

# Анализ стандартов оказания психологических услуг детям и их семьям (отечественный и зарубежный опыт)

*Н. Г. Максимова, кандидат психологических наук, заместитель директора, государственное бюджетное учреждение центр психолого-педагогического и медико-социального сопровождения «Лекотека» [natka34@rambler.ru](mailto:natka34@rambler.ru)*

*В. Н. Ярыгин, директор, государственное бюджетное учреждение центр психолого-педагогического и медико-социального сопровождения «Лекотека», [kupel05@gmail.com](mailto:kupel05@gmail.com)*

---

Статья описывает этапы стандартизации социально-психологических услуг в России: стандарты социального обслуживания, основные шаги процесса становления психологической службы образования. Кратко представлены основные схемы стандартизации психологических услуг и профессиональной деятельности психологов за рубежом. В статье представлены учитываемые стандартами, разработанными в системе социального обслуживания России, факторы и условия, перечень услуг. Дается краткий перечень нормативно-правовых документов, до последнего времени определяющих структуру и содержание деятельности психологической службы образования России. Описаны разделы системы организации деятельности психолого-медико-социальных центров Фландрии (Бельгия), разработанные на базе международных норм ISO-9000 (последняя версия 1994г.) Перечисляются документы, определяющие основные принципы, условия и стандарты деятельности психологов США, на основе которых в США и Европе происходит сертификация специалистов. Описана схема анализа деятельности, которая используется при разработке профессиональных стандартов в Великобритании. Обозначено, что помимо стандартов деятельности, за рубежом определены требования к подготовке психологов.

**Ключевые слова:** стандарт, качество, услуга, психолого-медико-социальный центр, психологическая служба.

---

## Введение

Разработка стандартов оказания психологических услуг детям и их семьям вошло в перечень мероприятий на 2013 год по реализации Государственной программы города Москвы на среднесрочный период (2012-2016 гг.) Развитие образования города Москвы («Столичное образование») [1] – мероприятие 03Б1800: «Введение стандартов качества услуг и деятельности всех звеньев психологической службы в системе образования города Москвы, обеспечивающих доступность и

качества психологических услуг всем участникам образовательного процесса. Создание стандарта психологических услуг в ППС центрах».

### **Стандартизация социально-психологических услуг в России**

В России стандарты социально-психологических услуг и качества этих услуг были введены в 2003 году по отношению к социальным услугам. Разработка стандартов по оказанию услуг предполагает учет следующих факторов и условий [3]:

- специфика клиентской группы;
- характер проблем, определяющих обращение за помощью; характер контакта с клиентом;
- степень сложности вида услуг;
- степень возможной травматизации / уязвимости клиента при некачественном оказании услуги;
- состав специалистов, вовлеченных в оказание услуги;
- содержание и характер совместной работы с клиентами;
- длительность процесса получения услуги.

Согласно национальному стандарту Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», к социально-психологическим услугам относят следующие услуги [5]:

- социально-психологическое и психологическое консультирование;
- психологическая диагностика и обследование личности;
- психологическая коррекция;
- психотерапевтическая помощь;
- социально-психологический патронаж;
- психологические тренинги;
- проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;
- экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь;

- оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов, обслуживаемых на дому.

Данный стандарт определяет содержание всех перечисленных услуг.

Стандарт качества социально-психологических услуг принят в ноябре 2003 года в рамках национального стандарта Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг» [6]. Однако действие данных стандартов не распространялось на деятельность психологов образования.

