительных черт психологического консультирования и возможных стратегий работы с психологическими запросами обучающихся, их родителей (законных представителей) и сотрудников вузов является целью этой части практикума.

#### **2.1. Контекст и условия работы специалистов психологических служб в системе высшего образования**

##### *Вопросы и задания для самопроверки*

1. Какие условия работы психолога в вузе, на Ваш взгляд, можно назвать специфическими, то есть отличными от условий работы в других организациях?

2. Какие условия, по Вашему мнению, влияют на возможность психолога консультировать обучающихся, работников университета? Поясните свой ответ.

3. Как Вы думаете, какова цель психологического консультирования студентов? А сотрудников вуза? Сформулируйте и запишите.

Контекст и условия, в которых реализуется консультативная деятельность, неразрывно связаны между собой. Особенности образовательной среды определяют как цели и задачи психологической работы, так и адресатов помощи – целевые группы. Поэтому осуществление психологического сопровождения образовательной деятельности в вузе невозможно без учета своеобразия образовательной среды, а также специфики образовательной организации высшего образования. При этом оказание психологической помощи студентам университетов обеспечивает реализацию академического права каждого обучающегося на психологическую помощь в качестве условия для обучения, учитывающего особенности психофизического развития и состояния здоровья<sup>20</sup>. В соответствии с этим правом предоставление квалифицированной психологической помощи обучающимся, а также содействие в получении специализированной психолого-медико-педагогической помощи в случае необходимости являются непосредственными задачами психологической службы вуза. Таким образом, контекст работы в пространстве высшего образования определяет то, что в фокусе внимания психологов оказывается прежде всего образовательная деятельность и условия, способствующие или напротив препятствующие обучению студентов.

---

<sup>20</sup> Данное право закреплено в пункте 1 статьи 34 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

Что касается условий, в которых психологи университетов осуществляют консультативную деятельность, то они, с одной стороны, различны и обусловлены во многом спецификой конкретной образовательной организации. С другой стороны, часть условий являются общими для системы высшего образования, среди них: многочисленность и многообразие целевых групп. По результатам мониторинга деятельности образовательных организаций высшего образования в 2023 году, только численность студентов в 100 наиболее крупных университетах России варьировалась от 10490 (Тихоокеанский государственный университет) до 43222 человек (Московский финансово-промышленный университет «Синергия»)<sup>21</sup>. Рассматривая более пристально целевые группы из числа обучающихся, можно обнаружить, что, например, для студентов разных курсов характерен свой спектр проблем. В частности, в первый год обучения в вузе наиболее частой и общей проблемой являются трудности в адаптации. Студентам 2-х и 3-х курсов присущи сомнения в правильности профессионального выбора. У старшекурсников остро стоят вопросы трудоустройства и профессиональной идентификации (Шаболтас А. В. и др., 2024). Получается, на протяжении всего периода обучения психологическое сопровождение учебного процесса необходимо. При этом в рамках данного примера была затронута малая часть целевых групп, с которыми работают психологи вузов. На практике количество целевых групп со свойственной для каждой из них проблематикой значительно больше.

В итоге, высокая востребованность психологической помощи в университетах сочетается с выраженным дефицитом специалистов. К сожалению, дефицит кадровых ресурсов является одной из общих проблем психологических служб вузов. Поэтому при построении алгоритма работы с психологическими запросами обучающихся и сотрудников вуза важно

---

<sup>21</sup> Информационно-аналитические материалы по результатам мониторинга деятельности образовательных организаций высшего образования взяты с сайта [www.miccedu.ru](http://www.miccedu.ru).

учитывать ограничения, связанные с этим, и возможности, лежащие в плоскости вариативности направлений и форм психологической работы.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что важно удерживать в фокусе внимания психологу, работая с психологическими запросами студентов?
2. Какие условия необходимо учитывать при построении алгоритма работы с психологическими запросами обучающихся?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Поразмышляйте об образовательной организации, в которой Вы сейчас работаете или планируете работать. Возьмите лист бумаги и простой карандаш. Разделите лист вертикальной линией на 2 части. Перечислите условия, которые необходимо учитывать при организации психологической работы с обучающимися и сотрудниками вуза. Справа – укажите условия, которые можно отнести к общим или схожими с другими университетами, слева – к специфическим, присущим именно данному вузу.
2. Составьте наиболее полный список возможных внутриуниверситетских мероприятий, успешная реализация которых будет способствовать решению характерных проблем студентов разных курсов. Проверьте свой список на полноту, обсудив его с коллегами.

## **2.2. Целевые группы для психологического сопровождения и приоритетные категории среди обучающихся для индивидуального консультирования**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Как Вы считаете, есть ли обращения обучающихся, с которыми психологи вуза работают в первую очередь? Какие? Поясните свой ответ.
2. Возьмите лист бумаги с ручкой и перечислите, с какими целевыми группами работают психологи вуза. В этом перечне любым

способом выделите те группы, работа с которыми, на Ваш взгляд, является приоритетной. Обоснуйте свой выбор.

3. Представьте ситуацию: в психологическую службу поступило 100 запросов от студентов на индивидуальную консультацию, в том время как в текущем месяце возможно провести только 20. Подумайте и напишите, на основе каких критериев возможно сформировать список студентов, которые смогут получить консультацию психолога в этом месяце. Затем разработайте варианты предложений для обучающихся, которые в этот список не попали. Обсудите с коллегами, как бы они поступили в подобной ситуации.

Многочисленность и вариативность целевых групп для психологического сопровождения – одно из неотъемлемых условий психологической работы в организациях системы высшего образования. Так, психологи университетов оказывают психологическую помощь участникам образовательных отношений, среди которых обучающиеся и их родители (законные представители), сотрудники вуза, в частности преподаватели, специалисты, административно-управленческий и учебно-вспомогательный персонал, а также другие работники университета (сотрудники охраны, общежития и прочий обслуживающий персонал). При этом внутри отдельной группы есть категории, которые нуждаются в большем внимании со стороны специалистов. Например, среди профессорско-преподавательского состава это молодые преподаватели и преподаватели старшего возраста. В группе обучающихся это первокурсники, неуспевающие обучающиеся, студенты, проживающие в общежитии, а также категории обучающихся, которые условно можно назвать уязвимыми, среди них: обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), с инвалидностью, участники специальной военной операции (СВО), родственники участников СВО, студенты, находящиеся в трудной жизненной ситуации (ТЖС), пострадавшие

в чрезвычайной ситуации (ЧС), иностранные студенты. В группе неуспевающих обучающихся в качестве приоритетных для психологического сопровождения могут быть выделены следующие категории: студенты первого курса, студенты с первым случаем академической задолженности, обучающиеся с устойчивой неуспеваемостью, студенты, вышедшие после академического отпуска, находящиеся на грани отчисления, а также отчисленные. В числе родителей (законных представителей) обучающихся приоритетными категориями для получения помощи являются родители (законные представители) уязвимых групп обучающихся, несовершеннолетних первокурсников, а также имеющие статус участника СВО. Таким образом, внутри целевых групп есть категории, работа с которыми для специалистов психологической службы носит первостепенный характер.

В зависимости от особенностей контингента образовательной организации, а также текущих обстоятельств приоритетные группы для психологического сопровождения могут быть разными, в том числе в каждый отдельный момент времени. Тем не менее, определение с какими категориями участников образовательных отношений и с какими запросами психологическая работа находится в приоритете, имеет важное значение, особенно, когда речь идет об индивидуальном консультировании. Выявление среди обучающихся тех, кому в первую очередь требуется психологическая помощь, обеспечивает не только эффективное использование трудовых ресурсов организации, которые часто весьма ограничены, но и способствует минимизации рисков развития серьезных проблем в молодежной среде таких, как дезадаптация и суицидальное поведение. Иначе говоря, учитывая высокую нагрузку на специалистов психологической службы вуза для обеспечения эффективности психологического сопровождения участников образовательных отношений необходимы критерии отбора поступивших в

службу обращений с точки зрения приоритетности работы с ними в рамках индивидуального консультирования. Далее более детально будет рассмотрен принцип отбора обращений обучающихся. Данная категория обращений, с одной стороны, составляет основную долю обращений, поступающих в психологическую службу вуза. С другой стороны, работа с запросами студентов напрямую связана с реализацией академического права каждого обучающегося на психологическую помощь.

В качестве критериев отбора обращений обучающихся могут выступать два фактора: фактор психологической уязвимости обучающегося и характер самого запроса. Степень психологической уязвимости студентов определяется посредством установления категорий, к которым те принадлежат. К примеру, студент первого курса с ОВЗ, проживающий в общежитии и имеющий задолженность по результатам первой сессии, относится к четырем приоритетным для психологического сопровождения группам: к группе первокурсников, к группе обучающихся с ОВЗ, к группе студентов, проживающих в общежитии, к группе неуспевающих студентов. Принадлежность к вышеобозначенным категориям можно рассматривать в качестве показателя степени психологической уязвимости студента. Так, если за принадлежность обучающегося к одной приоритетной группе для психологической помощи присваивать балл, то по сумме баллов может быть определен рейтинг обучающегося по психологической уязвимости. В данном примере рейтинг равен четырем. Сравнение рейтинга данного студента с рейтингом других из числа тех, кто обратился с запросом на консультацию в службу, позволяет оценить степень психологической уязвимости этого студента по сравнению с другими обучающимися. Соответственно, чем выше рейтинг обучающегося, тем выше приоритетность удовлетворения его обращения.

Второй фактор, который важен для осуществления отбора обращений, – характер запроса. Приоритетными являются обращения, связанные со следующими запросами:

- кризисные запросы. В данную группу запросов входят обращения студентов, пострадавших в чрезвычайной ситуации, ставших участниками или свидетелями экстремальной ситуации, а также обучающихся – жертв насилия. Непсихологические запросы медицинского характера, прежде всего содержащие в себе жалобы на симптомы, являющиеся признаками психических расстройств, относятся к этой же категории запросов и требуют оперативной помощи;
- запросы, связанные с проблемами коммуникативного характера в образовательном пространстве. Сюда относятся обращения студентов, связанные с конфликтами в учебной группе, в первую очередь ситуации, носящие черты буллинга, а также иные конфликтные ситуации с профессорско-преподавательским составом, а также с работниками общежития или соседями и т.п.;
- запросы, относящиеся к проблемам адаптации, в частности межкультурной адаптации, социализации иностранных студентов, адаптации к обучению в вузе студентов первокурсников, студентов, вышедших из академического отпуска, а также адаптации в случае утраты здоровья;
- запросы, связанные с ситуациями учебных перегрузок. В данном случае речь идет об обращениях студентов, переживающих экзаменационный стресс, стресс, связанный с подготовкой и защитой квалификационных работ и пр.

Помимо этого, в качестве дополнительного фактора для отбора обращений может выступать характер актуального эмоционального состояния обучающегося, интенсивность болезненных переживаний в контексте беспокоящей студента проблемы. Так, высокая интенсивность

переживаний и выраженная нестабильность эмоционального состояния являются показаниями для предоставления безотлагательной психологической помощи. Следовательно, отбор обращений связан с анализом обращений с точки зрения степени уязвимости обучающегося, характера беспокоящей проблемы и остроты переживаний, связанных с ней. Чем выше уязвимость обучающегося, острее проблема и переживания, тем быстрее должна быть оказана помощь.

Таким образом, располагая определенной информацией об обучающихся и причинах обращения в психологическую службу, специалисты получают возможность определять порядок предоставления консультативной помощи. Для сбора необходимых сведений специалисты психологической службы, например, могут предлагать обучающимся при записи на индивидуальную консультацию заполнить форму заявки, в содержание которой входит анкета с перечнем вопросов, направленных на:

- выявление принадлежности студентов к приоритетным для психологической помощи группам;
- определение характера запросов, причин обращения;
- определение актуального эмоционального состояния студентов и остроты переживаний, связанных с проблемной ситуацией (например, может быть использована десятибалльная шкала для оценки уровня эмоционального напряжения/беспокойства по поводу проблемы).

Говоря о сборе информации, предшествующем непосредственно консультации, важно отметить, что реализация такого рода работы с персональными данными студентов требует, во-первых, оформления письменного согласия обучающихся на обработку персональных данных, во-вторых, предполагает обеспечение защиты полученной информации. Поэтому, несмотря на высокое значение предварительного сбора информации для организации консультативной помощи студентам, его

реализация возможна только в том случае, если психологическая служба имеет возможность обеспечить законность получения, а также безопасность обработки и хранения персональной информации обучающихся. В приложении 3 предлагается пример анкеты для сбора первичной информации.

В заключении отметим, что чем большее количество обучающихся приходится на одного психолога в вузе, тем большее значение приобретает отбор обращений на индивидуальную консультацию. Работа с обучающимися с высокой степенью психологической уязвимости, а также с кризисными запросами находится в приоритете. При этом, сообщать студентам о существовании отбора обращений на индивидуальные консультации, его принципе стоит, также как и предоставлять информацию об альтернативных формах получения психологической помощи: групповых консультациях, психологических тренингах, тематических семинарах и пр. Четкая и понятная система правил организации индивидуальной работы со студентами – залог уверенности и спокойствия не только специалистов, но и обучающихся, которые точно знают, где, как и когда они могут получить помощь.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какие факторы являются ключевыми при осуществлении отбора обращений обучающихся на индивидуальную консультацию?
2. Какие условия являются необходимыми для организации сбора информации, предшествующем индивидуальной консультации?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Возьмите лист бумаги и ручку. Составьте список запросов обучающихся, работа с которыми, на Ваш взгляд, является первостепенной. Проранжируйте запросы в списке по степени их приоритетности

удовлетворения. Рядом с каждым запросом укажите формы психологической работа, подходящие для работы с ним.

