



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ

ПРИКАЗ

от 20.04.2016

№ 534 к

**Об утверждении Типового стандарта и
Положения о консультативных и
методических услугах в сфере оказания
психологической помощи**

В соответствии с решениями Коллегии Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 19 декабря 2013 г. (протокол № 8-К) и от 19 ноября 2015 г. (протокол № 3 – РК), а также в целях реализации Закона города Москвы от 7 октября 2009 г. № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Типовой стандарт консультативных и методических услуг в сфере оказания психологической помощи населению в учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (приложение 1).

2. Руководителям учреждений системы труда и социальной защиты населения города Москвы, оказывающим консультативные и методические услуги в сфере психологической помощи, руководствоваться Типовым стандартом консультативных и методических услуг в сфере оказания психологической помощи населению в учреждениях и организациях Департамента.

3. Утвердить Положение о консультативных и методических услугах по психологической поддержке работников системы труда и социальной защиты населения (приложение 2).

4. Начальникам управлений и отделов Департамента, руководителям управлений социальной защиты населения административных округов города Москвы, подведомственных учреждений довести до сведения всех сотрудников информацию о возможности получения психологической поддержки в соответствии с

Положением о консультативных и методических услугах по психологической поддержке работников системы труда и социальной защиты населения.

5. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя руководителя Департамента Грачеву О.Е.

**Исполняющий обязанности
руководителя Департамента
труда и социальной защиты
населения города Москвы**

О.Е. Грачева

Приложение 1
к приказу Департамента труда и
социальной защиты населения
города Москвы
от 20.04.2016 № 5341

**Типовой стандарт
консультативных и методических услуг
в сфере оказания психологической помощи населению
в учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения
города Москвы**

1. Общие положения

Типовой стандарт консультативных и методических услуг в сфере оказания психологической помощи населению в учреждениях Департамента труда и социальной защиты города Москвы (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Законом города Москвы от 7 октября 2009 г. № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве» (с изменениями от 30 апреля 2014 года). Стандарт устанавливает основные положения, определяющие показатели качества и объема психологической помощи населению в сфере труда и социальной защиты.

Применение Стандарта обязательно для государственных учреждений Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – Департамент), оказывающих психологическую помощь с использованием средств бюджета города Москвы.

Стандарт не распространяется на услуги по оказанию психиатрической и медицинской психотерапевтической помощи гражданам, а также на услуги по психолого-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса в образовательных учреждениях Департамента.

2. Категории получателей психологической помощи в сфере труда и социальной защиты города Москвы

Получателем психологической помощи может быть лицо, находящееся в сложной психологической ситуации, переживающее неблагоприятное психологическое состояние и обратившееся в учреждение Департамента, оказывающее консультативные и методические услуги в сфере психологической помощи, или к психологу,енному в Реестр психологов Департамента.

3. Этапы оказания психологической помощи

Оказание психологической помощи осуществляется во взаимодействии с получателем психологической помощи и включает следующие этапы:

начальный (исследование проблемы) – сбор и анализ информации, необходимой для оказания психологической помощи ее получателю, установление с ним контакта, в результате которого достигается обоюдное доверие;

основной – уточнение и определение проблемы в понятных для получателя психологической помощи терминах, позволяющее ему понять её причины. Совместное с получателем психологической помощи рассмотрение всех возможных и приемлемых для него вариантов решения проблемы, составление реалистичного плана (программы) и реализация решения;

завершающий – подведение итогов взаимодействия, оценка достигнутых результатов.

При возникновении новых или выявлении глубоко скрытых проблем необходим возврат к предыдущим стадиям.