### **Формирование системы психологической службы образования в России**

Современная система психологической службы образования начала формироваться в бывшем СССР в 80-ые годы. Теоретические и методические основы формирования психологической службы, ее цели и задачи, научное и методическое обеспечение на начальном этапе психологической службы образования разрабатывались в лаборатории научных основ детской практической психологии НИИ ОПП АПН СССР (ныне Психологический институт РАО) параллельно с экспериментом по введению в московских школах должности практического психолога. Сотрудники лаборатории под руководством И. В. Дубровиной с 1981-1988 гг. разрабатывали модели школьной психологической службы, формулировали ее цели и задачи, определяли основные функции, права и обязанности практического психолога. Таким образом, в 1988 году было опубликовано Постановление Государственного комитета СССР по образованию о введении ставки школьного психолога в образовательных учреждениях, а в 1989 г. на основе анализа результатов этого эксперимента было разработано «Положение о психологической службе народного образования» (Дубровина И. В., 1991), которое стало основой формирования системы психологической поддержки образования во всех регионах страны. [7]

Структура и содержание деятельности психологической службы образования России до последнего времени определялось не стандартами, а нормативно-правовыми документами Правительства и Министерства образования. Так, например, Положение №636 о службе практической психологии в системе Министерства образования Российской Федерации, принятое 22 октября 1999 года, фактически определило структуру современной системы психологической службы образования, в которой были выделены следующие блоки [7]:

#### **I. Практический блок:**

- педагоги-психологи, работающих в образовательных учреждениях различных типов и видов;
- образовательные учреждения для детей, нуждающихся психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМСцентры);
- психолого-педагогические и медико-педагогические комиссии (ПМПК).

II. Блок подготовки кадров, повышения квалификации и переподготовки:

- факультеты психологии высших учебных заведений;
- институты повышения квалификации.

III. Научно-методический блок:

- научно-исследовательские институты;
- научные подразделения вузов;
- учебно-методические кабинеты и центры органов управления образованием.

В 2006 году была предпринята попытка стандартизировать деятельность центров для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи в виде методического пособия «Организация и содержание деятельности образовательных учреждений для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи (далее – ППМС-центры)». Было предложено 5 видов ППМС-центров, имеющих различия по содержанию деятельности: «Наличие в регионе на 5 тыс. детей Центра диагностики и консультирования, работающего в тесном контакте с другими образовательными учреждениями, позволило бы проводить постоянные мониторинги состояния здоровья и психического благополучия обучающихся, на ранних стадиях выявлять детей с явлениями дезадаптации, определять причины нарушений в обучении, поведении и развитии детей, принимать меры к их устранению и многое другое.

Наличие Центра психолого-медико-социального сопровождения обеспечило бы проведение серьезных профилактических работ в учреждениях образования, позволило бы предотвратить во многих случаях «выпадение» детей из образовательного процесса по перечисленным выше ситуативным причинам, способствовало бы «подтягиванию» самого образовательного процесса до уровня, позволяющего эффективно обучать и воспитывать детей с повышенным уровнем способностей и мотивации.

Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции мог бы обеспечить возвращение в образовательный процесс действующих массовых и разнопрофильных учреждений региона детей, по тем или иным причинам из этого процесса «выпавших».

Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения мог бы взять на себя индивидуализированное обучение детей с серьезными, сложными (сочетанными) нарушениями здоровья, детей-инвалидов, а Центр социально-трудовой адаптации и профориентации – деятельность по профессиональной ориентации этих детей, помощь в освоении профессии, поиск и предоставление им необходимых рабочих мест, содействие в адаптации на рабочем месте.» [7]

Для оценки результативности деятельности ППМС-центров всех типов предложены следующие критерии:

1. Использование утвержденных профессиональным сообществом диагностических, коррекционных, развивающих программ и методик.

2. Условия оказания услуг: соответствие СанПиН 2.4.1.1249-03, оснащение центра согласно спецификации, состояние материально-технической базы центра, а также методических и дидактических средств для работы со всеми категориями детей, с которыми центр работает в соответствии с Уставом и типовым положением.

3. Отражение в индивидуальных картах детей, принятых в центре, работы, проводимой с ними, и оценки ее результатов.

4. Наличие ежегодного отчета с включением статистических данных по всем направлениям деятельности центра. Оценка динамики статистических показателей деятельности.

