

Психологические службы в российских вузах: что имеем и куда идём?

Научная статья

DOI: 10.31992/0869-3617-2023-32-11-95-115

Горбунова Елена Васильевна – магистр социологии, аналитик Центра социологии высшего образования Института образования, Researcher ID: R-3528-2017, ORCID: 0000-0001-5090-3388, evgorbunova@hse.ru

Крылова Ирина Евгеньевна – стажёр-исследователь Центра социологии высшего образования Института образования, Researcher ID: JAC-0019-2023, ORCID: 0009-0000-0761-1486, kr.eireen@gmail.com

Национальный исследовательский институт «Высшая школа экономики», г. Москва, Россия
Адрес: 101000, г. Москва, Потаповский пер., д. 16, стр. 10

***Аннотация.** Психологическое благополучие студентов становится сегодня одним из приоритетов высшего образования. Данная работа посвящена изучению опыта работы психологических служб российских вузов. Результаты основаны на данных полуструктурированных интервью с 15 руководителями психологических служб российских вузов. Данные интервью показывают, что основными направлениями работы служб являются: консультативное, профилактическое-просветительское, диагностическое, адаптационное, воспитательное. В свою очередь, во время пандемии службы адаптировали свою деятельность с помощью перехода в онлайн-формат и создания горячих линий для экстренной психологической помощи. При этом в своей деятельности психологические службы сталкиваются с такими проблемами, как недостаток финансирования, сложности в выстраивании взаимодействия с психиатрическими организациями, конфликт интересов руководства университета и службы. Тем не менее основная тенденция в развитии психологических служб – выстраивание системы психологической поддержки с задействованием разных уровней университетской иерархии. Результаты исследования могут быть использованы для разработки модели психологической службы университета, а также для принятия практических решений по развитию сети психологических служб российских вузов.*

***Ключевые слова:** психологическое благополучие, психологическая помощь, психологические службы*

***Для цитирования:** Горбунова Е.В., Крылова И.Е. Психологические службы в российских вузах: что имеем и куда идём? // Высшее образование в России. 2023. Т. 32. № 11. С. 95–115. DOI: 10.31992/0869-3617-2023-32-11-95-115*

Psychological Services in Russian Universities: What Do We Have and Where We Are Going?

Original article

DOI: 10.31992/0869-3617-2023-32-11-95-115

Elena V. Gorbunova – Master of Sociology, Analyst of the Higher Education Sociology Center of the Education Institute, Researcher ID: R-3528-2017, ORCID: 0000-0001-5090-3388, evgorbunova@hse.ru

Irina E. Krylova – Trainee Researcher of the Higher Education Sociology Center of the Education Institute, Researcher ID: JAC-0019-2023, ORCID: 0009-0000-0761-1486, kr.eireen@gmail.com
National Research University of the Higher School of Economics (HSE), Moscow, Russia
Address: 16, bld. 10, Potapovskii pereulok, Moscow, 101000, Russia

Abstracts. Psychological well-being of students is becoming one of the priorities of higher education today. This paper is devoted to the study of the work experience of psychological services in Russian universities. The results are based on the data of semi-structured interviews with 15 heads of psychological services of Russian universities. The interview data show that the main directions of the services' work are following: counseling, preventive-educational measures, diagnostic, adaptation, and nurturing. In turn, during the pandemic the services adapted their activities by transitioning to the online format and creating of hotlines for emergency psychological help. At the same time, psychological services face such problems as lack of funding, difficulties in building interaction with psychiatric organizations, conflict of interests between university management and the service management in their activities. Nevertheless, the main trend for the psychological services development is to build a system of psychological support involving different levels of university hierarchy. The results of the study can be used to design a model of university psychological services, as well as to make practical decisions about the development of the psychological services network in Russian universities.

Keywords: psychological well-being, psychological help, psychological services

Cite as: Gorbunova, E.V., Krylova, I.V. (2023). Psychological Services in Russian Universities: What Do We Have and Where We Are Going? *Vysshee obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*. Vol. 32, no. 11, pp. 95-115, doi: 10.31992/0869-3617-2023-32-11-95-115 (In Russ., abstract in Eng.).