4. Основные виды психологической помощи

Оказание психологической помощи направлено на профессиональную поддержку и содействие человеку, семье или социальной группе (далее - клиент) в решении его психологических проблем, в социальной адаптации, саморазвитии, самореализации, реабилитации, преодолении сложной психологической ситуации, которая нарушает его нормальную жизнедеятельность и не может быть преодолена им самостоятельно. Выделяются следующие виды психологической помощи:

1) психологическая профилактика и психологическое просвещение - совокупность мероприятий, направленных на предоставление психологических знаний, повышение психологической культуры получателя психологической помощи, формирование у него потребности и готовности использовать полученные психологические знания для саморазвития, самосовершенствования, самореализации, улучшения (нормализации) взаимоотношений в с социальным окружением, а также на предупреждение возможных нарушений в развитии его личности, индивидуальности и поведения;

2) психологическое консультирование - помочь получателю психологической помощи в понимании и решении им на основе осознанного выбора своих актуальных психологических проблем эмоционального и межличностного характера, в изменении поведения и развитии его личности;

3) психологическая поддержка и психологическое сопровождение (патронаж) - это пролонгированная психологическая помощь в отдельный период жизни клиента, направленная на предупреждение и своевременное выявление неблагоприятных межличностных отношений, стрессовых и

других актуальных ситуаций психического дискомфорта и на создание психологических условий для социальной адаптации и нормализации его жизнедеятельности, опирающихся на поиск ресурсов развития клиента;

4) немедицинская психотерапия – психологическое воздействие (вмешательство), осуществляемое в процессе исследования причин психологических проблем и механизмов их функционирования с помощью специально организованного интервью и других психологических методов;

5) психологическая диагностика (анализ) – исследование, проводимое с целью определения актуального психического состояния получателя психологической помощи, особенностей его системы отношений, специфики взаимоотношений с другими гражданами, необходимых для составления прогноза и разработки рекомендаций по оказанию ему надлежащей психологической помощи;

6) психологическая реабилитация - комплекс мер, направленных на восстановление психологического благополучия, улучшение психофизиологического состояния, нормализации жизнедеятельности и эффективного социального поведения получателя психологической помощи;

7) психологическая коррекция - система психологических воздействий, направленных на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя психологической помощи с целью приведения этих показателей в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды;

8) психологическая экспертиза - исследование, проводимое психологом (или группой психологов) в случаях и порядке, установленных федеральным законодательством, за исключением судебно-психологической экспертизы, и направленное на выявление и оценку параметров актуальной психологической ситуации, нарушающей нормальную жизнедеятельность получателя психологической помощи, его поведение и систему отношений, выяснение особенностей его взаимодействия с социальной средой, в том числе для составления заключения и разработки программы по оказанию ему психологической помощи;

9) психологический тренинг - формирование эмоционально-корректирующего опыта, снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, овладение новыми стилями поведения, адаптация к изменяющимся условиям жизнедеятельности, навыками самопознания и саморегуляции, формирование творческой готовности к самостоятельному решению актуальных психологических проблем индивидуального и межличностного характера.

5. Требования к формам оказания психологической помощи

Формы оказания психологической помощи разделяются в зависимости от характера взаимодействия между клиентом и психологом (очная, дистанционная), от количества участников (индивидуальная, групповая), от

временных параметров (краткосрочная, долгосрочная, неотложная, экстренная).

В каждом конкретном случае форму, вид, средства, методы и объем психологической помощи определяет и рекомендует психолог в соответствии с состоянием клиента и спецификой его психологической проблемы.

Окончательный выбор формы, вида и объема психологической помощи осуществляется клиентом.

Очная психологическая помощь оказывается при непосредственном взаимодействии психолога и клиента в специально предназначенном помещении, расположенном в нижних этажах здания, доступном для инвалидов, обеспеченном всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном телефонной связью.

Дистанционная психологическая помощь оказывается при взаимодействии психолога и клиента с использованием информационных технологий и массовых коммуникаций.

Индивидуальная психологическая помощь оказывается клиенту один на один при отсутствии посторонних лиц, как правило, в течение от 25 до 90 минут. При оказании психологической помощи несовершеннолетним лицам или лицам, признанным недееспособными, ограниченно дееспособными, допускается присутствие их законных представителей.

Групповая психологическая помощь оказывается семье (состоящей из двух и более лиц), группе клиентов, как правило, в течение от 45 до 180 минут.

Краткосрочная психологическая помощь применяется для решения конкретной актуальной проблемы или проблемной ситуации клиента, длится от одного приема (от 45 минут) до нескольких (10) приемов на протяжении нескольких недель, месяцев.

Долгосрочная психологическая помощь применяется для психологического анализа и исследования личностного содержания проблем клиента, причин и условий их возникновения, а также для немедицинской психотерапии в случаях, когда прорабатывается множество деталей, эффект развивается медленно и носит устойчивый характер.