5. Качество кадрового обеспечения деятельности центра.

6. Наличие и количество договоров с научно-исследовательскими организациями с целью совершенствования научно-методического обеспечения своей деятельности. Наличие результатов этой деятельности – совместных методических разработок, дидактических материалов и др. [7]

Позднее в 62 субъектах Российской Федерации были приняты региональные Положения о деятельности Службы, определены региональные модели и организационно-функциональная структура, утверждены нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность педагога-психолога в образовательных учреждениях, созданы координационные и научно-методические советы Службы.

Таким образом, ситуация передачи на региональный уровень структуры и содержания психологической службы привела к тому, что в настоящее время нет точных данных о состоянии службы практической психологии России, поскольку систематические исследования состояния службы не проводились, а развитие службы происходило за счет увеличения количественных параметров службы – увеличения числа психологов, практических центров, факультетов и т.д. Появилась острая необходимость стандартизации деятельности практических психологов образования.

### **Стандартизация психологических услуг за рубежом**

За рубежом ситуация развивалась кардинально иначе.

Во Фландрии (Бельгия) сотрудниками Центра повышения квалификации работников ППМС-центров на базе международных норм ISO-9000 (последняя версия 1994г.) разработана система организации деятельности психолого-медико-социальных центров, гарантирующая качественную комплексную помощь населению.

Эта система содержит девятнадцать разделов, относящихся к различным аспектам деятельности ППМС-центров, в том числе сферу ответственности администрации, систему учета данных и ведения документации, систему контроля качества и эффективности оказываемой клиенту помощи. Для каждого раздела норм в соответствии со специализацией и основным направлением деятельности каждого ППМС-центра разрабатываются специальные инструкции, протоколы, стандартные процедуры. Процедуры управления деятельностью центров включают в себя определение целей, содержания, способов деятельности. Исходя из этого, обозначаются приоритеты в работе центра, формируется организационная структура, формулируются должностные инструкции руководителей и сотрудников с детальным описанием полномочий и ответственности, описываются виды и формы работы с клиентом (например, диагностика, профилактика, реабилитация и т.п.), средства и методы оказания помощи и другие необходимые стандарты деятельности ППМС-центров. Кроме того, управление качеством деятельности включает в себя ежегодные (или раз в полугодие) обсуждения системы управления, что позволяет в случае необходимости корректировать работу, учитывая: 1) критический анализ собственного опыта, 2) сигналы, исходящие от вышестоящих организаций, 3) данные изучения рынка услуг [2].

Психологическая помощь детям в США оказывается в муниципальных школах, муниципальных центрах психического здоровья и частными психотерапевтами (психологами-терапевтами). В 20-е г.г. XX века были разработаны профессиональные стандарты для школьных психологов, сначала в Нью-Йорке, а затем и в других штатах. Образовательные органы либо психологические департаменты администрации штата выдают разрешения на работу школьным психологам [8]. Существуют национальные стандарты штата и местные стандарты. Функционируют Американская психологическая ассоциация (АРА), Национальная ассоциация школьных психологов (NASP) и др. организации, защищающие интересы психологов.

Следующие документы определяют основные принципы, условия и стандарты деятельности психологов США:

- «Этические принципы психологов» (1981),
- «Психология как профессия» (1968),
- «Этические принципы при проведении исследований на людях» (1973),
- «Стандарты обучающего и психологического тестирования» (1985),
- «Условия приема на работу психологов» (1972),
- «Руководство по условиям работы школьных психологов»,
- «Государственные правовые нормы поддержки школьной психологической службы»,
- «Стандарты обеспечения школьной психологической службы»,

- «Стандарты для подтверждения уровня профессионализма в школьной психологии».