Введение

Психологическое благополучие студентов становится сегодня одним из важных аспектов высшего образования. Перед вузами ставится задача не только подготовить специалиста, но и воспитать психологически зрелого человека. Ксения Горячева, первый заместитель председателя Комитета Государственной Думы РФ по науке и высшему

образованию заявляет, что «образование должно не просто готовить профессионала, а воспитывать образованного человека, способного мыслить, брать на себя ответственность, принимать решения, заботиться о себе и других людях. Вуз должен растить взрослых людей, помогать стать личностью, вырастить опору внутри себя»¹. Министр образования РФ В.Н. Фальков считает, что

¹ Платформа «Россия – страна возможностей». В Мастерской управления «Сенеж» представители ВУЗов обсудили концепцию развития психологических служб высшей школы. URL: <https://rsv.ru/news/1/3758/?ysclid=ljzmzozjnmk776718539> (дата обращения: 13.08.2023).

психологическое благополучие и ментальное здоровье студентов становится одним из приоритетов в работе университетов².

Потребность студентов в квалифицированной психологической помощи подтверждают данные последних исследований. Так, согласно результатам опроса первокурсников 22 российских вузов, каждый пятый первокурсник сталкивается с эмоциональными проблемами, связанными с повышенной возбудимостью, склонностью к депрессивным состояниям, частыми сменами настроения, тревожностью, а 9% первокурсников испытывают проблемы во взаимодействии с однокурсниками и преподавателями [1]. Согласно другому исследованию, проведённому в период пандемии (июнь–июль 2021 г.), 40% студентов испытывали симптомы средней и тяжёлой депрессии, причём большую долю из них составляли девушки и студенты из семей с более низким доходом [2]. Между тем среди студентов российских вузов практика обращения за помощью в психологические службы не является распространённой. Так, согласно исследованию студентов РГПУ им. А.И. Герцена, лишь чуть больше 30% из них когда-либо обращались к психологу, не говоря уже об обращении именно в психологическую службу университета. С другой стороны, три четверти опрошенных студентов положительно относятся к идее обращения за психологической помощью в случае возникновения проблем [3].

В опубликованной в 2022 г. Концепции развития психологических служб одной из задач развития психологических служб является нормативно-правовое регулирование их деятельности, повышение доступности квалифицированной помощи, разработка типовой модели психологической службы³. В данной концепции приводятся некоторые

количественные данные о состоянии служб, но на данный момент нет работ, которые описывают обобщённый опыт работы психологических служб по данным нескольких вузов. При этом встречаются работы, описывающие концепцию или успешные практики психологической службы отдельно взятого вуза [4; 5]. Между тем комплексное изучение опыта работы психологических служб по нескольким вузам было бы полезно для формулирования общей модели работы такой службы, принципов её развития, разработки индикаторов оценки эффективности работы психологической службы. Оно позволило бы обобщить опыт психологических служб, расположенных в разных регионах России и различающихся по объёму финансирования, количеству сотрудников службы, длительности их существования, профилю вуза, а также установить различия в работе служб, обусловленных этими факторами.

В данной работе авторами впервые предпринимается попытка описать разные аспекты функционирования психологических служб по нескольким вузам. Среди них – история создания службы, ключевые направления её работы, запросы студентов, которые обращаются за консультациями, особенности работы службы в пандемию, взаимодействие службы с другими структурами внутри вуза и за его пределами, барьеры развития служб и способы их преодоления. Исследование носит разведывательный характер и использует качественные методы. Результаты основаны на анализе данных интервью с руководителями психологических служб. Насколько известно авторам исследования, обобщённое мнение руководителей психологических служб представлено впервые в поле отечественных исследований.

² Уральский федеральный университет. Валерий Фальков: психологическое благополучие студентов – приоритет для вузов. URL: <https://urfu.ru/ru/news/37978/> (дата обращения: 13.08.2023).

³ «Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации». Утв. Минобрнауки России 29.08.2022 № ВФ/1-Кн. URL: <https://minobrnauki.gov.ru/upload/iblock/516/xdfty8026hfpsj25wku83syp6akmxd9.pdf> (дата обращения: 13.08.2023).

Цель данного исследования состоит в определении особенностей функционирования психологических служб в российских вузах, что могло бы помочь в разработке типовой модели службы, нормативно-правовой базы для её функционирования, повышения доступности психологической помощи для учащихся и сотрудников вуза, разработке критериев эффективности работы психологических служб. Результаты данного исследования могут быть использованы руководителями высшего образования в целях развития федеральной сети психологических служб, обеспечения высокого качества работы вузовских служб и укрепления психологического благополучия и психического здоровья студентов и работников вузов РФ.