2. Изучите анкету для сбора первичной информации (приложение 3). Обсудите с коллегами предложенный принцип отбора обращений обучающихся на индивидуальную консультацию и возможность его применения на практике.

### **2.3. Психологические запросы обучающихся, с которыми работают психологи вуза**

#### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Возьмите лист бумаги и ручку. Разделите лист вертикальной линией на две равные части. На левой стороне листа напишите список психологических запросов обучающихся, с которыми психологи вуза работают, с правой – с которыми не работают. Внимательно изучите списки. Сформулируйте причину, по которой в одном случае работа с психологическими запросами осуществляется, а в другом – нет.

2. Подумайте и запишите 5 причин, по которым психолог вуза может осуществлять работу с психологическим запросом студента, с которым работать не должен.

3. Как Вы думаете, какие вопросы может задать себе специалист психологической службы, чтобы проверить, должен ли он работать с со следующими психологическими запросами студентов: налаживание отношений с девушкой, установление приятельских отношений с одногруппниками, разрешение конфликта с родителями, преодоление экзаменационного стресса, нормализация состояния в ситуации стресса, связанного с переживанием утраты романтических отношений. Запишите эти вопросы.

В силу контекста работы в пространстве высшего образования в фокусе внимания специалистов психологической службы находятся главным

образом образовательная деятельность и условия, способствующие или напротив препятствующие обучению студентов. В связи с этим к категории психологических запросов, с которыми работают психологи вуза относятся:

- запросы, непосредственно связанные с обучением в вузе: проблемы адаптации, вопросы профориентации на разных этапах обучения, состояния академического, экзаменационного стресса, академического выгорания, трудности во взаимоотношениях с одногруппниками, преподавателями и иными сотрудниками университета и т.п.;
- кризисные запросы, связанные с чрезвычайной ситуацией, со стрессовыми ситуациями настоящего времени/недавнего прошлого или с кризисными состояниями, в том числе обусловленными обстоятельствами личной жизни, проблемами в романтических отношениях.

Соответственно, к психологическим запросам обучающихся, с которыми специалисты психологической службы не работают относятся:

- запросы, несвязанные с обучением, такие как создание романтических отношений, поиск путей самореализации вне профессии, разрешение проблем межличностного общения на рабочем месте или с окружением вне вуза, которые не влияют на процесс и результаты обучение и т.п.;
- запросы, подразумевающие длительную работу, направленную на разрешение глубинных личностных проблем студента, включая работу с прошлым травматическим опытом, детским опытом отношений с родителями и пр.

Вместе с тем на практике специалисты не редко испытывают затруднения в определении того, с какими психологическими запросами работа ведется в стенах вуза, а с какими нет. Поскольку составить исчерпывающие списки для данных категорий запросов невозможно, в

качестве дополнительных ориентиров предлагается использовать ответы на следующие вопросы:

- проблема, с которой обратился студент, связана с образовательной средой (условиями, ситуациями, с системой межличностных отношений в вузе)? Влияет ли данная проблема на качество обучения студента (его успеваемость, посещаемость, вовлеченность на занятиях), на возможность благополучно учиться?
- сколько консультаций необходимо, чтобы решить проблему обучающегося?
- после того, как студент получил помощь и вышел из кризисного состояния, состояния стресса, его запрос связан с личностными изменениями или разрешением ситуативной проблемы?

Отсутствие связи проблемы с образовательной средой, процессом и результатами обучения, большое число требующихся для разрешения проблемы консультаций (более 5 встреч без учета числа консультаций необходимых для нормализации состояния в случае работы с кризисными запросами), а также наличие в обращении запроса на личностные изменения указывают на то, что психологический запрос не относится к категории запросов, с которыми работают психологи вуза.

Таким образом, анализ запроса с точки зрения связи с учебной деятельностью, продолжительности психологической работы и характера желаемых изменений позволяет определить, возможна ли работа с запросом в условиях психологической службы университета. В случае отсутствия возможности работать с психологическим запросом обучающегося на базе вуза, психолог перенаправляет студента в организации, к специалистам, которые оказывают запрашиваемую психологическую или психотерапевтическую помощь.

### ***Контрольные вопросы***

1. С какими психологическими запросами работают психологи вузов?
2. Какой способ проверки может использовать специалист психологической службы, чтобы определить, должен ли он работать с тем или иным психологическим запросом обучающегося?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Возьмите лист бумаги и ручку. Запишите психологические запросы, с которыми в течение последних двух недель к Вам обращались обучающиеся. Проверьте, относятся ли эти запросы к категории, с которой работают психологи вузов. Обоснуйте ответ для каждого запроса.
2. Прочитайте еще раз список вопросов, предложенных для работы с психологическими запросами студентов. Расскажите коллегам про данный способ анализа запросов. Обсудите с ними ситуации обращений обучающихся, когда применение этого способа могло бы быть полезным.

## **2.4. Альтернативные индивидуальному консультированию способы работы с психологическими запросами обучающихся**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Какая психологическая работа со студентами может выступать в качестве альтернативы индивидуальному консультированию в условиях университета? Реализация какой психологической работы, на Ваш взгляд, может значительно снизить необходимость обращаться за индивидуальной консультацией у обучающихся?
2. Подумайте и запишите, какие тематические мероприятия было бы полезно провести в текущем полугодии в вузе для студентов разных курсов, чтобы проработать актуальные для них психологические вопросы.
3. Какие преимущества, ограничения и риски Вы видите в групповом консультировании? Подумайте и запишите свои ответы в таблицу,

указав возможные способы преодоления ограничений и снижения рисков группового консультирования.

№	Возможности	Ограничения	Риски	Способы преодоления ограничений и снижения рисков
1.				
2.				
3.				
4.				

Поскольку высокая востребованность психологической помощи в университетах сочетается с выраженной нехваткой специалистов при организации работы с психологическими запросами обучающихся большое значение имеет поиск альтернативных индивидуальному консультированию способов работы с запросами и их успешная реализация. Решение этих задач предполагает обращение к другим формам и направлениям психологической работы, а также изучение и обеспечение необходимых условий для их реализации. Говоря простыми словами, чтобы снизить число обращений студентов за индивидуальной консультацией, нужно найти другие эффективные способы работы с психологическими запросами и создать условия для их осуществления.

Для оказания адресной помощи студентам в качестве альтернативы индивидуальному консультированию выступает прежде всего групповое консультирование. Так, проведение консультаций в группе обучающихся, сформированной на основе сходства запросов, позволяет предоставить персонифицированную помощь большему количеству обучающихся с меньшими временными затратами со стороны специалистов психологической службы. В рамках групповой консультации студенты имеют возможность получить психологическую поддержку от группы, осознать, что их проблемы не уникальны, а переживания естественны. Это, в

свою очередь, является несомненным преимуществом групповой формы работы, которая обладает более высоким психотерапевтическим потенциалом по сравнению с индивидуальной. Тем не менее, групповая работа связана не только с преимуществами, но и ограничениями, а также рисками. К примеру, численность участников группы не должна превышать 20 человек, содержание запросов участников должно быть схожим, правила работы в группе должны соблюдаться всеми. Несоблюдение правил участниками групповой консультации, в частности правила конфиденциальности, – источник угрозы психологической безопасности обучающихся в образовательной среде. Поэтому организация групповых консультаций в вузе требует проведения кропотливой работы по формированию у обучающихся культуры общения как внутри психологической группы, так и вне нее. Оформление с каждым участником группы письменного согласия с условиями участия в групповой консультации – пример простого способа обеспечения выполнения правил. Однако, этой меры зачастую бывает недостаточно и проведение отдельной работы, направленной на осознание участниками значения правил и последствий их нарушений, не только оправдано, но и необходимо.

Другие эффективные способы работы с психологическими запросами обучающихся связаны с такими направлениями деятельности психологической службы университета как психологическое просвещение и психологическая профилактика. Успешная реализация данных направлений психологической работы, с одной стороны, способствует удовлетворению актуальных запросов обучающихся, с другой стороны, предупреждает возникновение широкого спектра проблем у студентов, а, следовательно, способствует снижению потребности в консультативной помощи. Планированию и проведению просветительских мероприятий непременно предшествует выявление актуальных потребностей обучающихся в

психологических знаниях, навыках. В основе организации профилактических мер лежит оценка факторов риска психологического неблагополучия студентов в образовательной среде вуза. Так, владение информацией о психологических потребностях, интересах обучающихся и источниках угрозы безопасности образовательной среды конкретного вуза в настоящий момент времени позволяет специалистам разработать тематический план мероприятий (семинаров, лекций, форумов, психологических игр, тренингов, мастер-классов и пр.) по психологическому сопровождению обучающихся. Успешная реализация такого плана обеспечит повышение уровня психологической компетентности обучающихся и комфортный психологический климат в университете, что обязательно отразится на востребованности консультаций среди студентов.

Организация психологической поддержки обучающихся со стороны участников образовательных отношений (студентов-волонтеров, старост, кураторов групп, преподавателей) также играет важную роль в обеспечении психологического благополучия студентов. Обучение студентов и сотрудников вуза выявлению признаков кризисных состояний, оказанию первой психологической помощи, в том числе в кризисных ситуациях, говоря языком финансистов, – оправданная и выгодная инвестиция, вложение, которое не только быстро окупится, но и принесет прибыль. Гарантированной прибылью в данном случае является, с одной стороны, психологическая компетентность участников образовательного процесса, с другой стороны, своевременное получение обучающимися психологической помощи и, соответственно, предупреждение и купирование острых, кризисных состояний. Таким образом, продуманная и планомерная просветительская и профилактическая работа с субъектами образовательного процесса способствует удовлетворению психологических запросов

обучающихся и предупреждает возникновение у них потребности в консультативной помощи.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какую работу психологов вуза можно рассматривать в качестве альтернативы индивидуальному консультированию? Почему?
2. Что предшествует планированию и реализации просветительских мероприятий? Что необходимо учесть, чтобы запланированные мероприятия действительно способствовали удовлетворению психологических запросов студентов?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Составьте список проведенных просветительских и профилактических мероприятий на Вашем месте работы в этом или прошлом учебном году. Оцените, насколько данные мероприятия способствовали тому, что количество обращений студентов за индивидуальной консультацией в психологическую службу стало меньше. Объясните такой результат.
2. Проанализируйте, насколько запланированные на текущий учебный год просветительские и профилактические мероприятия связаны с актуальными запросами студентов. Обоснуйте свой вывод.

## **2.5. Консультативная работа с сотрудниками вуза**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Возьмите лист бумаги и ручку. Перечислите, кому из сотрудников вуза специалисты психологической службы оказывают психологическую помощь, в какой форме?

2. Проанализируйте, какая психологическая работа ведется с сотрудниками университета, где Вы работаете, работали? Обращаются ли сотрудники за индивидуальными консультациями? Если да, то с какими запросами? Если нет, то с чем связано отсутствие обращений?

3. Работа с какими запросами сотрудников вуза, на Ваш взгляд, является приоритетной для специалистов психологической службы? Обоснуйте свой ответ.

В параграфе «2.2. Целевые группы для психологического сопровождения и приоритетные категории среди обучающихся для индивидуального консультирования» был подробно рассмотрен принцип отбора обращений обучающихся с точки зрения приоритетности работы в рамках индивидуального консультирования. Тема консультативной работы с сотрудниками вуза также неразрывна связана с вопросом критериев определения высокоприоритетных обращений.

В целевой группе сотрудников университета, куда входят преподаватели, специалисты, административно-управленческий, учебно-вспомогательный персонал и другие работники вуза, есть уязвимые категории, помощь которым находится в приоритете. К ним относятся: молодые преподаватели, работники с большим стажем, сотрудники с ОВЗ, инвалидностью, работники, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, сотрудники - участники СВО или родственники участников СВО, молодые семьи преподавателей. Так, принадлежность к уязвимой категории – один из критериев приоритетности обращений.

Другой критерий касается характера запроса. Среди высокоприоритетных запросов можно выделить следующие:

- кризисные запросы, связанные с участием в чрезвычайной или экстремальной ситуации, а также непсихологические запросы медицинского характера (прежде всего ситуации, когда на основании жалоб можно предполагать необходимость перенаправления к врачу-психиатру);
- запросы, относящиеся к проблемам деловой коммуникации с участниками образовательных отношений, например, острые или длительные конфликты со студентами, преподавателями, административными работниками и пр.;
- запросы, связанные с трудностями адаптации новых сотрудников, молодых преподавателей;
- запросы, в которых присутствуют жалобы, содержащие в себе признаки эмоционального выгорания (физическое, эмоциональное истощение, ощущение бессмысленности любых усилий, отчужденность).

Характер актуального эмоционального состояния, в частности интенсивность и болезненность переживаний в контексте беспокоящей проблемы, рекомендуется использовать в качестве дополнительного критерия для определения степени приоритетности обращений сотрудников вуза. Неустойчивость эмоционального фона (лабильность), выраженная интенсивность переживаний (подавленность, перевозбуждение) – показатели к предоставлению оперативной помощи.

Таким образом, предложенный принцип отбора обращений работников университета аналогичен тому, что был предложен ранее для работы с запросами обучающихся. Как и обучающимся специалисты психологической службы при записи работников вуза на индивидуальные консультации могут предлагать для заполнения анкету (приложение 3). Так, предварительный опрос желающих получить психологическую консультацию позволяет

собрать требующуюся для определения приоритетности обращений информацию. В дополнение к этому подчеркнем, что также как и запросы студентов, запросы сотрудников вуза должны иметь отношение к образовательному процессу. В случае, когда запрос не связан с образовательной деятельностью (не влияет на нее) или не касается кризисной помощи, психолог перенаправляет работника университета к специалисту, в организацию, где тот может получить требующуюся помощь.