Неотложная психологическая помощь обеспечивает безотлагательное психологическое консультирование клиента, содействует мобилизации его физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, способствует предотвращению развития психических состояний, представляющих опасность для клиента и иных лиц.

Экстренная психологическая помощь - целостная система мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших в условиях чрезвычайных ситуаций, а также родственников и близких погибших и пострадавших, на снижение рисков возникновения массовых негативных явлений и профилактику отдаленных

негативных психических последствий, включающая в себя как отдельные специальные методы психологического воздействия, так и организацию особой среды для пострадавших, родственников и близких погибших и пострадавших в чрезвычайных ситуациях, в процессе ликвидации чрезвычайных ситуаций.

6. Принципы оказания психологической помощи

Оказание психологической помощи основывается на принципах, способствующих установлению доверительного, доброжелательного и продуктивного взаимодействия с клиентом, направленного на мобилизацию его интеллектуальных, духовных и физических ресурсов в целях эффективного преодоления им собственных психологических проблем, ограничивающих его жизнедеятельность. Эффективность психологической помощи обусловлена степенью включенности клиента во взаимодействие с психологом.

Принцип добровольности – клиент самостоятельно выбирает учреждение, оказывающее психологическую помощь, вид психологической помощи и форму ее оказания, и не может быть принудительно направлен на ее получение по решению каких-либо организаций или третьих лиц. Клиент вправе отказаться от получения психологической помощи на любом этапе ее оказания.

Принцип доступности заключается в том, что клиент, находящийся в сложной психологической ситуации переживающий неблагоприятное психологическое состояние, может получить профессиональную психологическую помощь путем обращения в учреждение, оказывающее психологическую помощь, или к психологу,вшенному в Реестр психологов Департамента.

Принцип адресности предполагает оказание различных видов психологической помощи клиенту и в разнообразных формах, адекватных его проблемной ситуации, учитывающей его индивидуальные потребности, особенности и возможности.

Принцип конфиденциальности обеспечивается сохранением конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной психологу в процессе оказания психологической помощи (за исключением случаев, когда такая информация предоставляется в порядке, установленном федеральным законодательством). Сбор каких-либо данных и присутствие третьих лиц в процессе оказания психологической помощи допускается только с согласия клиента в целях оказания ему наиболее адекватной помощи, обучения специалистов, проведения аналитических и исследовательских работ. Использование полученной информации в научных исследованиях и публикациях возможно только при условии обезличивания персональных данных.

Принцип комплексности состоит в использовании различных видов, форм, техник и технологий оказания психологической помощи, выбор которых обуславливается многоаспектностью психологических проблем клиента и имеющимися возможностями учреждения, оказывающего психологическую помощь.

Принцип системности предполагает всестороннее использование возможностей внутренних ресурсов и внешней социальной среды клиента для содействия в решении им собственных актуальных психологических проблем, возникающих на различных этапах его жизнедеятельности.

Принцип профессионализма обеспечивается соответствием квалификации кадрового состава учреждения, оказывающего психологическую помощь, требованиям Стандарта, систематическим повышением квалификации психологов, системой внутреннего и внешнего контроля, обменом опытом с ведущими отечественными и зарубежными психологами, а также соблюдением психологами границ своей профессиональной компетентности и этических норм.

7. Основные показатели качества оказания психологической помощи

Основными показателями качества оказания психологической помощи являются:

своевременность оказания психологической помощи в соответствии с запросом и актуальным состоянием клиента;

степень улучшения психологического состояния клиента и готовности к самостоятельному решению им своих психологических проблем в результате продуктивного взаимодействия с психологом, оцениваемая психологом и клиентом;

динамика численности клиентов, обратившихся по рекомендациям лиц, ранее получивших психологическую помощь;

соответствие кадрового состава квалификационным требованиям к психологам, установленным Стандартом;

систематическое повышение квалификации психологов;

супервизионная поддержка и сопровождение процесса оказания психологической помощи;

экспертная супервизия сложных клиентских случаев, требующих динамического наблюдения.

Отсроченная оценка результатов оказания психологической помощи клиенту осуществляется путем опроса или анкетирования по решению руководителя учреждения, оказывающего психологическую помощь.