Обзор литературы

В данном разделе рассматривается отечественный опыт становления психологических служб, а также состояние исследовательских работ в данной области. Эти данные будут дополнены обобщённым обзором некоторых аспектов работы психологических служб зарубежных вузов, а именно, спроса на их услуги, основных запросов студентов, ключевых направлений деятельности служб и их взаимодействия с другими подразделениями вуза.

Развитие и современное состояние психологических служб в российских вузах

Первая психологическая служба была создана в Казанском федеральном университете в 1977 г. Затем психологические службы появились в Новосибирском государственном педагогическом университете,

Кемеровском государственном университете, Московском государственном институте международных отношений [6]. Активный рост количества психологических служб пришёлся на период пандемии в связи с увеличением доли студентов, испытывающих депрессивное состояние.

На сегодняшний день нет точной информации о количестве психологических служб в российских вузах. Согласно исследованию сайтов психологических служб вузов⁴, на октябрь 2022 г. среди 528 государственных вузов у 44% на сайте была указана страница психологической службы. В 22% вузов психологическая служба функционирует более чем с одним штатным сотрудником⁵.

Развитие нормативной базы также претерпело изменения. В 1989 г. вышло письмо «О введении должности психолога в учреждениях народного образования»⁶, которое положило начало введению должности психолога в школах, появлению правовой основы его деятельности. Психологическая служба в образовании развивалась с каждым годом, проходили съезды практических психологов, на которых обсуждались задачи и принимались решения по развитию таких служб. В начале XXI в. деятельность психологических служб была призвана также противостоять проблемам детской преступности, наркомании и беспризорности, обеспечивать психологическую безопасность образовательной среды.

Одним из последних витков развития психологических служб в российских вузах является опубликованная в 2022 г.

⁴ Исследование проведено авторами и Гаеде М., Кульбаевой А. в 2022 г. Результаты исследования рассматриваются в спецвыпуске аналитического сборника «Современная аналитика образования» на тему «Благополучие в образовании: современные исследования».

⁵ «Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации». Утв. Минобрнауки России 29.08.2022 № ВФ/1-Кн. URL: <https://minobrnauki.gov.ru/upload/iblock/516/xdfty8026hfpsj25wku83syр6akmхdr9.pdf> (дата обращения: 13.08.2023).

⁶ «О введении должности психолога в учреждениях народного образования», инструктивное письмо, 27 апреля 1989 года, N 16. URL: <https://docs.cntd.ru/document/499082622> (дата обращения: 02.11.2023).

Концепция развития психологических служб российских вузов. Среди задач развития психологических служб, обозначенных в данной концепции, стоят следующие: обеспечение психологической безопасности образовательной среды; разработка полноценной нормативно-правовой базы для осуществления деятельности психологических служб; создание и обеспечение единой системы научно-методического и информационного обеспечения психологических служб в вузах; повышение доступности психологической помощи для всех категорий обучающихся и работников вузов; обеспечение соответствия работы службы потребностям современного общества; обеспечение функционирования системы непрерывного повышения квалификации специалистов психологических служб; внедрение системы оценки деятельности психологических служб.

В качестве приоритетных направлений развития заявляются: координация сети психологических служб вузов; совершенствование нормативного правового регулирования психологического сопровождения, кадровое, методическое, информационно-аналитическое обеспечение деятельности психологических служб; научные исследования в интересах развития психологических служб и экспертная деятельность.

Среди конкретных результатов развития сети психологических служб указываются: разработка типовой модели психологической службы и профессионального стандарта психолога в вузе; создание профессионального сообщества психологов вузов и сети психологических служб с участием психологов, учёных и иных специалистов; создание и апробация критериев эффективности психологических служб; обеспечение для всех обучающихся и сотрудников вуза доступности и повышения качества психологической помощи и др.

Таким образом, на сегодняшний день развитию психологических служб в вузах уделяется большое внимание, а психологическое благополучие студентов является одним из приоритетных направлений развития высшего образования⁷.

Среди отечественных исследований психологических служб вузов большинство рассматривают кейс одного вуза и фокусируются на отдельных аспектах деятельности служб, а именно, – описывают становление, развитие, задачи, концепцию и важность создания психологической службы в вузе [7–10], либо посвящены описанию инновационных разработок психологических служб вузов, успешного опыта работы психологической службы вуза [4; 5]. Авторам не известны работы, описывающие работу психологических служб по данным нескольких вузов.