При этом в отличие от психологической работы с обучающимися в качестве альтернативы индивидуальному консультированию сотрудников вуза не может выступать групповое консультирование. Групповая психологическая работа с личными переживаниями людей, имеющих деловые отношения и работающих вместе, крайне нежелательна и связана с большими рисками прежде всего относительно психологической безопасности этих людей. Психологическая помощь работникам университета оказывается либо адресно в рамках индивидуальных консультаций, либо неперсонифицированно посредством просветительских и профилактических мероприятий преимущественно в форме лекций, вебинаров и семинаров.

### ***Контрольные вопросы***

1. По каким критериям можно определить степень приоритетности обращений работников вуза?
2. Какие запросы сотрудников университета можно считать высокоприоритетными?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Составьте список запросов, с которыми к Вам за последние 3 месяца обращались сотрудники вуза. Опросите коллег, с какими запросами обращались к ним. Составьте план просветительских мероприятий, в рамках которых возможна эффективная работа с этими перечнем запросов. В случае,

если обращения к Вам, к Вашим коллегам отсутствовали, составьте список психологических тем, которые могут быть интересны преподавателям и разработайте тематический план мероприятий в соответствии с ними.

2. Выясните, какая психологическая работа запланирована в этом учебном году с сотрудниками вуза, в котором Вы работаете. Чем обусловлен данный план работы или его отсутствие? Обсудите с коллегами, как они представляют себе идеальную модель психологической работы с работниками университета.

## **2.6. Консультативная работа с родителями (законными представителями) обучающихся**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Ведется ли психологическая работа с родителями (законными представителями) обучающихся в вузе, где Вы работаете? Если ведется, то какая? Если не ведется, то почему?

2. Обращаются ли родители (законные представители) обучающихся в психологическую службу университета? Если да, то при каких обстоятельствах и с какими запросами? Если нет, то чем Вы можете это объяснить?

3. Считаете ли Вы психологическую работу с родителями (законными представителями) обучающихся в вузе целесообразной, важной? Обоснуйте свой ответ.

Обращения родителей (законных представителей) (далее – родителей) обучающихся в вуз за помощью, с одной стороны, достаточно редки, с другой стороны, связаны с весьма ограниченным спектром проблем. Преимущественно родители озабочены тем, чтобы дети благополучно окончили университет. Поэтому их обращения связаны прежде всего с обстоятельствами, угрожающими обучению или успешному завершению обучения детьми. Среди них: академическая задолженность; угроза

отчисления; продление, перенос сессии, например, по серьезной болезни; конфликты с преподавателями; конфликты с работниками общежития, соседями по комнате и т.п. Для разрешения подобных проблем родители обучающихся обращаются в деканат, где чаще всего решение находится. В отдельных ситуациях сотрудники деканата могут направить родителя студента к специалисту психологической службы, допустим, когда самому родителю требуется первая психологическая помощь, но подобные случаи скорее исключение, чем правило.

Иногда психологи университета сами инициируют взаимодействие с родителями обучающихся. В основном это касается ситуаций, когда обучающиеся находятся под угрозой отчисления или испытывают выраженные и длительные трудности в обучении, а также когда поведение студентов представляет опасность для них самих и/или окружающих и т.п. То есть это сложные ситуации, для разрешения которых привлечение родителей является необходимостью. Однако, насколько бы не было оправдано взаимодействие специалистов психологической службы с родителями для разрешения проблем обучающихся, оно возможно при условии законности подобных действий. Так, если речь идет об обращении к родителям совершеннолетнего студента в связи с его проблемами в обучении, то специалисту психологической службы нужно иметь на руках письменное согласие самого студента на распространение персональных сведений о нем, даже если он сам просит психолога поговорить с родителями. В ином случае действия психолога будут незаконными. В ситуациях, где есть признаки угрозы здоровью и жизни обучающихся, сотрудников вуза, специалисты действуют в строгом соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими действия в подобных обстоятельствах. Если необходимые документы в организации отсутствуют, то специалисты психологической службы могут инициировать

их разработку и утверждение. Таким образом, порядок взаимодействия психологов вуза с родителями обучающихся может быть регламентирован локальными нормативными актами организации. Тогда действия, соответствующие утвержденному порядку, будут правомерными.

Подчеркнем, взаимодействие психологов университета с родителями обучающихся всегда так или иначе касается образовательного процесса и учебной деятельности обучающихся. В тоже время индивидуальная психологическая консультация, пожалуй, единственная форма психологической работы, в рамках которой родителям студентов может быть оказана адресная психологическая помощь. Но она предоставляется скорее в исключительных случаях, так как не носит приоритетный характер в организациях высшего образования. При этом реализация таких направлений деятельности психологической службы университета как психологическое просвещение и психологическая профилактика может включать работу с родителями студентов. Так, часть запланированных на учебный год тематических мероприятий может быть адресовано родителям обучающихся при условии целесообразности их реализации по отношению к задачам психологического сопровождения обучающихся и трудозатратам специалистов службы.

### ***Контрольные вопросы***

1. С какими проблемами и куда чаще всего обращаются родители обучающихся? При каких обстоятельствах родитель студента может быть перенаправлен к психологу вуза?

2. В каких ситуациях психолог может инициировать взаимодействие с родителем студента? Какие условия для этого необходимы?

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Выясните, есть ли в Вашем вузе локальные нормативные акты, которые регламентируют порядок взаимодействия специалистов психологической службы с родителями обучающихся. Обсудите с коллегами, в каких ситуациях подобные документы нужны и для чего.

2. Составьте список возможных тематических мероприятий для родителей студентов, ориентируясь на актуальные задачи психологического сопровождения обучающихся в Вашем вузе. Оцените их важность для реализации этих задач по 10-балльной шкале, где 0 – совсем не важно, 10 – имеет максимальное значение.

## **2.7. Примеры работы со сложными случаями: психологические запросы участников образовательных отношений**

### ***Вопросы и задания для самопроверки***

1. Какие случаи в психологическом консультировании участников образовательных отношений можно назвать сложными? Сформулируйте и напишите свое определение данному понятию.

2. Как часто, согласно Вашему опыту, в практической работе психолога вуза встречаются сложные случаи? Поговорите с коллегами и узнайте, что они считают сложными случаями и как часто с ними имеют дело.

3. При работе со сложными случаями опираетесь ли Вы на нормативные документы (локальные акты, регламенты)? Если да, то уточните, на какие именно.

Установка, данная в разделе 2.3 на работу с психологическими запросами в ситуации, когда они касаются актуального состояния или имеют отношения к образовательному процессу справедлива, если запросы одинаково понятны и психологу, и клиенту психологической службы. Большинство запросов, с которыми участники образовательных отношений обращаются в психологическую службу, сложные. За актуальными эмоциональными переживаниями и запросами с ними связанными, часто кроются непсихологические запросы, в которых есть кризисная или медицинская составляющие. В большинстве случаев это становится понятно только в процессе сессии. Многие запросы психолог должен помочь клиенту переформулировать в виду того, что истинные причины психологического страдания человеком не осознаются. В данном разделе приводятся примеры сложных запросов родителя, преподавателя и студента, которые могут оказаться вызовом для специалистов психологической службы. При этом, как следует из случаев, предоставленных для разбора на супервизии

Минобрнауки, подобные запросы достаточно часто встречаются в работе вузовских психологов. Такие сложные кейсы зачастую требуют расширения рамок профессиональной позиции специалиста, его включенности в неоднозначные ситуации, с которыми сталкивается образовательная организация.

Порядок рассмотрения кейсов в этом разделе приблизительно такой же, как и в разделе 1.6, но без описания действий специалистов, связанных с перенаправлением и маршрутизацией. Общий порядок рассмотрения кейсов также, как в разделе 1.6 может быть изменен, но нумерация пунктов в структуре рассмотрения кейсов сохраняется та, что предложена выше. Сложные случаи психологической работы с родителями и преподавателями, как правило, поступают в психологическую службу по запросу сторонних лиц, представителей других подразделений университета. Соответственно, специалисту необходимо контактировать и с ними тоже, поэтому общее описание ситуации в кейсах формулируется специалистом в опоре на информацию из разных источников. С учетом этого кейсы 4 и 5 представлены с изменениями порядка изложения, с помощью нумерации отражается назначение представленного описания.

**Кейс 4.** Работа с родителем студента, представляющего потенциальную опасность для других обучающихся / Работа с родителем обучающегося с проявлениями сексуализированного поведения в отношении студенток

***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Что такое неконтролируемое сексуализированное поведение? Сформулируйте и запишите свое определение этого понятия. Приведите примеры такого поведения (из практики или хрестоматийные).

2. Чем, по-Вашему, такое поведение отличается от романтического флирта? Обозначьте конкретные различия одного от другого.

### ***Общее описание ситуации***

В психологическую службу обратилась группа студенток второго курса университета с опасениями за свою безопасность: к ним на курс перевелся студент, который (с их слов) неадекватно проявляет сексуализированный интерес к девушкам. Все попытки ограничить общение и продемонстрировать неприязнь к форме проявления внимания в их сторону не останавливают молодого человека, а напротив «стимулируют» его к дальнейшим действиям. Девушкам страшно, если они оказываются одни в коридоре, в аудитории и т.д. Случай, имеющий признаки опасного сексуализированного характера, официально зафиксирован службой безопасности вуза впервые, но беспокойство и тревожность у студенток сформированы раньше.

В процессе общения с девушками выяснилось, что парень казался им безобидным, легко останавливался в своих притязаниях, «случайно» прикасался к девушкам, иногда хватал их за руки, плечи и т.д. Такое поведение проявляется эпизодически. Однако, понятно, что сама возможность такого телесного контакта беспокоит и оскорбляет студенток.

Также выяснилось, что молодой человек с трудом успевает в учебе, как будто чуть заторможен в развитии, не всегда опрятен, в общении со студентами избыточно эмоционален, что обращает на себя внимание. Например, он демонстрирует нарочитую доброжелательность в общении, что выглядит неестественно. Девушки опасаются с ним контактировать. Причиной обращения к психологу (по совету куратора группы) послужила ситуация с одной из них. Инцидент произошел, когда девушка осталась одна в аудитории, и молодой человек на нее «навалился». Не ясно, произошло ли это случайно или он нашел возможность телесного контакта со студенткой, и это получилось грубо из-за импульсивности действия. Однако, с этого

момента студенткам страшно с ним общаться и еще более неприятно, когда он рядом.

Информация насторожила специалиста, она переговорила с куратором, и вместе они решили обратиться в службу безопасности университета. Куратор рассказала, что поведение молодого человека ее тоже беспокоит, что она консультировалась с административно-управленческим аппаратом, но они ничего не смогли предпринять и тоже посоветовали студенткам обратиться в психологическую службу за консультацией. Все интересные признают, что молодой человек выступает на факультете источником стресса: одноклассникам молодого человека не спокойно, ситуация угрожает выйти из-под контроля, в студенческом коллективе нарастает напряжение. Молодые люди злятся, если внимание молодого человека обращено к девушкам из их компании. Сам возмутитель спокойствия этих границ не чувствует, стиль поведения не меняет, проблем с одноклассниками не видит, несмотря на то, что его неоднократно просили изменить стиль поведения.

После обращения психолога и куратора в службу безопасности было сделано предположение о наличии у студента психического расстройства. Было решено пригласить в университет родителей молодого человека. После встречи с администрацией вуза к специалисту психологической службы пришла мама студента.

#### **Кейс 4**

##### **1. Общие сведения**

Женщина, возраст не установлен, мама студента.

##### **2. Первое впечатление специалиста**

Высокая, выглядит очень солидно, одета аккуратно, ухоженная.

Мимика сдержанная, речь спокойная и уверенная, голос низкий, интонации доминирующие, состояние эмоционально стабильное. В контакт вступила

легко, слушает внимательно, периодически прерывает вопросами, «уточняющими ситуацию», которые выглядят манипулятивными и уводят диалог от существа дела. В глаза специалисту смотрит уверенно.

3. Описание поведения во время консультации обратившегося к психологу родителя обучающегося

Мне было тяжело с ней работать и сложно выяснять истинную проблему ее сына. Женщина умело подает информацию. Контакт устанавливает исключительно формальный, в доверительную беседу не вступает. Из-за этого получить от нее информацию, на основе которой было бы возможно лучше понять ситуацию, не представляется возможным. Она не откровенна со мной, хотя преподносит свой визит как обращение за консультацией. В разговоре использует деловой тон и о проблемах сына не говорит. Мне приходится оппонировать. Поддерживать формат психологической консультации не получилось.

Важная информация для проведения консультации, риски ситуации и способы их преодоления Основная проблема заключается в том, что мама студента закрыта для диалога со специалистом. Она решила встретиться с психологом для того, чтобы выяснить реальную ситуацию в студенческом коллективе, связанную с ее сыном. При этом запроса на помощь со стороны специалиста у нее нет. Молодой человек совершеннолетний и, в принципе, участие матери в процессах получения сыном образования и установления взаимоотношений в образовательной среде не предусмотрено законодательством. Однако после беседы с куратором и представителем службы безопасности вуза, женщина попросила о встрече с психологом университета. Цель ее визита к психологу неизвестна, она ее не поясняет. Очень возможно, что женщина, осознавая проблемы сына, ищет юридически значимые аргументы для того, чтобы у руководства не было повода

отчислить его из университета. Психолог оказалась в очень непростой ситуации. Соблюдение этического формата беседы стало в данном контексте приоритетным. Поэтому специалист предусмотрительно обезопасила себя и тех, кто непосредственно включен в эту ситуацию, следующими действиями:

- специалист получила письменное согласие от студенток, которые обращались к ней за консультацией на информирование куратора, родителей возмутителя спокойствия и службы безопасности об инцидентах и содержании опасений девушек;

- специалист при разговоре о студенте с его матерью не выходила за пределы профессиональных компетенций и говорила только о том, что знает сама из наблюдений собственных, а также коллег из числа преподавательского состава, сотрудников деканата и службы безопасности, не использовала медицинской терминологии и не озвучивала предполагаемый диагноз;

- никаких данных о «свидетелях» инцидентов специалист не раскрывала, в большинстве случаев использовала обезличенные местоимения (мы, нам и т.д.). В рамках информирования о конфиденциальности встречи она пояснила маме студента, почему невозможно предоставить сведения об интересантах.