Помимо стандартов деятельности, определены требования к подготовке психологов. Так, например, школьные психологи могут обучаться на уровне магистра (1-2 года), специалиста (3 года) или доктора (4-5 лет). Обязательным является требование о наличии одного или двух лет опыта работы под супервизией в учреждениях и организациях, перечень которых одобрен профессиональным советом штата. Во многих штатах США требуется наличие опыта работы под супервизией непосредственно после получения докторской степени. Кроме обязательной сертификации психолог может получить сертификат об уровне своего профессионализма в определенной области деятельности (специализации) и регулярно подтверждать квалификацию.

Сертификация специалистов в США и Европе происходит на основе стандартов профессиональной деятельности.

В США стандарты деятельности психологов разрабатывает организация Professional Examination Service (PES). Основой разработки стандартов является анализ и описание профессиональной деятельности (профессиональных практик) психологов по следующим категориям [4]:

- роли (Roles) – основные виды деятельности психологов;
- обязанности или функции (Responsibilities) – специфические виды деятельности психологов внутри каждой роли;
- предметные области (Content areas) – области теоретического знания, используемые психологами в рамках практики;
- специализированные знания (Knowledge Statements) – знания, дающие возможность эффективно выполнять обязанности.

Основной объем психологической помощи в школах (60% рабочего времени) оказывается ученикам начальной школы (6-12 лет), 20% – ученикам младшей средней школы (13-15 лет), 15% – ученикам старшей средней школы (16-18 лет) и только 5% – дошкольникам (3-5 лет).

Из проблем, с которыми работают школьные психологи по уменьшению временных затрат, выстраивается следующая иерархия:

- синдром неспособности к обучению,
- поведенческие и эмоциональные нарушения,
- работа со школьной популяцией в целом,
- задержкой психического развития,
- с талантливыми и одаренными детьми,

- работа с детьми с хроническими заболеваниями,
- работа с детьми с физическими расстройствами,
- работа с речевыми расстройствами и др.

При этом более 50% времени уходит на тестирование, около 40% – на коррекционно-развивающее воздействие и консультирование и часть – на исследовательскую работу, причем школьные психологи отмечают, что они хотели бы уменьшить долю диагностики и увеличить время на остальные направления.

Клиентами школьных психологов могут быть дети, их родители, администрация и педагоги образовательных учреждений.

При разработке профессиональных стандартов в Великобритании использована следующая схема анализа деятельности [4]:

1. Определение ключевых (основных) результатов деятельности. Результаты определяют профессиональные функции, которые должны быть обеспечены определенными знаниями, навыками и компетенциями.

2. Анализ функций с помощью функционального анализа. Определения функций создаются на основе ответов на вопросы о ключевых результатах деятельности, тем самым выделяются ключевые роли. Каждая ключевая роль затем разбивается на более мелкие составляющие, этим достигается набор функций для каждой роли. Далее описываются знания, умения и навыки специалиста, позволяющие выполнить эту функцию.

В результате создается профессиональный стандарт, который включает три взаимосвязанных раздела:

- Критерии и контекст деятельности, в котором данные характеристики деятельности проявляются (роли и функции). Это так называемые «выходные критерии» (outputs).
- Набор требований к знаниям и умениям, или «входные» критерии (inputs), которые определяют перечень знаний и умений, необходимых для соответствия стандартам.
- Набор обязательных требований, по которым можно сделать вывод о соответствии специалиста стандарту. Эти требования являются набором обязательных оценок, которые выводятся по итогам проведения проверочных, экзаменационных процедур.

Таким образом, стандартизация позволяет выстроить систему качественной и эффективной профессиональной деятельности, все компоненты которой – услуги (процессов), методы и специалисты (признание квалификации) – отвечают высоким требованиям и могут быть сертифицированы.