Вместе с тем стоит отметить рост исследований, посвящённых анализу психологического благополучия студентов на данных одного или нескольких вузов [1–3], и эти данные также важны для развития направления работы вузов по психологическому сопровождению студентов.

Направления работы психологических служб в зарубежных вузах

В данном подразделе авторы рассматривают некоторые аспекты деятельности психологических служб в зарубежных вузах, а именно: спрос на их услуги, основные запросы студентов, ключевые направления деятельности служб и их взаимодействие с другими подразделениями вуза.

В первую очередь стоит отметить, что во многих странах психологические службы сталкиваются с ростом спроса на их услуги и увеличением распространённости ментальных проблем среди студентов [11–13]. Так, согласно исследованию администраторов психологических служб в Великобритании, среди этих причин – рост выражен-

⁷ Уральский федеральный университет. Валерий Фальков: психологическое благополучие студентов — приоритет для вузов. URL: <https://urfu.ru/ru/news/37978/> (дата обращения: 13.08.2023).

ности ментальных расстройств, изменения социальных представлений об успешности, изменения в воспитании детей, снижение стигматизации ментальных расстройств, увеличение разнородности студентов, технологический прогресс [11]. Внешние изменения и рост спроса на психологические услуги побуждают психологические службы к изменениям в своей деятельности и структуре.

Что касается запросов студентов, то, согласно последнему отчёту Центра студенческого психического здоровья (*The Center for Collegiate Mental Health*), который объединил 380 консультационных центров колледжей и университетов США, наиболее часто встречаемым запросом является тревожность (каждый четвёртый студент, обратившийся за помощью, назвал этот запрос основным). На втором месте стоит запрос по состоянию депрессии – по нему обращаются 16% студентов. Далее, в порядке убывания распространённости, встречаются запросы на решение проблем во взаимоотношениях, стресс, травмы. Далее идут запросы, связанные с семейными отношениями, межличностными отношениями, адаптацией к новым условиям, проживанием горя [14].

Психологическое состояние студентов тесно связано с их успехами в обучении. Согласно результатам исследования Национальной коллегиальной оценки здоровья (*The National Collegiate Health Assessment*), проводимого Американской ассоциацией университетов в области здоровья (*The American College Health Association*), психологические проблемы, такие как стресс, тревога, проблемы со сном, депрессия, проблемы построения взаимоотношений являются наиболее частыми причинами плохой успеваемости студентов [14].

Психологические службы имеют несколько направлений своей деятельности. Одним из ключевых направлений являются личные консультации с психологом – спрос на них ежегодно растёт [11]. Чтобы справиться с возросшей нагрузкой на консультирующих

специалистов, сотрудники адаптируют характер консультаций, свою рабочую нагрузку или трансформируют систему оказания помощи. Так, часть вузов перешла на единые консультативные или увеличила рабочую нагрузку психологов [13], другие вузы предоставили дополнительное обучение сотрудникам, чтобы они могли выполнять больше функций и оказывать более широкий спектр услуг [11]. Также, в некоторых центрах трансформировалась сама схема оказания помощи: например, службы предоставляют первичную консультацию в кратчайшие сроки для выработки стратегии помощи, а дальнейшее консультирование происходит в долгосрочной перспективе [12].

Помимо консультаций, психологические службы осуществляют и другую деятельность по поддержанию психологического благополучия студентов. Например, встречи со студентами, вызывающими беспокойство (*student of concern*); занятия йогой; реклама и информирование об услугах службы; консультации с первокурсниками, которые испытывают академические трудности [12]. Также психологические службы выстраивают сети поддержки внутри университета, привлекая к этому студентов и преподавателей. Это помогает сделать психологическую помощь более доступной за счёт расширения точек доступа к психологической помощи. Необходимо отметить, что при работе с некоторыми проблемами помощь от сверстников может быть более эффективной. Например, во многих университетах США запускаются программы *peer-to-peer* помощи студентам с проблемным потреблением алкоголя, в которых волонтеры проходят обучение и затем оказывают помощь таким же студентам, как они сами [15].

Для оказания полноценной психологической помощи психологическим службам также необходима кооперация с другими подразделениями университета. Так, другие подразделения могут выступать в качестве точек доступа к психологической помощи в службах – то есть, сотрудники различных

подразделений могут перенаправлять студентов в психологическую службу [12]. Другой формат кооперации – перенаправление от психологической службы в другие подразделения [11; 12]. В качестве таких подразделений могут выступать центры социальной поддержки, отделы работы с иностранными студентами, конкретные факультеты и так далее.