Также важно, что женщина записалась на прием к психологу самостоятельно по форме, установленной для этого внутренним нормативом, в соответствии с Федеральным законодательством (№ 152 – ФЗ, 27.07.2006). В вузе предусмотрена форма онлайн регистрации запроса в психологическую службу, согласованная с руководством вуза и размещенная на странице психологической службы официального сайта университета.

#### 4. Выдержка из стенограммы сессии

Мама студента: Добрый день, я мама Федора, мы договорились сегодня о встрече.

Специалист: Здравствуйте, конечно, проходите, я Вас ждала. Меня зовут Анастасия Ивановна, я психолог психологической службы нашего университета, в этом году работаю со вторым курсом.

Мама студента: Очень приятно, меня зовут Виктория Альбертовна, я в курсе ситуации, мне убедительно рекомендовали с Вами побеседовать о происходящем с Федором. Но прежде мне хотелось бы выяснить обстоятельства инцидентов с девушками, мне важно полностью прояснить ситуацию.

Специалист: Да, конечно, понимаю Ваше желание. Сначала немного расскажу об этических нормах нашей работы, чтобы Вы могли себя чувствовать максимально уверенно и безопасно на нашей встрече. Наша беседа согласно профессиональному Этическому кодексу психолога абсолютно конфиденциальна, не смотря на причины, по которым она состоялась. Как вы знаете, куратор и служба безопасности университета в курсе ситуации. Сразу хочу сказать, что никаких выводов по итогу беседы с Вами я никому не имею права предоставлять. Делаю на этом акцент, так как знаю, что Вы уже общались с куратором группы Вашего сына и службой безопасности университета. Любые вопросы сторонних лиц о содержании нашей беседы будут мной отклонены. Также никакие Ваши решения мне озвучивать сторонним лицам не требуется. Мы просто побеседуем, я проясню Вам все, что смогу в контексте своей профессиональной позиции.

Мама студента: Для меня это очень важное уточнение, спасибо Анастасия Ивановна. Со своей стороны, хочу подчеркнуть, что мне не требуются от Вас рекомендации по общению с моим сыном и выводы о его психологическом состоянии. У Федора есть психотерапевт, с которым он регулярно занимается. Я повторяюсь: я здесь затем, чтобы прояснить ситуацию, это же возможно?

Специалист: Да, информация об инцидентах с Федором получена от студентов и подтверждена той частью преподавательского состава, которая включена в образовательный процесс факультета и его группы. Никаких заключений и выводов мной озвучено не будет, лишь поделюсь наблюдениями.

Мама студента: Я бы хотела познакомиться со всеми, кто предоставил или подтвердил информацию о моем сыне.

Специалист: Боюсь, это невозможно, поскольку требование о конфиденциальности информации распространяется на всех, кто включен в эту ситуацию. С учетом профессиональных требований все, что я могу, это рассказать о том, что происходит в коллективе в связи с особенностями Федора. Возможно, Вы окажете помощь своему сыну в решении проблемы, как его близкий человек, включенный в его жизнь и заинтересованный в его психическом благополучии.

Мама студента: Ну что ж, я готова выслушать Ваше видение случившегося.

Специалист: Да, конечно, наша встреча, надеюсь, ограничит ситуацию тем, что уже произошло. Пока девушки очень напуганы.

Мама студента: Интересно, что же случилось, и чем же они напуганы?

Специалист: Федор общается с противоположным полом без учета социальных норм поведения, не контролирует свои импульсы. По моим наблюдениям, он ведет себя как маленький ребенок в отношении студенток, но его поведение реализуется мужским взрослым телом и потому несет в себе опасность для девушек как психологическую, так и физическую, – он уже сильный и взрослый молодой мужчина.

Мама студента: Даже физическую? Это серьезное заявление... Я бы его смягчила... Как считаете? Не слишком резко высказываетесь? Да, его ухаживания инфантильны, но искренни.

Специалист: Если бы он был ребенком тогда, то, что Вы обозначаете ухаживанием, вызывало бы умиление у взрослых девушек. Но в его возрасте вместо умиления «ухаживания» рождают глубокое недоверие и чувство небезопасности. Его интерес выглядит скорее открытой демонстрацией физиологической потребности, не учитывающей социальных норм. С учетом неловкости движений, свойственной Федору, его поведение вполне может трактоваться как физически опасное. Важно также то, что средний возраст студенток на факультете 18-19 лет, а Федору уже 22, и это еще усугубляет впечатление от его сексуального интереса, который он не скрывает и выражает буквально. Картина создается очень непростая и опасная для нашей образовательной организации. Коллеги пробовали договориться с Федором, но это ни к чему не привело.

Заявитель: Вы так это видите. Как я понимаю, информация от студенток о Федоре Вами не оспаривается?

Специалист: Нет, она подтверждается наблюдениями сотрудников университета, это проверенная информация. Виктория Альбертовна, я уверена, что Вы видите тоже, что и мы, если живете со своим сыном и наблюдаете каждый день за его поведением. Конечно, лицом к лицу какие-то вещи не всегда заметны, или интерпретируются с искажениями. Но мы в университете понимаем, что у Вашего сына есть ограничения возможностей психического здоровья и мы знаем, что и Вы это знаете. Иначе и быть не может. Как мать я понимаю, как сложно осознавать реальность в такой ситуации, как хочется верить в лучшее для своего ребенка...

Мама студента: Спасибо за это понимание, но как Вы догадываетесь, я не тот человек, который нуждается в сочувствии. Мой сын должен социализироваться и учиться. Он успевает в учебе, он безопасен, он просто инфантилен. Мне не понятна Ваша категоричность в оценке ситуации...

Специалист: Увы, уже не безопасен. В таком возрасте с очевидно наблюдаемым уровнем психических проблем он опасен, хотя и не осознает этого. Сейчас мы с Вами, университет, стоим перед выбором. Или мы ждем серьезного инцидента и реагируем на него постфактум. В этом случае мы осознаем необходимость принятия ответственности за все последствия. Или мы, как взрослые люди, имеющие мужество признавать проблемы, действуем на опережение и бережем наших детей. Студенток от стресса и, возможно, сексуализированного насилия. Федора от социальных последствий, к которым приведет любой осуществленный насильственный акт. Ведь мы понимаем, что любая беда захватит и условную жертву, и условного агрессора. Последствия будут для всех участников ситуации. Сейчас мы с Вами можем это решить. Вам сложно признать сложности Федора, но чем быстрее у Вас это получится, тем легче и грамотнее можно будет оказать ему помощь. Тот выбор, который я обозначила, по закону есть у Вас. У университета этого выбора нет. Безопасность образовательной среды в данном случае – это сфера и Вашей ответственности тоже.

Мама студента: Но до сих пор Вы ничего не предпринимали! Он что, внезапно стал себя так вести?

Специалист: Я познакомилась с Вашим сыном после обращения коллег и студенток. Мои наблюдения подтвердили, что сейчас эта ситуация требует оперативного решения. То, что с начала года прошло время, говорит лишь о том, что у студентов снижена бдительность и всегда есть опасения перед любой оглаской, поэтому обращения случилось только сейчас, что подтверждает развитие опасной динамики в поведении Федора. Возможно, присутствие в таком большом насыщенном социуме его беспокоит и эмоционально дестабилизирует, что способствует, скорее, не социализации, а, напротив, растормаживает и провоцирует Вашего сына в контексте наблюдаемых у него проблем со здоровьем.

Мама студента: Почему же вы отказываетесь помочь Федору адаптироваться? Почему Вы так бесчеловечно выдавливаете его из среды, которая стала ему родной? Как жестоко, как незтично Вы себя ведете... Он добрый мальчик.

Специалист: Не могу ничего ответить на это. Мой профессиональный опыт позволяет предположить, что у Вашего сына есть некоторые особенности, требующие консультации специалиста. Я могу перенаправить студента к психиатру или медицинскому психотерапевту с его согласия, за исключением случаев, когда он опасен для себя и окружающих. Сейчас ситуация очень близка к этому. В случае опасности я могу вызвать представителей правоохранительных органов или психиатрическую службу без согласия. Я вижу, что он ведет себя непосредственно, без злого умысла, что он не несет ответственности за свои поступки в силу наблюдаемых ограничений возможностей здоровья. Его поведение – это вид агрессии, проявляемой им по неустановленным нами причинам. Данных о здоровье Федора в нашем распоряжении нет. У нас есть только факты. Эти факты мы пока не представляем в качестве правонарушений. Мы надеемся на понимание Вами условности границ между непосредственностью и опасностью и хотим быть открытыми с Вами, как с его законным представителем. Я действую в интересах всех и настаиваю, что благополучие студенток не может зависеть от проблем со здоровьем Федора. Я надеюсь на Ваше понимание и социальную ответственность.

Мама студента: Вы хотите, чтобы мы его забрали из вуза? Он не захочет...

Специалист: Вы осознаете, что субъектность Федора в реализации жизненных выборов ограничена. А я осознаю, что в рамках своей должностной позиции не могу ни на чем настаивать. Я лишь надеюсь на то, что Вы позаботитесь, чтобы благополучие Федора не строилось на

ограничении благополучия других студентов и не угрожало ни им, ни другим людям. К сожалению, присутствие Федора в вузе мало что решает в его социальном будущем, если, конечно, наблюдаемая ситуация с состоянием его здоровья не изменится. Я всем сердцем желаю, чтобы она изменилась. Но в данных обстоятельствах то, что Вы сейчас требуете от вуза, Вы не сможете больше потребовать ни от кого и никогда. Ваш сын уже взрослый. Чтобы не случилось беды, необходима Ваша включенность в ситуацию без участия в этом процессе представителей университета.

Мама студента: Я думала, Вы поможете Федору, но ... А если он будет посещать вуз с тьютором?

Специалист: К должностным обязанностям тьютора решение проблемы, которую мы сейчас обсуждаем, не относится. Вы можете в этом убедиться, ознакомившись с нормативными документами по этому вопросу. Их легко найти, они есть в открытом доступе<sup>22</sup>.

Мама студента: Хорошо...

Специалист: Я думаю, так же, что Вы знаете о том, что психотерапия не в силах ему помочь на том уровне, на каком это необходимо для полноценной учебы в вузе. Решение его проблемы вне профессиональных компетенций немедицинского характера. Если психотерапевт, который работает с Федором, дает Вам другую картину, я бы выяснила, зачем и почему он это делает, и получила бы альтернативную консультацию. Помогите нам, пожалуйста, не прибегать к бюрократическим способам решения ситуации.

Мама студента: Всего доброго!

---

<sup>22</sup> «Приказом Минтруда России от 10 января 2017 г. N 10н утвержден профессиональный стандарт “Специалист в области воспитания” (зарегистрирован Минюстом России 26 января 2017 г., регистрационный N 45406), одной из трудовых функций которого является тьюторское сопровождение обучающихся с инвалидностью и ОВЗ»... тьютор - это педагогический работник, участвующий в разработке и реализации образовательной программы» (Письмо Министерства просвещения РФ от 20 февраля 2019 г. № ТС-551/07 «О сопровождении образования обучающихся с ОВЗ и инвалидностью»).

Специалист: И Вам!

Общая оценка проделанной работы и выводы специалиста.

Контакт матери студента со специалистом и диалог крайне затруднены, выстроены на грани конфликтности. В беседе необходимо было подчеркнуть, что ситуация опасна для университета, и руководство не станет относиться к этому равнодушно. Специалист выступал посредником в ситуации, которую административно-управленческому аппарату решать все равно придется. Цель беседы психолога с матерью студента в том, чтобы аккуратно донести до нее деликатную информацию и четко обозначить проблемы университета в связи с поведением ее сына. Никаких решений, заключений психолог в этой ситуации не дает, он только выполняет дипломатическую миссию.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какие действия специалиста были продиктованы профессиональной этикой и обеспечили его собственную безопасность и других участников описанной ситуации?
2. Какова была цель психолога в беседе с матерью студента? Что предпринимал специалист, чтобы ее достичь, и удалось ли ему это сделать?

### ***Задание для самостоятельной работы***

1. Представьте себя на месте специалиста, который беседует с родителем Федора. Чтобы Вы добавили в диалог с его матерью? Что в представленном диалоге Вам кажется небезопасным?
2. Перечислите, в каких еще случаях в психологическую службу за помощью может обратиться родитель?
3. Как бы Вы работали с данным кейсом? Сформулируйте и опишите последовательность Ваших действий.

**Кейс 5.** Работа с преподавателем в ситуации пролонгированного конфликта со студентами

***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Обращаются ли преподаватели за психологической помощью в психологическую службу Вашего вуза? Если да, то составьте перечень причин обращений. Если нет, то сформулируйте и запишите несколько предположений относительно того, с чем это может быть связано.

2. В чем, по Вашему мнению, состоят сложности и дискомфорт специалиста психологической службы в ситуации получения запроса на работу с преподавателем от сторонних лиц? Запишите все варианты возможных ответов на этот вопрос.