8. Перечень оснований для отказа в приеме или для прекращения оказания психологической помощи

Основаниями для отказа в приеме или для прекращения оказания психологической помощи являются:

несоответствие запроса клиента видам психологической помощи, предоставляемой учреждением Департамента, оказывающим психологическую помощь;

неблюдение клиентом правил приема, установленных учреждением Департамента, оказывающим психологическую помощь;

психические расстройства и расстройства поведения, представляющие угрозу для жизни и здоровья третьих лиц, выявленные при обращении или в процессе оказания психологической помощи (за исключением лиц, находящихся на стационарном обслуживании).

Гражданам, нуждающимся по состоянию здоровья в специализированной медицинской помощи, может быть рекомендовано учреждением, оказывающим психологическую помощь, добровольно обратиться на лечение в медицинские организации города Москвы.

9. Квалификационные требования к специалистам-психологам

В число квалификационных требований к психологам входит наличие высшего профессионального образования на уровне специалиста (магистра) или наличие профессиональной переподготовки в области психологии с присвоением соответствующей квалификации, подтверждаемые документами государственного образца, а также наличие дополнительного профессионального образования и/или послевузовского профессионального образования в области практической психологии.

10. Порядок внеочередного предоставления психологической помощи в случае превышения спроса на психологическую помощь над возможностью ее предоставления

В случае превышения спроса на психологическую помощь над возможностью ее предоставления учреждение, оказывающее психологическую помощь, может переадресовать клиента к другому учреждению, оказывающему психологическую помощь или к психологу, включенному в Реестр психологов Департамента, по согласованию с данным учреждением или психологом. Лицам, переживающим тяжелые эмоциональные состояния, представляющие опасность для его личности или общества, психологическая помощь оказывается вне очереди, в порядке, определяемом учреждением, оказывающим психологическую помощь.

11. Требования к информационному обеспечению получателей психологической помощи при обращении за ее получением и в процессе ее оказания



Информация об учреждении, оказывающем психологическую помощь, должна быть доступной для населения в городе Москве, достоверной и полной, обеспечивающей осознанный выбор им видов и форм оказания психологической помощи.

В состав информации о видах и формах оказания психологической помощи, размещенной в доступном для ознакомления клиента месте, включаются:

перечень основных видов и форм психологической помощи, осуществляющей учреждением, оказывающим психологическую помощь;

правила приема населения, установленные учреждением, оказывающим психологическую помощь.

12. Особенности предоставления психологической помощи отдельным категориям получателей психологической помощи (пострадавшие при чрезвычайных ситуациях, несовершеннолетние, инвалиды, престарелые и другие категории).

1. Психологическая помощь несовершеннолетним, инвалидам, престарелым предоставляется на основании добровольного личного обращения лица (в устной, письменной формах, в том числе, с использованием информационно-телекоммуникационных технологий) или его законного представителя. Оказание психологической помощи лицам, признанным в установленном порядке недееспособными, производится на основании обращения их законных представителей.

Особенности предоставления психологической помощи детям и лицам с ограниченными возможностями здоровья в образовательных учреждениях Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы устанавливаются правовыми актами органов исполнительной власти города Москвы, осуществляющими управление в сфере образования.

Психологическая помощь инвалидам и членам их семей, престарелым и иным лицам, которые не могут по объективным причинам явиться к психологу, оказывается на дому, в порядке, установленном учреждением, оказывающим психологическую помощь.

Семьи и лица, находящиеся в социально опасном положении и нуждающиеся в пролонгированной психологической реабилитации, получают ее вне очереди.

Лица, пострадавшие при чрезвычайных ситуациях (далее - ЧС) физически, материально, психологически; члены семьи, другие родственники и иные лица, имеющие личные отношения с пострадавшими и погибшими при ЧС; очевидцы ЧС, находящиеся в непосредственной близости к зоне ЧС; специалисты, участвующие в ликвидации последствий ЧС, получают экстренную психологическую помощь, направленную на коррекцию актуального эмоционального состояния пострадавших, и носящую завершенный характер, непосредственно после события. Пострадавшие при

ЧС, нуждающиеся в пролонгированной психологической реабилитации, получают ее вне очереди.