Так, психологическая помощь студентам в университете, особенно с ростом спроса на психологическую помощь, предполагает многоуровневое взаимодействие сотрудников и организаций университета. Помимо консультаций, психологические службы также могут заниматься информированием студентов о своей работе, проведением поддерживающих мероприятий. Чтобы оказывать более полноценную помощь, психологические службы сотрудничают с другими подразделениями университета и привлекают студентов к оказанию этой помощи.

Методология

В исследовании использовался качественный метод исследования, поскольку основной задачей было описание малоизученных аспектов деятельности психологических служб российских вузов. В июле–сентябре 2022 г. было проведено 15 полуструктурированных онлайн–интервью с руководителями психологических служб вузов РФ. Выборка вузов включала в себя вузы, расположенные в Центральном, Приволжском, Сибирском и Северо–Западном федеральных округах, различных типов по уровню финансирования (в частности получение гранта по программе «Приоритет-2030») и профилю (многопрофильный, инженерно–технический, юридический, педагогический). Выборка вузов является критериальной по такой характеристике как получение гранта в программе «Приоритет-2030» на момент проведения интервью (полную характеристику выборки

см. в *таблице*). Выбор такого критерия обусловлен предположением, что дополнительное финансирование позволяет университетам направлять больше ресурсов на развитие психологических служб. Это предположение было частично подтверждено исследованием сайтов психологических вузов, которое показало различия в доле психологических служб, имеющих страницу на сайте вуза, в зависимости от типа получаемого гранта. Так, среди вузов, не получающих грант, лишь 41% имел отдельную страницу психологической службы на сайте, в то время как среди вузов, получающих базовый и специальный грант по программе, эта доля была 64%⁸.

Отбор вузов проводился по методу «снежного кома» (когда интервьюируемый давал контакты следующих респондентов), а также путём рассылки руководителям психологических служб вузов, соответствующих критериям выборки, приглашений к проведению интервью.

Интервью проводились в онлайн–режиме и являлись полуструктурированным. Гайд интервью содержал вопросы по таким разделам, как история создания службы, направления работы психологических служб, взаимодействие с другими подразделениями и организациями, особенности работы в пандемию, проблемы и направления развития, роль Министерства образования и науки в работе службы (полный гайд интервью приведён в *Приложении*).

При анализе использовался метод тематического анализа [17]. Темы задавались на основе вопросов интервью, затем анализировались возникающие подтемы и категории.

Результаты

Направления работы психологических служб

Основная цель психологических служб – это сохранение психического здоровья

⁸ Исследование проведено авторами и Гаеде М., Кульбаевой А. в 2022 г. Результаты исследования рассматриваются в спецвыпуске аналитического сборника «Современная аналитика образования» на тему «Благополучие в образовании: современные исследования».

Таблица

Выборка вузов

Table

Sample of universities

Федеральный округ вуза	Наличие грантовой поддержки по программе «Приоритет-2030»	Профиль вуза по классификации ВПО-1
Центральный	Базовый и специальный грант	Многопрофильный
Приволжский	Нет	Юридический
Сибирский	Базовый грант	Инженерно-технический
Сибирский	Базовый грант	Инженерно-технический
Приволжский	Нет	Инженерно-технический
Центральный	Базовый и специальный грант	Инженерно-технический
Сибирский	Базовый и специальный грант	Многопрофильный
Сибирский	Базовый и специальный грант	Многопрофильный
Приволжский	Нет	Инженерно-технический
центральный	Нет	Многопрофильный
Приволжский	Базовый грант	Инженерно-технический
Приволжский	Базовый грант	Многопрофильный
Приволжский	Базовый грант	Инженерно-технический
Северо-западный	Базовый и специальный грант	Инженерно-технический
Центральный	Нет	Педагогический

участников образовательного процесса, их психологического благополучия и решение проблем, возникающих в этой сфере. Для достижения этой цели психологические службы ведут работу по нескольким направлениям: консультативное, профилактически-просветительское, диагностическое, адаптационное, воспитательное. При этом деятельность по этим направлениям может пересекаться – работа по одному направлению может поддерживать работу по другому направлению.