3. Можем ли мы однозначно полагаться на принцип добровольности обращения за психологической помощью в условиях работы в образовательной организации высшего образования? Обоснуйте свой ответ. Обсудите данный вопрос с коллегами.

4. Как Вы трактуете понятие «профессиональная деформация» в отношении преподавателей вуза? Составьте список признаков в поведении преподавателей, которые могут указывать на наличие профессиональной деформации. Затем укажите возможные причины профессиональной деформации педагогов вуза.

***Вводная к кейсу, сформулированная на основе информации, полученной специалистом от администрации факультета***

В психологическую службу университета поступили многочисленные обращения от студентов третьего курса бакалавриата одного из факультетов. Содержания обращений очень похожи: в них тревога, страх не получить зачет по предмету. Все опасения сформулированы относительно одной дисциплины и одного преподавателя. Аккуратные расспросы психолога сотрудников деканата подтвердили проблемы с этим преподавателем. Но

никакой конкретной информации сотрудники не дали. В беседе со специалистом они вздыхали, закатывали глаза и вели себя так, будто бы ситуация не решаема. Визит к декану факультета ситуацию немного прояснил. Декан обещал порекомендовать преподавателю обратиться в психологическую службу за консультацией. Сам декан относится к коллеге с большим уважением: у него есть научные достижения и его профессиональный, академический опыт имеют значение для факультета. Однако в последнее время эффекты его преподавательской деятельности настораживают и создают проблемы. Ранее такого поведения по отношению к студентам он не демонстрировал. Декан высказал предположение о том, что в жизни коллеги происходит что-то очень непростое, именно поэтому, он уверен, преподаватель согласится сам обратиться за помощью в психологическую службу и придет на консультацию.

## **Кейс 5**

### **1. Общие сведения**

Мужчина, возраст ближе к сорока годам, преподаватель одной из дисциплин, женат, отец двоих несовершеннолетних детей, в университете работает с момента его окончания. Раньше был активным участником волонтерского движения, учился в аспирантуре, по окончании успешно защитил кандидатскую диссертацию, в настоящее время активно работает над подготовкой докторской.

### **2. Первое впечатление специалиста**

Высокий, сутулый, одет очень просто, мимика напряженная, выглядит хмурым. Речь сдержанная с нотками раздражительности, как будто немного неуверенная, интонации защитные, эмоциональное состояние нестабильное. В контакт вступает с опасением, слушает настороженно, на вопросы отвечает с паузами, поначалу неохотно. Старается демонстрировать уверенность и

силу, но без особого успеха. Глаза грустные, смотрит «в землю», прямого взгляда избегает.

3. Описание обстоятельств, способствующих обращению в психологическую службу, причины страдания, консультативная гипотеза. В процессе общения выяснялось, что мужчина переживает очень тяжелый этап в своей жизни: ему изменила жена, он потерял отца, который его очень поддерживал все эти годы. В процессе развода вынужден жить с матерью. Ресурсы по подготовке докторской диссертации ограничены, его карьерный рост остановился. Тяжело переживает утрату отца. На фоне развода появилась уверенность, что женщины в современном мире крайне корыстны, бесчувственны и ненадежны.

4. Важная информация для проведения консультации и цель консультации. Идею важности своей дисциплины преподаватель использует для облегчения своего эмоционального состояния, переносит свои негативные переживания на студентов, позволяет себе оценочные высказывания относительно будущих образовательных результатов обучающихся, провоцирует психологическое неблагополучие в студенческой среде. Студенты не жалуются на преподавателя, а сотрудники деканата вынуждены включаться в каждую ситуацию учебных неудач, предлагать альтернативные способы сдачи зачета и экзамена. Для студентов искусственно создана ситуация, когда один зачет и экзамен сдаются на пределе эмоциональных возможностей. В обратной связи от преподавателя сотрудникам деканата неудовлетворительные оценки объясняются низким уровнем знаний. Воздействовать на преподавателя с помощью аргументов не получается, а беседовать в ультимативной форме ни декан, ни заведующий кафедрой пока не хотят. Вся надежда на психолога. Психолог предполагает, что может помочь преподавателю изменить поведение, если он согласится

посвятить его в свою жизненную ситуацию. Следовательно, успех работы полностью зависит от возможности установления доверительного контакта, в том числе посредством разъяснения специалистом этических основ психологической работы. Специалист решил работать в формате видеосвязи, чтобы преподавателю не пришлось посещать психологическую службу. По задумке специалиста, это должно обеспечить ощущение психологической безопасности в контакте с психологом. Также важно то, что запрос на встречу с психологом поступил от преподавателя. Заявитель оценил преимущества предложения онлайн-контакта.

#### 5. Выдержка из стенограммы сессии

Специалист: Здравствуйте, Виталий Степанович! Рад знакомству, меня зовут Сергей Витальевич. Мы почти тезки! Прежде, чем мы с вами начнем работать, я немного расскажу о моей профессиональной этике, мне кажется это важным...

Преподаватель: Добрый вечер, да Сергей Витальевич, слушаю.

Специалист: Мы с Вами встречаемся в рамках образовательной среды, тем не менее наша встреча максимально конфиденциальна. Все, о чем мы будем говорить, останется между нами, никаких отчетов никому никуда предоставлено не будет. Никаких записей я не делаю, Вы можете чувствовать себя уверенно в этом отношении. Для того, чтобы наша встреча была эффективна, важно, чтобы между нами установилось полное доверие. От степени Вашей открытости зависит продуктивность нашего взаимодействия.

Преподаватель: Хорошо, я понял, (снисходительно, но неуверенно). Как мне кажется, наша с Вами беседа это что-то вроде дружеского общения, где я жалуясь, а Вы меня жалеете, так?

Специалист: Не совсем так. Работа с психологом отличается от житейского утешения. Мы с Вами в рамках этой встречи работаем как добрые друзья, но я, как специалист, знаю, как правильно интерпретировать

Ваш рассказ о себе. Для меня нет ничего неважного в Вашем рассказе, я принимаю Вашу информацию как добрый доктор, безоценочно, с пониманием, эмпатией и с полным принятием Вас, как человека...

Преподаватель: Интересно, как? Это после того, как мне высказали, что я злой в отношении студентов, что я к ним несправедлив, к этим бездельникам, которые получают общественно важную профессию и не понимают всей ответственности ... Вы будете мне сочувствовать вместо того, чтобы воспитывать моих студентов?

Специалист: Виталий Степанович, психолог не работает как воспитатель, психолог работает с эмоциями, с теми ситуациями в жизни, которые нарушают эмоциональную стабильность и приводят к эмоциональному дискомфорту, иногда физическому недомоганию, связанному со стрессом. Ведь эти «бездельники» не всегда казались Вам таковыми? Вы не всегда оценивали их знания так, как сейчас. Я посмотрел зачетные и экзаменационные ведомости. Можно сделать один из двух возможных логических выводов: познавательные способности студентов резко снизились, что маловероятно, ведь молодые люди в рамках одного поколения не особенно отличаются. Или у Вас в жизни происходит что-то волнующее Вас, являющееся источником сильного стресса. В такой ситуации, психолог выступает человеком, который может помочь в профилактике негативных последствий стресса для здоровья.

Преподаватель: ...(молчит)

Специалист: Я тот человек, который может помочь вам облегчить эмоциональный дискомфорт, связанный с, возможно, какой-то сложной ситуацией...

Преподаватель: Я думал этим Церковь занимается? Утешение страждущих разве не задача священника?

Специалист: Да, и в Церкви тоже, священник утешает, дает выговориться, наставляет. Мы тоже даем выговориться, но не наставляем, а выявляем источник стресса в Вашей ситуации, определяем, как она влияет на Ваше самочувствие, прогнозируем последствия для здоровья в настоящем и будущем, выявляем и формулируем проблему, выступающую очагом дискомфорта.

Преподаватель: То есть я в своих требованиях к студентам проявляю себя как человек нездоровый? (раздраженно).

Специалист: Думаю, что дело в другом. Думаю, что Ваша психологическая усталость, связанная с Вашей актуальной жизненной ситуацией, не позволяет Вам выдерживать психологическую нагрузку. Она всегда есть в работе преподавателя. Известно, что риски эмоционального выгорания и профессиональных деформаций самые высокие у людей помогающих профессий и профессий, требующих глубокой включенности в других людей: у педагогов, врачей, психологов. Будучи с Вами почти коллегой в этом контексте, я отлично знаю, какие риски для здоровья несет в себе жизненный стресс в сочетании с работой с людьми. Совокупность этих рисков приводит к синдрому эмоционального выгорания. Беречь себя одна из обязанностей специалистов в сфере образования и помощи людям.

Преподаватель: То есть, мои претензии к студентам за неуспеваемость – это признак усталости и стресса?

Специалист: Нет, я думаю, что претензии – это интуитивный способ справиться со стрессом. Психика так сбрасывает напряжение... В нашем университете много преподавателей ставят двойки, много студентов неуспевающих, отчисленных. Но при этом форма их общения с нерадивыми студентами имеет куда меньшую эмоциональную окраску, чем Ваша... Я был у Вас на зачете, заходил в группу, где Вы работали. Ваше эмоциональное напряжение, усталость и раздражение видны невооруженным глазом. Я

думаю, Вы пытаетесь снизить градус собственного напряжения за счет студентов, которые от Вас зависят и ничем не могут ответить... В тревоге от последствий неуспеваемости и от общения с Вами эти ребята соображают еще хуже, они забывают то, что знают... Они начинают заучивать текст вместо того, чтобы его понимать и анализировать. Девушки, как я понял, находятся под большим давлением.

Преподаватель: Девушкам на этом факультете вообще делать нечего, они вполне могут сидеть дома и строить семейную жизнь, куда их понесло, мне не понятно...

Специалист: Как бы то ни было, они учатся на нашем факультете, они наши студенты и являются частью образовательной среды, благополучие которой – это сфера нашей ответственности. Именно поэтому мне важно понять, что Вас беспокоит, как я могу помочь Вам. Еще раз повторю: я не имею права разглашать содержание нашей встречи, но моя помощь может способствовать разрешению Вашей ситуации. Я – мужчина, и у меня нет никаких вопросов к девушкам, которые учатся в нашем вузе, в связи с их профессиональным выбором, а у Вас – есть... Если совсем просто, это связано какими-то событиями Вашей жизни... С чем? Вы женаты, у Вас есть семья? Дети? Может Вы с кем-то встречаетесь и у Вас возникли трудности в отношениях? (мужчина напрягается еще сильнее, это заметно по его выражению лица: он краснеет, хмурится, он начинает подкашливать и прикрывать рот кулаком).

Преподаватель: ...(долгая пауза) Я должен сейчас Вам что-то ответить? Вы были на моих занятиях, видели мои ведомости, но не видели личного дела?

Специалист: У меня нет допуска к личным делам. Я вижу, как Вы выглядите, что делаете и на основе этого догадываюсь о том, что с Вами может происходить. За Вашим отношением к студентам я думаю, стоит

что-то очень личное. Если стресс в Вашей личной жизни создает Вам профессиональные трудности, думаю, это повод рассмотреть возможность принять мою помощь.

Преподаватель: Ну, хорошо, я в процессе развода с женой, которая вышла на работу и решила, что я ей больше не нужен. Она препятствует моему общению с детьми, упрекает меня в недостаточной финансовой успешности, разве это все не банально? И все это после смерти моего отца, который нам очень помогал и многое обеспечил. Я вынужден оставить ей жилье, живу с матерью, которая до сих пор не пережила смерть папы... И что Вы с этим можете сделать интересно? Вы вернете мне отца, жену? Мне поможет только это...

Специалист: Этого я не могу, но я помогу помочь Вам легче пережить это. Я могу стать тем человеком, который поможет Вам справиться с трудными переживаниями, очень понятными и уместными в такой непростой ситуации.

Преподаватель: Ну спасибо за честность, Вы все-таки не волшебник и не Господь Бог, а то я уж решил, что наша работа сотворит чудо с моей жизнью. А мы просто вместе будем переживать мою семейную неудачу, женитьбу на пустой тетке, которой от меня ничего не было нужно, кроме возможностей моего отца, которая теперь уродует моих детей своей приземленностью и меркантильностью. Ну что ж тут скажешь...

Специалист: Виталий Степанович, сколько Вам лет, если не секрет? (без ответа, пауза). Я Вам гарантирую, что, если мне удастся стать тем человеком, которому Вы доверите свои переживания, справиться с произошедшим и восстановиться будут легче. Совместными усилиями мы найдем ресурсы для того, чтобы справиться с происходящим. Уверен, Вы сможете наладить свою жизнь.

Преподаватель: (пауза... расслабленно, с усмешкой) Вы хотите мне сказать, что без Вас никак? Что у меня самого сил нет на преодоление этих трудностей?

Специалист: Силы у Вас есть. Но уметь принимать помощь – это тоже сила. Вы ведь обращаетесь к людям там, где у вас нет профессиональных знаний, навыков, например, к врачам, электрикам? Вы же не беретесь получить все профессии? У Вас она своя, а у меня - своя. Воспользуйтесь этой возможностью, обращайтесь ко мне раз в неделю, может быть раз в две недели. Хорошо, если Вы увидите, насколько переживать трудный жизненный этап при поддержке специалиста проще.

Преподаватель: Давайте попробуем. Вы почти убедили меня (усмехается)...

Специалист: Я очень рад и постараюсь Ваше доверие оправдать. Сообщите мне свое расписание и удобное время, найдем день удобный обоим.

Преподаватель: Да, спасибо. На связи. Еще раз спасибо...