2. Оказание психологической помощи несовершеннолетним лицам производится на основании обращения их родителей, и иных законных представителей, за исключением случаев, предусмотренных частью 3 настоящего раздела.

Родители несовершеннолетнего получателя психологической помощи имеют право:

1) присутствовать при оказании несовершеннолетнему психологической помощи;

2) получать информацию о характере имеющихся у несовершеннолетнего психологических проблем, применяемых средствах и методах оказания психологической помощи, ее результатах.

3. Для оказания психологической помощи несовершеннолетним согласия законных представителей не требуется:

1) при установлении фактов жестокого обращения, физического, психического, сексуального насилия в отношении несовершеннолетнего;

2) в случае признания несовершеннолетнего находящимся в социально опасном положении, в том числе нуждающимся в государственной защите;

3) при психологической профилактике в учреждениях Департамента;

4) при оказании психологической помощи несовершеннолетним, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций (военных действий, катастроф, стихийных бедствий, крупных аварий и т.п.), если их родители (законные представители) отсутствуют либо не в состоянии выразить свою волю;

5) при обращении несовершеннолетнего за оказанием психологической помощи анонимно, по телефону доверия;

6) в иных случаях, установленных законами Российской Федерации.

Приложение 2
к приказу Департамента труда и
социальной защиты населения
города Москвы
от 20.04.2016 № 534 к

**ПОЛОЖЕНИЕ
о консультативных и методических услугах
по психологической поддержке работников
системы труда и социальной защиты населения города Москвы**

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с «Программой развития системы психологической поддержки работников сферы труда и социальной защиты населения на 2015-2018 гг.», утвержденной Решением коллегии Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 19 ноября 2015 г. № 3-РК.

Психологическая поддержка работников Департамента осуществляется в соответствии с Типовым стандартом консультативных и методических услуг в сфере оказания психологической помощи населению в учреждениях Департамента труда и социальной защиты города Москвы (далее – Стандарт), разработанным в соответствии с Законом города Москвы от 7 октября 2009 г. № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве», и утвержденным Решением коллегии Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 19 декабря 2013 г. № 8-К.

Получателем психологической поддержки может быть любой работник (группа работников) Департамента, находящийся в сложной психологической ситуации, переживающий неблагоприятное психологическое состояние и обратившийся к лицу, оказывающему психологическую помощь (ГБУ «Московская служба психологической помощи населению», далее - МСППН) или к психологу, включенному в Реестр психологов Департамента.

**2. Цели и задачи психологической поддержки
работников Департамента**

Целью психологической поддержки работников сферы труда и социальной защиты населения является содействие повышению эффективности деятельности работников учреждений Департамента, приобретение ими новых личностных ресурсов: повышение психологической коммуникативной) компетентности, стрессоустойчивости и эмоциональной стабильности, развитие навыков разрешения конфликтов.

Задачи психологической поддержки:

- профилактика и преодоление синдрома эмоционального выгорания, профессионального стресса и деструкций;
- профилактика конфликтов в профессиональной среде;
- развитие психологической (коммуникативной) компетентности;
- коррекция неэффективных моделей поведения во взаимодействии с коллегами и потребителями услуг;
- активизация внутренних личностных ресурсов работников;
- повышение профессиональной уверенности в работе с населением.

3. Этапы оказания психологической поддержки работников Департамента

Оказание психологической поддержки работников осуществляется во взаимодействии с работником (группой работников) и включает следующие этапы:

начальный (исследование актуальной проблемной ситуации) – сбор и анализ информации, необходимой для оказания психологической поддержки работнику (группе), установление с ним контакта, в результате которого достигается обоядное доверие;

основной – уточнение и определение проблемы в понятных для работника (группы) терминах, позволяющее ему (им) понять её причины. Совместное с работником (группой) рассмотрение всех возможных и приемлемых для него (них) вариантов решения проблемы, составление реалистичного плана (программы) и реализация решения;

завершающий – подведение итогов взаимодействия, оценка достигнутых результатов.

При возникновении новых или выявлении глубоко скрытых проблем необходим возврат к предыдущим стадиям.