## Литература

1. Государственная программа города Москвы на среднесрочный период (2012-2016 гг.) «Развитие образования города Москвы («Столичное образование»)»
2. Куликова Е.Ф., Малых С.Б. Российско-бельгийский семинар по проблемам совершенствования психологической службы образования. // Вопросы психологии. 2000. №2
3. Как стандартизировать социальные услуги. Помощь разработчику стандартов. М., 2009
4. Маничев С.А. Профессиональные стандарты как основа сертификации в области психологии. / С.А. Маничев // Вестник Южно-Уральского государственного университета / Ред. А.Л. Шестаков. 2008. №32 (132)
5. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. (Утвержден Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. N 327-ст)
6. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 326-ст)
7. Организация и содержание деятельности образовательных учреждений для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи. Методическое пособие. Под ред. С.Б.Малых. М., 2006
8. Рубцов В. В. Система психологической поддержки образования /В. В. Рубцов, Л. К. Селявина, С. Б. Малых //Психологическая наука и образование. 1999. № 2

# Analysis of the standards of psychological services to children and their families (native and foreign experience)

*V. N. Yarygin, director of the State Budgetary Center of psychological, medical and social support "Lekoteka", [kupel05@gmail.com](mailto:kupel05@gmail.com)*

*N. G. Maksutov, Ph.D., deputy director of the State Budgetary Center of psychological, medical and social support "Lekoteka", [natka34@rambler.ru](mailto:natka34@rambler.ru)*

---

The article describes the stages of standardization of psycho - social services in Russia: the standards of social services, the main steps of the process of establishing of the psychological service of education in Russia. The main scheme of the standardization of psychological services and professional work of psychologists abroad are presented in brief. The article presents factors and conditions, the list of services that are considered in standards developing in the system of social care in Russia. The brief list of up-to-date legal documents, defining the structure and a content of activity of psychological service of education in Russia is given. The sections of the organization of psychological, medical and social centers of Flanders (Belgium) developing on the basis of international standards ISO-9000 (the latest version -1994) are described. The documents defining the basic principles, and standards of the US psychologists, on the basis of which the United States and Europe are certified experts are listed. The scheme of analysis used in the development of professional standards in the UK. It is designated, that besides standards of activity, requirements to preparation of psychologists abroad are defined.

**Keywords:** Standard, quality, service, psychological, medical and social center, Psychological service.

---

## Literature

1. Gosudarstvennaya programma goroda Moskvy na srednesrochnyi period (2012-2016 gg.) «Razvitie obrazovaniya goroda Moskvy («Stolichnoe obrazovanie»)»
2. *Kulikova E.F., Malyh S.B.* Rossiisko-bel'giiskii seminar po problemam sovershenstvovaniya psihologicheskoi slujby obrazovaniya. // *Voprosy psihologii.* 2000. №2
3. *Kak standartizirovat' social'nye uslugi. Pomoshch' razrabotchiku standartov.* M., 2009

4. *Manichev S.A.* Professional'nye standarty kak osnova sertifikacii v oblasti psihologii. / S.A. Manichev // Vestnik Yujno-Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta / Red. A.L. Shestakov. 2008. №32 (132)
5. Nacional'nyi standart Rossiiskoi Federacii. GOST R 52143-2003 Social'noe obslujivanie naseleniya. Osnovnye vidy social'nyh uslug. (Utverjden Postanovleniem Gosstandarta Rossii ot 24 noyabrya 2003 g. N 327-st)
6. Nacional'nyi standart RF GOST R 52142-2003 "Social'noe obslujivanie naseleniya. Kachestvo social'nyh uslug. Obschie polojeniya" (prinyat postanovleniem Gosstandarta RF ot 24 noyabrya 2003 g. N 326-st)
7. Organizaciya i soderjanie deyatel'nosti obrazovatel'nyh uchrejdений dlya detei, nujdayuschihsya v psihologo-pedagogicheskoi i mediko-social'noi pomoschi. Metodicheskoe posobie. Pod red. S.B.Malyh. M., 2006
8. *Rubcov V. V.* Sistema psihologicheskoi podderjki obrazovaniya /V. V. Rubcov, L. K. Selyavina, S. B. Malyh //Psihologicheskaya nauka i obrazovanie. 1999. № 2