#### 6. Общая оценка проделанной работы и выводы специалиста

Неготовность преподавателя к работе с психологом, отсутствие опыта обращения за психологической помощью способствовали тому, что первая встреча оказалась полностью посвящена установлению контакта. Информация, которую специалисту удалось собрать, оказалась очень важной и многое объясняющей. Из первой встречи понятно, что мужчина переживает тяжелую жизненную ситуацию и находится в остром эмоциональном состоянии. Его состояние можно характеризовать как кумулятивный (накопленный) стресс.

*Мишени психологической работы:* стрессовое состояние, эмоциональное истощение, трудности саморегуляции.

*Саморегуляция:* низкий уровень эмоционального и поведенческого самоконтроля, наблюдается неконтролируемая вербальная агрессия. Опасности физическому благополучию участников образовательных отношений, в данный момент, нет. Обстоятельство, указывающее на возможность благополучного разрешения ситуации: преподаватель согласился на работу со специалистом.

### ***Контрольные вопросы***

1. К чему стремился специалист в процессе взаимодействия с преподавателем на консультации? Что он предпринял, чтобы достичь поставленной цели? Удалось ли ему это сделать?
2. С чем связано демонстрируемое в отношении студентов поведение преподавателя? Какие еще причины могут стоять за подобным поведением?

### ***Задание для самостоятельной работы***

1. Продумайте и напишите собственный план работы с предложенным кейсом.
2. Составьте список возможных мероприятий, реализация которых могла бы способствовать формированию большего доверия к психологам вуза у преподавателей.

**Кейс 6.** Неготовность обучающейся к образовательному процессу в высшем учебном заведении: первая сессия

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Какое место в работе Вашей психологической службы занимает индивидуальное консультирование студентов первого курса в начале первой сессии? Какие мероприятия приводятся с первокурсниками для профилактики и преодоления экзаменационного стресса? Составьте перечень работ, которые ведутся со студентами первого курса. Проранжируйте

получившийся список сточки зрения эффективности работы с экзаменационным стрессом обучающихся.

2. Сколько обращений, связанных с неуспеваемостью, поступает в Вашу психологическую службу по итогам первой сессии? Как осуществляется работа с подобными обращениями и каковы ее результаты? Приведите примеры.

### **Кейс 6**

#### 1. Общие сведения

Студентка первого курса, 19 лет, проживает с родительской семьей, семья полная, есть старший брат и сестра.

#### 2. Первое впечатление специалиста

Девушка выглядит немного неуклюжей. Одета по-мальчишески: в брюки и толстовку, высокие ботинки. Вид не очень опрятный. Выражение лица будто удивленное, при этом глаза испуганные. Речь сбивчивая, с нотками капризности, немного неуверенная, интонации жалобные, но настойчивые. Эмоциональное состояние стабильное. В контакт вступает легко, на вопросы отвечает, но тут же меняет тему. Ведет себя суетливо, как будто спешит получить нужный ответ. Смотрит в глаза, много и неловко жестикулирует.

3. Описание обстоятельств, способствующих обращению в психологическую службу, причины страдания

Студентка утверждает, что она не очень здорова, и хочет, чтобы специалист это подтвердил. С ее слов, у нее много проблем с памятью, вниманием, сном и т.д. В процессе общения выяснялось, что место обучения у нее не первое. Родители, видимо, заставили поступать снова. Перспектива отсутствия высшего образования ими, как я поняла, отвергается категорически. Девушка обратилась за помощью в первую же зачетно-

экзаменационную сессию. Говорит, что у нее есть психические проблемы, что жить не хочется, просит дать ей заключение о том, что в таком состоянии она не может учиться и не может выйти на сессию. В группе у нее отношения не складываются, подружиться ни с кем не удастся. Сложно выстраивает коммуникацию с преподавателями и куратором. Сейчас ей больше всего хочется, чтобы все связанное с вузом и экзаменами, закончилось, и она смогла жить и работать так, как ей хочется. Как ей хочется, не уточняет: «Хочется, чтобы было легче». Студентка уже обращалась к неврологу. Я так понимаю, врач никаких проблем не обнаружил со здоровьем и порекомендовал обратиться к психологу.

4.     Общее описание работы специалиста в рамках консультации и его выводы по результатам проведенной встречи

Кейс 6 сложен тем, что девушка не готова к работе с психологом. Она не может и не хочет учиться в университете в силу своей социальной незрелости. Осознать свое актуальное состояние она не способна, ищет наивные способы избежать столкновения с реальностью. Судя по всему, ей проще быть отчисленной, чем сказать родителям, что она не хочет учиться в вузе. Момент отчисления точно наступит, и она пытается оттянуть его как можно дальше, надеясь получить возможность оформления академического отпуска. Ради того, чтобы отсрочить отчисление по итогам сессии она хочет обратиться к психиатру, имитирует на консультации суицидальный риск. Психологу в этих обстоятельствах необходимо примирить ее с реальностью, которая со временем примется и родителями девушки. Специалист пытается убедить ее попробовать сдать сессию прежде, чем ее отчислят за неуспеваемость. Занятия студентка посещала, но требуемые задания не выполняла и к зачетно-экзаменационной сессии оказалась не готова. Время все исправить еще есть, но задача кажется студентке нерешаемой.

5. Выдержка из стенограммы сессии

Студентка: Здравствуйте, я к Вам записалась по рекомендации невролога.

Специалист: Да, проходите, как Вас зовут?

Студентка: Я - Екатерина, учусь на первом курсе на факультете социологии и педагогики.

Специалист: Хорошо, расскажите, что Вас привело? Наше общение совершенно конфиденциально, Вы можете быть открыты со мной и тогда я эффективнее смогу Вам помочь.

Студентка: На самом деле я к Вам пришла по направлению невролога, она сказала, что Вы можете лучше понять, есть у меня проблемы с психикой или нет. Мне нужна бумага о том, что мое состояние не позволяет мне учиться и тем более, сдавать сессию...

Специалист: Екатерина, сразу должна сказать, что мое заключение Вам ничем не поможет, я могу только составить свое мнение о Вашем актуальном эмоциональном состоянии. Расскажите, что с Вас беспокоит?

Студентка: Да, по-моему, у меня большие проблемы: я утром не могу встать, ночью плохо сплю, голова у меня вообще не работает, на занятиях мне прямо плохо. Я считаю, что мне нужна помощь...

Специалист: Понимаю. Чтобы разобраться, мне нужно узнать побольше. Расскажите, когда это началось? Были ли у Вас подобные проблемы раньше, например, в школе?

Студентка: Ну не знаю, в школе точно такого не было, в прошлом вузе было так...

Специалист: Значит, Вы учились в другом вузе. Почему ушли?

Студентка: Ну я поняла, что это совсем не мое и ушла...

Специалист: Вы ушли до первой сессии или после?

Студентка: Я ушла на первом семестре. Сессию не сдавала. Мне стало прямо плохо, и я ушла... А на следующий год поступила сюда.

Специалист: А почему к нам?

Студентка: Мне показалось, что это интересно и родители сказали, что я смогу найти работу легче, чем после другого факультета... Но вот мне опять стало плохо посреди учебы. Я не знаю, что с этим делать...

Специалист: А если бы учиться было не надо, Вы бы лучше себя чувствовали?

Студентка: Я бы пошла работать, переехала бы к бабушке, жила бы самостоятельно, думаю было бы лучше...

Специалист: Из того, что Вы сейчас рассказали, я могу предположить, что болезни у Вас нет. Скорее, у Вас есть обстоятельства, с которыми Вы не справляетесь. Предполагаю, учеба в вузе может быть этим обстоятельством. Как думаете?

Студентка: ...(молчит)... Но вообще, я чувствую себя плохо, понимаете?

Специалист: Но, если Вас вылечит смена обстановки, то значит Вы себя плохо чувствуете в определенной ситуации. Организм протестует против чего-то внешнего. Если бы Вы болели, переезд к бабушке Вам бы не помог.

Студентка: Ну я, наверное, не правильно сказала, я не знаю. Но как мне быть, если у меня голова болит все время, и я спать хочу на всех лекциях?

Специалист: Ага, понятно. А есть занятие, от которого Вы не засыпаете?

Студентка: ...(молчит)... Ну не знаю, играю с удовольствием в компьютерные игры, мне помогает отвлечься и лучше себя чувствовать видео всякие, фильмы... С удовольствием на кухне что-то делаю, в ванне люблю лежать, не знаю... В школе мне очень нравились уроки ОБЖ,

технологии, с сестренкой люблю играть, с братом на велосипеде кататься, путешествовать...

Специалист: Вы по-настоящему с удовольствием учились когда-нибудь? Были ли интересные проекты в школе, отличные отметки за домашнее задание или экзамены? Может в школьной жизни принимали активное участие или участвовали в волонтерских проектах?

Студентка: Ой, я животных очень люблю. У бабушки три кота, я их очень люблю... А в школе? Нет, училась как все, в школе было легче.

Специалист: А с одноклассниками с удовольствием общаетесь?

Студентка: Нет, как-то мне с ними не интересно, не знаю... Я стараюсь не пропускать занятия, но после сразу иду домой. Иногда к бабушке захожу после учебы, с ней очень хорошо...

Специалист: Вы с ней росли?

Студентка: Да, я все время в детстве была с ней.

Специалист: Кем видите себя в будущем? Что будете делать через год? 5 лет? 10 лет?

Студентка: Я же сказала, работать буду, деньги зарабатывать...

Специалист: А кем Вы будете работать, когда уйдете из университета?

Студентка: ...(молчит)... Устроюсь куда-нибудь работать... Как все буду жить и работать... Через пять лет, наверное, замуж выйду, у меня будут дети, как у всех... Сейчас я плохо себя чувствую, я уже жить не хочу. Мне, наверное, надо взять академический отпуск, или надо к психиатру пойти?

Специалист: (слова о нежелании жить в диалоге не акцентирует, замечание студентки об этом намеренно пропускает) Я слышу Вас. Учеба в вузе осложняет Вашу жизнь и не приносит радости. В подобной ситуации разумнее всего пойти к родителям и сказать им, что Вы не можете учиться в вузе сейчас, что Вам это тяжело и неинтересно. Возможно, родители помогут Вам с выбором колледжа.

Студентка: В колледже учатся полные недоумки. После колледжа я буду нищей, не смогу найти работу и буду до конца жизни сидеть у них на шее. Я может быть и смогу учиться. Просто сейчас что-то случилось, и я уже целый год учиться не могу. У меня память пропала, я не сплю, в следующем году все будет нормально...

Специалист: Я запуталась. Не понимаю, чего Вы хотите: учиться или работать. С родителями, я так понимаю, Вы свои проблемы не обсуждаете. Почему?

Студентка: ...(молчит).

Специалист: Вы можете взять академический отпуск, можете восстановиться через год и вернуться снова на первый курс. Но у Вас должна быть уважительная причина для оформления академического отпуска<sup>23</sup>. Может быть лучше сдать эту сессию? И если Вы ее не сдадите, Ваши родители все равно узнают, что Вы отчислены. Им придется принять то, что Вам трудно учиться в вузе не потому, что Вы не можете учиться в принципе, а потому, что сейчас Вы не определились, Вам не интересна учеба. Придет время, может Вы и сами захотите учиться, но не сейчас. Сейчас Вам трудно, похоже есть внутреннее сопротивление. Что бы родители не говорили Вам о том, как опасно не получить высшее образование, Вы все равно сейчас не учитесь. Их слова Вас не побуждают учиться... Я считаю, поговорить с родителями необходимо.

Студентка: А я могу пойти к психиатру без Вашей рекомендации?

Специалист: Конечно, можете. Можно обратиться в психоневрологический диспансер по месту жительства. Но я не вижу в этом необходимости.

---

<sup>23</sup> В соответствии с Приказом Минобрнауки РФ от 04.04.2025 №303 предоставление академического отпуска обучающимся возможно в определенных обстоятельствах. Желание обучающихся на время прервать обучение не является основанием для предоставления академического отпуска.

Студентка: А преподаватели? Мне сложно с ними общаться? Я не знаю, что и как отвечать на их вопросы? Они на меня смотрят, как на... Ну не знаю...

Специалист: Они просто люди. Первокурсников много. Кто-то из преподавателей Вам поможет, подскажет, что от Вас требуется. Кто-то скажет, что Вы должны были сами все выяснить и учиться в течение семестра. Это совершенно нормально. Попробуйте сдать сессию, у Вас будет ощущение завершенности какого-то важного этапа, достигнутого своими собственными силами. Ну или готовьтесь к разговору с родителями.

Студентка: ...(молчит)

Специалист: Расскажите про родителей, какие они? Они категорически не признают Ваше нежелание учиться в вузе?

Студентка: Ну, не знаю. Они считают, что мало ли чего я хочу. Надо, значит надо... Они вот выучились и работают, а им тоже много чего не нравится. Они меня поили, кормили. Мама вон сколько всего делает, учителей мне нанимает все время... Брат закончил институт, а я ленивая, неповоротливая, только проедаю их деньги...

Специалист: А бабушка что говорит?

Студентка: Она говорит, чтобы они от меня отстали, что я могу пойти учиться в колледж на ветеринара, или еще куда просто работать. Зовет меня в гости, кормит, поит. Мы с ней кино смотрим вместе. Бабушка меня понимает. Она считает, что все как-то получится само собой...

Специалист: Попробуйте сдать сессию. Обратитесь за помощью к куратору, он поможет Вам распланировать этапы сдачи зачетов, затем я помогу Вам помочь распланировать подготовку к экзаменам.

Студентка: У меня сил нет ее сдавать, ненавижу это все, я даже не знаю, с чего начать, я не хочу этого...

Специалист: Начать можно с обращения к куратору, попросите сориентировать Вас. Составьте с ним план действий.

Студентка: (молчит, отвлекается)...