4. Основные виды психологической поддержки работников

Оказание психологической поддержки направлено на профессиональную помощь и содействие работнику (или социальной группе) в предупреждении и своевременном выявлении неблагоприятных межличностных отношений, стрессовых и других актуальных состояний психического дискомфорта, преодолении сложной психологической ситуации, которая нарушает его нормальную жизнедеятельность и не может быть преодолена им самостоятельно.

Выделяются следующие виды психологической поддержки:

1) психологическая профилактика и психологическое просвещение - совокупность мероприятий, направленных на предоставление психологических знаний, повышение психологической культуры работника (группы), формирование у него потребности и готовности использовать полученные психологические знания для саморазвития, самосовершенствования, самореализации, улучшения (нормализации) взаимоотношений в с социальным окружением, а также на предупреждение возможных нарушений в развитии личности, индивидуальности и поведении работника;

2) психологическое консультирование - помочь работнику в понимании и решении им на основе осознанного выбора своих актуальных психологических проблем эмоционального и межличностного характера, в изменении поведения и развитии его личности (по его обращению);

3) психологическая диагностика – исследование, проводимое с целью определения актуального психического состояния работника (группы), особенностей его (их) системы отношений, специфики взаимоотношений с окружающими людьми, необходимых для составления прогноза и разработки рекомендаций по оказанию работнику (группе) надлежащей психологической помощи;

4) психологическая реабилитация - комплекс мер, направленных на восстановление психологического благополучия, улучшение психофизиологического состояния, нормализацию жизнедеятельности и эффективного социального поведения работника;

5) психологический тренинг - формирование эмоционально-корректирующего опыта, снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, овладение новыми стилями поведения, адаптация к изменяющимся условиям жизнедеятельности, овладение навыками самопознания и саморегуляции, формирование творческой готовности к самостоятельному решению актуальных психологических проблем индивидуального и межличностного характера.

6) супервизия – комплекс мероприятий, направленный на получение работником (группой) профессиональной поддержки, формирование и поддержание необходимого уровня его квалификации, развитие и совершенствование профессионального мастерства с учетом требований должностных обязанностей и профессиональных стандартов, а также на профилактику синдрома профессионального стресса и «выгорания».

Балиントовские группы представляют собой специфическую форму супервизии, направленной на повышение коммуникативных навыков и снижение уровня профессионального стресса, посредством взаимного обмена опытом и эмоциональной поддержки участников.

5. Основные формы оказания психологической поддержки

Формы оказания психологической поддержки разделяются в зависимости от характера взаимодействия между работником и психологом (очная, дистанционная), от количества участников (индивидуальная, групповая), от временных параметров (неотложная, экстренная).

В каждом конкретном случае форму, вид, средства, методы и объем психологической поддержки определяет и рекомендует психолог в соответствии с состоянием работника (группы) и спецификой его психологической проблемы.

Окончательный выбор формы, вида и объема психологической помощи осуществляется работником (группой) или по согласованию с лицом, оказывающим психологическую поддержку.

Очная психологическая поддержка оказывается при непосредственном взаимодействии психолога и работника или группы в специально предназначенном помещении в МСППН или в учреждении Департамента.

Дистанционная психологическая поддержка оказывается при взаимодействии психолога и работника с использованием информационных технологий.

Индивидуальная психологическая поддержка оказывается работнику один на один при отсутствии посторонних лиц, как правило, в течение от 25 до 90 минут.

Групповая психологическая поддержка оказывается группе работников (состоящей из двух и более лиц) в следующих формах:

- лекций и семинаров в течение от 45 до 180 минут;
- семинаров-тренингов и тренингов, как правило, в течение от 180 до 360 мин.;
- супervизий и Балиновских групп, как правило, 1-2 раза в месяц в течение от 90 до 120 мин.

Неотложная психологическая поддержка обеспечивает безотлагательное психологическое консультирование работников (или группы), содействует мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного или конфликтного состояния, способствует предотвращению развития психических состояний, представляющих опасность для личности самого работника и иных лиц.

Экстренная психологическая помощь - целостная система мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния и профилактику отдаленных негативных психических последствий у лиц, пострадавших в условиях чрезвычайных ситуаций, а также у их родственников и близких в процессе ликвидации чрезвычайных ситуаций.

6. Принципы оказания психологической поддержки

Оказание психологической поддержки основывается на принципах, способствующих установлению доверительного, доброжелательного и продуктивного взаимодействия с работником, направленного на мобилизацию

его интеллектуальных, духовных и физических ресурсов в целях эффективного преодоления им собственных психологических проблем, ограничивающих его жизнедеятельность. Эффективность психологической поддержки обусловлена степенью включенности работника во взаимодействие с психологом.

Принцип добровольности – работник самостоятельно выбирает лицо, оказывающее психологическую поддержку, вид психологической поддержки и форму ее оказания, и не может быть принудительно направлен на ее получение по решению каких-либо третьих лиц. Работник вправе отказаться от получения психологической поддержки на любом этапе ее оказания.

Принцип доступности заключается в том, что работник (группа), находящийся в сложной психологической ситуации, переживающий неблагоприятное психологическое состояние, может получить профессиональную психологическую поддержку путем обращения в МСППН или к психологу, включенному в Реестр психологов Департамента.

Принцип конфиденциальности обеспечивается сохранением конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной психологу в процессе оказания психологической поддержки (за исключением случаев, когда такая информация предоставляется в порядке, установленном федеральным законодательством). Сбор каких-либо данных и присутствие третьих лиц в процессе оказания психологической поддержки допускается только с согласия работника в целях оказания ему наиболее адекватной помощи, обучения специалистов, проведения аналитических и исследовательских работ. Использование полученной информации в научных исследованиях и публикациях возможно только при условии обезличивания персональных данных.

Принцип комплексности состоит в использовании различных видов, форм, техник и технологий оказания психологической поддержки, выбор которых обусловливается многоаспектностью психологических проблем работника (группы) и имеющимися возможностями лица, оказывающего психологическую поддержку.

Принцип системности предполагает всестороннее использование возможностей внутренних ресурсов и внешней социальной среды работника для содействия в решении им собственных актуальных психологических проблем, возникающих на различных этапах его жизнедеятельности.

Принцип профессионализма обеспечивается соответствием квалификации кадрового состава психологов, включенных в Реестр Департамента и МСППН, требованиям Стандарта, систематическим повышением квалификации психологов, системой внутреннего и внешнего контроля, а также соблюдением психологами границ своей профессиональной компетентности и этических норм.

7. Основные показатели качества оказания психологической поддержки

Основными показателями качества оказания психологической поддержки являются:

- своевременность оказания психологической помощи в соответствии с запросом и актуальным состоянием работника (группы);
- степень улучшения психологического состояния работника (группы) и готовности к самостоятельному решению им профессиональных задач и своих психологических проблем в результате продуктивного взаимодействия с психологом, оцениваемая ими совместно;
- систематическое повышение квалификации психологов;
- супervизионная поддержка и сопровождение процесса оказания психологической поддержки;
- экспертная супervизия сложных случаев, требующих динамического наблюдения.

Отсроченная оценка результатов оказания психологической поддержки работников (группы) осуществляется путем опроса или анкетирования по решению руководителя Методического объединения психологов Департамента.

8. Требования к информационному обеспечению работников Департамента при обращении за психологической поддержкой и в процессе ее получения

Информация о МСППН и психологах, включенных в Реестр Департамента, должна быть доступной для работников Департамента, достоверной и полной, обеспечивающей осознанный выбор ими видов и форм психологической поддержки.

В состав информации о видах и формах психологической поддержки работников Департамента, размещенной в доступном для ознакомления ими месте, включаются:

перечень основных видов и форм психологической поддержки работников Департамента, осуществляемой МСППН;

правила приема работников Департамента, установленные МСППН и Методическим объединением психологов Департамента.

Лист согласования к документу № от

Инициатор согласования: Елизарова М.В. Главный специалист отдела государственной службы и кадровой политики Управления правового обеспечения, государственной службы и кадровой политики

Согласование инициировано: 20.04.2016 16:47

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Тип согласования: **последовательное**

N°	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания/Комментарии
1	Волкова Н.С.		Согласовано 21.04.2016 16:27	-
2	Исполняющий обязанности Грачева О.Е. (Петросян В.А.)		Подписано 21.04.2016 16:30	-