Специалист: Или поговорите с родителями. Давайте попробуем: я – Ваш родитель, скажите мне о том, что Вы не хотите учиться в университете.

Студентка: (смотрит испуганно, молчит)...

Специалист: (держит паузу, через какое-то время возобновляет диалог) Давайте по-другому: представьте, что Вы – Ваша мама, а я – Вы. Я сообщаю Вам о том, что хочу бросить университет...

Студентка: (выглядит так, что ей неловко, продолжает молчать)...

Специалист: (держит паузу) Понимаю, что Вам такое упражнение некомфортно. Возможность разговора с родителями пока отпадает. Возьмите координаты Вашего куратора, напишите ему, попросите о встрече и поговорите. Хорошо?

Студентка: А Вы можете с ним тоже поговорить?

Специалист: Если есть необходимость, я могу помочь ему и Вам сориентироваться, могу включиться в процесс планирования сдачи зачетов, но мое участие не гарантирует успешно сданной сессии. Вы же это понимаете?

Студентка: Ну... Да.

Специалист: Тогда договорились?

Студентка: Да.

Специалист: Давайте поступим следующим образом. Я свяжусь с куратором, мы проговорим с ним все, что связано с Вашим учебным процессом и с предстоящим Вам объемом работы. После этого Вы договоритесь с куратором о встрече. Потом придете ко мне. Мы вместе составим план сдачи сессии, исходя из всего объема, который Вам надо сдать. Хорошо?

Студентка: Да, хорошо. Мне ждть от Вас сообщения?

Специалист: Да, я напишу в ближайшее время и договоримся о следующей встрече. А пока давайте Вы заполните несколько тестов<sup>24</sup>.

Студентка: Да, хорошо. В школе я любила ходить к психологу на занятия, рисовать...

Специалист: Ну, вот и отлично...

#### 6. Общая оценка проделанной работы и выводы специалиста

Контакт со специалистом выстроился легко, студентка свободно отвечает на вопросы и открыто дает всю необходимую информацию о себе и своей ситуации. Беседа строится в назидательном и манипулятивном ключе, паритетного диалога с девушкой не получается. Это объясняется тем, что специалист поставила себе задачу попробовать убедить студентку вернуться в учебный процесс несмотря на то, что неготовность студентки к учебе в университете очевидна. Поэтому специалист, пользуясь своим авторитетом, настаивает на попытке сдать сессию и предлагает помощь в планировании предстоящей работы. Очевидно, что у студентки есть проблемы взаимодействия с родителями, есть противоречия в позиции бабушки и родителей в отношении будущего девушки. К диалогу с родителями девушка не готова, но уходить в консультирование по проблемам в отношениях с близкими в данный момент нецелесообразно: у студентки нет на это запроса. Девушка не готова к этой работе. Поиски способов избежать последствий запущенной учебы свидетельствуют о том, что она не рассчитывает на свои возможности. Задача специалиста в данных обстоятельствах – работа с целеполаганием, планированием деятельности для сдачи сессии. Вариант отчисления по итогам сессии в кейсе 6 просматривается как самый вероятный.

---

<sup>24</sup> Специалист предложила методику «Пословицы» С. М. Петровой (1995). Методика предназначена для старших школьников. Методика легка для выполнения и вызывает интерес у испытуемых.

*Саморегуляция:* важным остается оценка специалистом суицидального риска, который пытается вербализировать студентка. Специалист такого риска не видит, проявлений не управляемого не наблюдается, эмоциональное состояние стабильное, не смотря на попытки студентки убедить специалиста в обратном. Однако в конце сессии психолог предлагает девушке пройти тестирование, чтобы собрать больше информации о состоянии студентки. Девушка легко и с удовольствием соглашается на это. Быстрая смена настроения, проявление интереса к выполнению тестов косвенно указывают на то, что суицидальной угрозы нет, эмоционально опасное состояние также отсутствует. Все, о чем идет речь в данном кейсе, это о поиске выхода из ситуации, где возникнет необходимость объясниться с родителями в случае исключения девушки из университета.

*Мишени психологической работы:* трудности в учебе, психологическая неготовность к учебе в высшем учебном заведении, личностная незрелость, отсутствие навыков последовательной работы, сложности адаптации к коллективу сверстников. Опасности для физического благополучия образовательного пространства в аспекте данного случая нет. Оснований предполагать наличие суицидальных интенций нет.

### ***Контрольные вопросы***

1. Как Вы думаете, прав ли специалист в том, что в ходе диалога игнорирует слова студентки о нежелании жить? Обоснуйте свой ответ.
2. Что в содержании беседы указывает на то, что у студентки нет суицидальных намерений?
3. Что указывает на наличие личностной незрелости у студентки? Перечислите все признаки незрелости.

### ***Задания для самостоятельной работы***

1. Подберите методики (проективные тесты, опросники), которые Вы считаете необходимыми для работы в подобной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

2. Подумайте, есть ли в диалоге специалиста и студентки свидетельства о проблемах в воспитании и причинах низкого уровня личностной зрелости у студентки? Составьте перечень причин, которые могут лежать в основе личностной незрелости обучающихся. Отметьте те причины, с которыми психолог вуза может работать и уточните, как.

3. Как бы Вы выстроили работу в предложенной ситуации. Опишите порядок возможной работы с указанием задач, которые Вы бы решали в ее процессе.

## **Заключение**

В рамках практикума рассмотрена специфика реализации психологического консультирования в образовательных организациях высшего образования, обозначены возможности и ограничения осуществления консультативной деятельности психологами в вузах. С целью повышения эффективности работы специалистов психологических служб университетов предложены алгоритмы работы с непсихологическими и психологическими запросами. В частности, даны четкие ориентиры для разграничения запросов, с которыми психологи вузов работают, от тех, что находятся вне зоны их компетенций. Описаны этапы работы с непсихологическими запросами студентов. Обозначена важность определения приоритетных групп среди обучающихся и сотрудников университета для индивидуального консультирования, а также сформулированы критерии отбора обращений за консультацией. Кроме того, предложены альтернативные индивидуальному консультированию способы работы с психологическими запросами обучающихся и необходимые условия для успешной их реализации.

Вместе с тем в обеих главах практикума приведены примеры психологической работы со сложными случаями. В контексте разбора случаев показано, что далеко не всегда возможно прямое применение алгоритмов. Порой требуется глубокий анализ ситуации для поиска оптимального решения в пределах границ профессиональных компетенций. При этом в большинстве случаев решение возможно найти, даже если изначально ситуация кажется крайне сложной.

С помощью вопросов и заданий, включенных в каждый параграф практикума, читатели получают возможность, с одной стороны, оценить имеющиеся у себя знания и опыт, с другой стороны, начать применять новую информацию и инструменты на практике.

Содержание практикума основано на реальных супервизионных запросах психологов вузов к специалистам ФРЦ РАО. Предложенная информация представляет собой обобщенные и развернутые ответы на актуальные вопросы специалистов психологических служб университетов. Эти сведения выступают в качестве информационной поддержки психологам вузов в вопросах организации и совершенствования психологического сопровождения образовательной деятельности.

## БИБЛИОГРАФИЯ

1. Алешина, Ю. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Алешина. - Москва : Класс, 2004. - 208 с. - ISBN 5-86375-111-8. - Текст : непосредственный.
2. Антонова, Н. А. Барьеры и фасилитаторы обращаемости за психологической помощью в системе общего образования / Н. А. Антонова, К. Ю. Ерицян, Т. В. Казанцева, Р. Г. Дубровский. - Текст : электронный // Психологическая наука и образование. - 2022. - 27(4). - С. 77-87. <https://doi.org/10.17759/pse.2022270408> (дата обращения: 02.10.2025).
3. Антонова, Н. А. Запрос на психологическую помощь студентов педагогического вуза / Н. А. Антонова, К. Ю. Ерицян, Л. А. Цветкова. - Текст : электронный // Психология человека в образовании. - 2021. - Т. 3, № 2. - С. 208-217. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovatelnoe-prostranstvo-kak-psihologo-pedagogicheskii-fenomen> (дата обращения: 01.10.2025).
4. Битянова, М. Р. Организационно-содержательные модели деятельности школьного психолога / М. Р. Битянова. - Текст : электронный // Школьный психолог. - 2003. - №32. - С. 19-25. - URL: <https://psy.1sept.ru/article.php?ID=200303205> (дата обращения: 24.01.2025).
5. Богданович, Н. В. Анализ основных профессиональных стандартов, предполагающих работу психологов в трудных жизненных и юридически значимых ситуациях / Н. В. Богданович. - Текст : электронный // Психология и право. - 2016. - Т. 6, №2. - С. 1-12. - URL: [https://psyjournals.ru/journals/psylaw/archive/2016\\_n2/81663](https://psyjournals.ru/journals/psylaw/archive/2016_n2/81663) (дата обращения: 24.01.2025).
6. Варга, А. Я. Представления супервизоров и супервизантов о профессиональной супервизии / А. Я. Варга, И. Н. Галасюк, О. В. Митина. - Текст : электронный // Клиническая и специальная психология. - 2022. - Т. 11, №1. - С. 120-140. <https://doi.org/10.17759/cpse.2022110106> (дата обращения: 10.02.2025).

7. Васильева, Е. Ю. Образовательная среда вуза как объект управления и оценки / Е. Ю. Васильева. - Текст : электронный // Университетское управление: практика и анализ. - 2011. - №4. - С. 76-82. - URL: <https://rusacademedu.ru/materialy-2025/> (дата обращения: 01.10.2025).

8. Жизненное пространство в психологии: теория и феноменология : сборник статей : сборник статей / под ред. Н. В. Гришиной, С. Н. Костроминой. - Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2020. - 532 с. - ISBN 978-5-288-06057-1. - Текст : непосредственный.

9. Зиман, М. А. Методологические основания понятия «ресурс личности» в зарубежной и отечественной психологии / М. А. Зиман - Текст : электронный // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. - 2024. – Т. 13, №1А. - С. 66-72. - URL: <http://www.publishing-vak.ru/file/archive-psychology-2024-1/journal-psychology-2024-1a.pdf> (дата обращения: 9.04.2025).

10. Зинченко, В. П. Большой психологический словарь / В. П. Зинченко, Б. Г. Мещеряков. - Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2007. - 672 с. - ISBN 978-5-93878-232-7. - Текст : непосредственный.

11. Кернберг, О. Ф. Тяжелые личностные расстройства. Стратегии психотерапии / О. Ф. Кернберг. - Москва : Класс, 2001. - 464 с. - ISBN 5-86375-024-3. - Текст : непосредственный.

12. Киселева, Т. Б. Специфика обращения и динамики запроса у клиентов психологической службы педагогического университета / Т. Б. Киселева, С. П. Филиппов, И. А. Горбенко, С. В. Катенко. - Текст : электронный // Проблемы современного образования. - 2021. - №5. - С. 49-61. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-obrascheniya-i-dinamiki-zaprosa-u-klientov-psihologicheskoy-sluzhby-pedagogicheskogo-universiteta> (дата обращения: 10.03.2025).

13. Колесник, Т. О. Работа специалистов психологической службы образовательной организации высшего образования с непсихологическими запросами / Т. О. Колесник, Л. Н. Шушкина. - Текст : электронный //

Психологическая служба университета: проблемы и перспективы развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Москва, РАО, 23–24 апреля 2025 г. / под ред. В. С. Басюка, Е. Ю. Брель, С. В. Гани, З. Р. Хайровой, И. И. Алавердашвили. – Москва : РАО, 2025. – С. 174-177. - URL: (дата обращения: 4.06.2025).

14. Колесник, Т. О. Личностная стрессоустойчивость как фактор эффективности обучения навыкам первой психологической помощи / Т. О. Колесник, Е. Ю. Брель. - Текст : электронный // СибСкрипт. - 2025. - Т. 27, № 5. - С. 931-946. <https://doi.org/10.21603/sibscript-2025-27-5-931-946> (дата обращения: 20.11.2025).

15. Краткосрочное психологическое консультирование в психологической службе вуза : опыт Психологической клиники СПбГУ : учебно-методическое пособие / А. В. Шаболтас, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.]. - Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2024. - 156 с. - ISBN 978-5-288-06393-0. - Текст : непосредственный.

16. Мазур, Е. С. Нарушения личностной саморегуляции у пациентов с пограничными расстройствами / Е. С. Мазур, Е. Р. Гайда. - Текст : электронный // Психические особенности клинических заболеваний. -2013. - №4. - С. 56-65. - URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/narusheniya-lichnostnoy-samoregulyatsii-pri-perezhivanii-emotsionalnoy-travmy-u-patsientov-s-pogranichnymi-psihičeskimi?ysclid=miresxv28a726810197> (дата обращения: 15.10.2025).

17. Мак-Вильямс, Н. Психоаналитическая диагностика : Понимание структуры личности в клиническом процессе / Н. Мак-Вильямс. - Москва : Класс, 2021. - 592 с. - ISBN 978-5-86375-207-5. - Текст : непосредственный.

18. Методические рекомендации по организации психологической службы в образовательных организациях высшего образования. - Текст : электронный - Москва : РАО, 2023. - 105 с. - URL: <https://rusacademedu.ru/wp-content/uploads/2024/01/metodicheskie->

[rekomendacii-po-organizacii-psihologicheskoi-sluzhby-v-](#)

[obrazo...pdf?ysclid=min7z7w12x25256934](#) (дата обращения: 20.01.2025).

19. Миллер, Л. В. Психологическая помощь в кризисных ситуациях: границы профессиональной компетенции специалистов системы образования / Л. В. Миллер. - Текст : электронный // Психологическая наука и образование. - 2013. - 5(1). - С. 1-16. - URL: [https://psyjournals.ru/journals/psyedu/archive/2013\\_n1/59144](https://psyjournals.ru/journals/psyedu/archive/2013_n1/59144) (дата обращения: 02.10.2025).

20. Мягких, Н. И. Теория и практика психологии кризисных ситуаций / Н. И. Мягких, Н.И. Ларина. - Текст : электронный // Психология и право. - 2021. - 1(2) - С. 1-16. - URL: [https://psyjournals.ru/journals/psylaw/archive/2011\\_n2/40903](https://psyjournals.ru/journals/psylaw/archive/2011_n2/40903) (дата обращения: 01.12.2025).

21. Операционализованный психодинамический диагностика (ОПД) - 2: руководство по диагностике и планированию терапии / пер.: М. А. Гончаров, И. О. Кириллов, П. А. Фролов. - Москва : Культура, 2011. - 454 с. - ISBN 978-5-902767-55-8. - Текст : непосредственный.

22. Организация деятельности по оказанию экстренной психологической помощи обучающимся в системе образования: учебно-методическое пособие / под ред. О. А. Ульяниной - Москва : Изд-во «Научная библиотека», 2022. - 82 с. - ISBN 978-5-907672-03-1. - Текст : непосредственный.

23. Плешкова, Н. Л. Стратегии привязанности и адаптивная функция симптома / Н. Л. Плешкова. - Текст : электронный // Познание и переживание. - 2021. - Т. 2, № 2. - С. 88-98. [https://doi.org/10.51217/cogexp\\_2021\\_02\\_02\\_06](https://doi.org/10.51217/cogexp_2021_02_02_06) (дата обращения: 02.10.2025).

24. Семина, М. В. Образовательное пространство как психолого-педагогический феномен / М. В. Семина, Е. П. Федорова. - Текст : электронный // Вестник Академии права и управления. - 2017. - №3 (48). - С.

155-160. - URL: [https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovatelnoe-prostrastvo-kak-  
psihologo-pedagogicheskiy-fenomen](https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovatelnoe-prostrastvo-kak-psihologo-pedagogicheskiy-fenomen) (дата обращения: 01.10.2025).

25. Суботич, М. И. Клинико-психологические и социодемографические факторы суицидального поведения и риска его хронификации: обзор исследований / М. И. Суботич. - Текст : электронный // Консультативная психология и психотерапия. - 2023. - Т. 31, № 1. - С. 9-30. <https://doi.org/10.17759/cpp.2023310101> (дата обращения: 16.06.2025).

26. Сыроквашина, К. В. Психологические факторы риска суицидального поведения у подростков / К. В. Сыроквашина, Е. Г. Дозорцева. - Текст : электронный // Консультативная психология и психотерапия. - 2016. - Т. 24, № 3. - С. 8-24. <https://doi.org/10.17759/cpp.20162403002> (дата обращения: 11.06.2025).

27. Тихомирова, Т. Н. Вузовская психологическая служба: социальные ожидания и институциональные вызовы на пути устойчивого развития / Т. Н. Тихомирова, Е. И. Метелькова. - Текст : электронный // Высшее образование в России. - 2025. - Т. 34, № 11. - С. 10-30. [https://doi.org/10.31992/0869-3617-2025-34-  
11-10-30](https://doi.org/10.31992/0869-3617-2025-34-11-10-30) (дата обращения: 12.09.2025).

28. Хайрова, З. Р. Классификация запросов обучающихся в психологическую службу образовательной организации высшего образования / З. Р. Хайрова, Е. Ю. Брель, С. В. Гани. - Текст : электронный // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. - 2024. - № 214. - С. 161-168. [https://doi.org/10.33910/1992-  
6464-2024-214-161-168](https://doi.org/10.33910/1992-6464-2024-214-161-168) (дата обращения: 12.01.2025).

29. Холмогорова, А. Б. Динамика показателей перфекционизма и симптомов эмоционального неблагополучия в российской студенческой популяции за последние десять лет: когортное исследование / А. Б. Холмогорова, Н. Г. Гаранян, Т. О. Цацулин. - Текст : электронный // Культурно-историческая психология. - 2019. - Т. 15, №3. - С. 41-50. -URL:

[https://psyjournals.ru/journals/chp/archive/2019\\_n3/Kholmogorova\\_Garanyan\\_Tsatsulin?ysclid=m4tmh2lb11619090034](https://psyjournals.ru/journals/chp/archive/2019_n3/Kholmogorova_Garanyan_Tsatsulin?ysclid=m4tmh2lb11619090034) (дата обращения: 25.11.2024).

30. Шапран, Ю. П. Образовательная среда вуза: типология, функции, структура / Ю. П. Шапран, О. И. Шапран. - Текст : электронный // Молодой ученый. - 2015. - № 7 (87). - С. 881-885. - URL: <https://moluch.ru/archive/87/16910> (дата обращения: 02.10.2025).

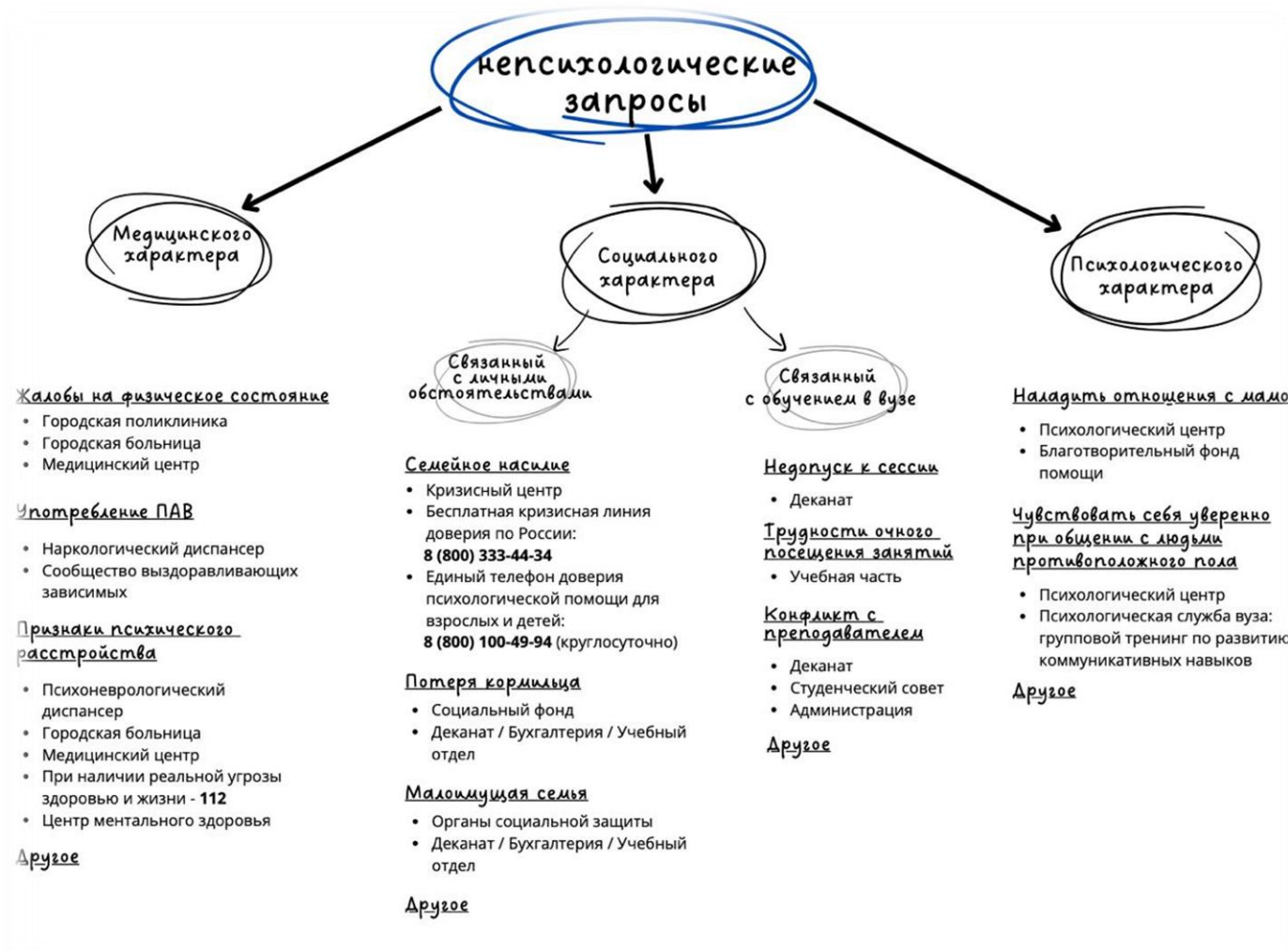
31. Энциклопедия Кругосвет : универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия. - URL: <https://www.krugosvet.ru/> (дата обращения: 21.02.2025). - Текст : электронный.

**Приложение 1**

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСОВ, ПОСТУПИВШИХ В ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ СЛУЖБУ ВУЗА**

<b>№</b>	<b>Код</b>	<b>Группа</b>	<b>Категория</b>	<b>Рейтинг</b>	<b>Причины рейтинга по анкете</b>	<b>Отработка запроса: персонализированная/ неперсонализированная</b>	<b>Сведения об удовлетворении запроса</b>	<b>Тематика запроса</b>

ПРИМЕР ПЛАНА МАРШРУТИЗАЦИИ НЕПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЗАПРОСОВ



## АНКЕТА ДЛЯ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Все предоставленные Вами сведения конфиденциальны и разглашению не подлежат. Заполняются только те строки анкеты, данные для которых есть, остальные остаются пустыми

### **1. Персонализированный запрос (запрос на индивидуальную консультацию)**

- форма подачи запроса: электронная почта, мессенджер;
- способ отработки запроса: горячая линия, текстовое консультирование, онлайн видеоконференция, личная встреча;
- персонализированный запрос: если вы описываете ситуацию, которую хотите отработать в индивидуальном порядке, обязательно укажите в формате самонаблюдения уровень эмоционального дискомфорта в связи с этой ситуацией по шкале от одного до десяти:
  - наличие следов или потребности в осуществлении самоповреждающего поведения;
  - если в вашей жизни есть обстоятельства физического насилия (домашнее насилие, пережитое сексуальное насилие);
  - если вы пережили экстремальную ситуацию, если вы переживаете последствия тяжелого стресса от тяжелой утраты близкого человека, здоровья, значимых отношений (семьи, значимых партнерских отношений, работы, учебы, социальных возможностей, в том числе материальных и т.д.);
  - если вы имеете признаки зависимости от ПАВ;
  - если вы переживаете травлю со стороны одноклассников, пристрастное отношение преподавателей;
  - если имеете физиологические симптомы психосоматического характера, которым не можете дать объяснения.

### **2. Субъект образовательного процесса**

Псевдоним: \_\_\_\_\_

Социальный статус в вузе:

Студент

Курс

Возраст

Преподаватель

Возраст

Стаж работы

Сотрудник АУА

Возраст

Сотрудник

возраст

Родственник

Родство по отношению к обучающемуся:

Куратор

Тьютор

Староста группы

Группа (для запроса на групповой формат работы):

Запрос куратора/тьютора об обучающемся/группе обучающихся

(верное подчеркнуть, описать причину обращения)):

**Дополнительные сведения о принадлежности к целевой группе:**

Студент ОБЗ –

Студент СВО –

Преподаватель с ОБЗ –

Преподаватель СВО –

Сотрудник ОБЗ –

Сотрудник СВО –

Родственник СВО –

Наличие задолженностей –

После академического отпуска –

Отчисленный студент –

Молодые родители:

Молодая семья:

**Характер индивидуального запроса:** ваше описание беспокоящей ситуации, проблемы:

---

---

**3. Запрос на психпросветительские мероприятия:** интересующая тематика

---

Вид групповой работы (нужное подчеркнуть):

Тренинг

Мастер-класс

Лекция

Групповая терапия

Группа взаимопомощи в формате равный равному

Вебинар

Памятка

Информационный листок

Психодиагностические мероприятия

**4. Контакты, по которым с Вами можно связаться и договориться о встрече (по желанию):**

---

---

---

## ПАМЯТКА

### Что должен знать каждый психолог вуза

- Ты не один. Ты – часть большого и неравнодушного профессионального сообщества.
- Обращаться за помощью к коллегам – это нормально.
- Твои проблемы в работе – не уникальны, они часть профессионального пути каждого специалиста. С трудностями периодически сталкиваются все. Их преодоление – источник твоего профессионального и личностного роста.
- Есть всегда то, что ты еще не знаешь. Только от тебя зависит то, что ты знаешь сегодня.
- Твоя профессиональная ответственность заканчивается там, где заканчиваются твои профессиональные компетенции. «Я как психолог вуза в силах помочь решить эту проблему?» – полезный вопрос для любого случая.
- Ответственность за свою жизнь и здоровье совершеннолетние клиенты несут сами. Если клиент несовершеннолетний, ответственность за его жизнь и здоровье несут его родители (законные представители).
- Как бы тяжело тебе не было в работе с людьми, помни, что им тяжелее, чем тебе. У них есть проблема, с которой они не могут справиться сами, поэтому они здесь.
- Помни, супервизии и связь с профессиональным сообществом – твои главные ресурсы для профессионального развития.

*Научное издание*

*Брель Е. Ю., Шушкина Л. Н., Колесник Т. О*

**ПРАКТИКУМ  
ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Редактор Алавердашвили И.И.

Оригинал-макет Алавердашвили И.И.

Подготовлено к изданию 24.04.2026 г.

**Объем 5,09 усл.п.л.,**

**Формат 60x90/16**

Электронное издание

ФГБУ «Российская академия образования»

119121, Москва, ул. Погодинская, дом 8

ISBN 978-5-6055626-0-3