Как правило, основное направление работы служб – это консультативная работа со студентами. Некоторые службы проводят консультации также с преподавателями, но в большинстве случаев это скорее исключение и занимает достаточно малую долю работы. Университеты могут предоставлять консультации как по записи за несколько дней или недель, так и в экстренном порядке – оставляя специально свободные места для срочной помощи. Запись на консультации возможна онлайн, очно и по телефону. При этом сами консультации пользуются

спросом среди студентов больше в очном формате, даже если есть возможность консультации онлайн. Как правило, студенту предоставляется несколько бесплатных первичных консультаций. Однако число консультаций зависит от договорённости между студентом и психологом, поэтому правила о фиксированном количестве консультаций довольно гибкие. Основные запросы студентов, которые отмечали руководители служб, – это межличностные отношения, академическая успешность, самореализация и самоопределение, стресс, проблемы с самооценкой и проблемы в области психического здоровья.

Кроме консультаций, службы выполняют также задачу *адаптации* студентов к новой среде. В рамках этого направления проводятся мероприятия с первокурсниками, направленные на установление связей внутри коллектива, информирование о возможности получить психологическую помощь в стенах университета. Такие адаптационные мероприятия в некоторой степени играют и диагностическую функцию, потому что,

как правило, именно на них новоприбывшие студенты узнают о существовании психологической службы и затем обращаются к специалистам. Также службы выполняют задачу адаптации иностранных студентов, адаптации студентов в общежитиях.

Помимо решения возникающих у студентов проблем, важны и превентивные меры для их предотвращения. В связи с этим психологические службы ведут *профилактическо-просветительскую* деятельность. В этом направлении службы информируют студентов о важности психологического благополучия, о мерах поддержания своего психического здоровья. Для этого проводятся различные мероприятия – это могут быть лекции, групповые тренинги, вебинары, фестивали психического здоровья с серией мероприятий, психологические игры, релакс-сессии, психологические клубы. С помощью таких мероприятий студенты лучше понимают свои проблемы, находят инструменты для их решения или же понимают, что им нужна психологическая помощь, и впоследствии обращаются к специалисту.

«Условно, можно ответить [на заданный вопрос о психологическом клубе вуза], что человек, который ходит в [психологический] клуб, он обычно многие проблемы, задачи там уже может решать. Это хорошая профилактическая система. То есть, не обязательно всё проходить в индивидуальных консультациях, есть какие-то вещи, с которыми просто человек проходит, и он потом к психологу не идёт, потому что он ответил на эти вопросы, сам для себя что-то решил, поработал и изменил свою систему ценностей» (не получает грант, Приволжский ФО, инженерно-технический вуз, 2 психолога в штате).

К этому же направлению можно отнести и обучение сотрудников университета – кураторов и преподавателей. Так, сотрудники служб создают и реализовывают программы повышения квалификации, которые в некоторых вузах являются обязательными для всех преподавателей-кураторов. Также обу-

чение психологической грамотности может быть включено в курс повышения квалификации более широкого профиля – например, в курс по медицинской грамотности. Прохождение таких курсов способствует тому, чтобы кураторы и преподаватели замечали признаки психологического неблагополучия студентов, могли бы вовремя заметить, что студенту может быть нужна помощь психолога. Кроме того, по словам одного из информантов, преподаватели для студентов – референтная группа, на поведение которой они ориентируются. Поэтому психологическое состояние преподавателей и уровень их психологической культуры являются важными аспектами их взаимодействия со студентами.

Также, для психологического просвещения среди студентов используются и социальные сети, личный кабинет студента, где размещается информация о самопомощи в сложных ситуациях, о «психогигиене». В некоторых университетах психологическое просвещение является частью обязательной учебной программы – например, выступает в качестве элемента курса «Безопасность жизнедеятельности».

В свою очередь, к *воспитательному* направлению можно отнести работу с темами, не связанными непосредственно с психологическим состоянием, а направленными на общие воспитательные цели. Для этого проводятся мероприятия по календарному плану, направленные, как правило, на профилактику употребления наркотических веществ, терроризма и экстремизма, на стимулирование здорового образа жизни, развитие патриотизма. В рамках *диагностического* направления психологические службы проводят регулярное социально-психологическое тестирование, направленное на выявление склонности к наркотической зависимости. Многие руководители служб отмечают, что иногда такая воспитательная и диагностическая работа перевешивает непосредственно психологическую и отнимает достаточно много ресурсов.

В качестве отдельного способа реализации направлений диагностики и профилактики также можно выделить выстраивание системы допсихологической помощи – многоуровневую систему взаимной поддержки в стенах университета без участия профессионалов-психологов.

Допсихологическая помощь реализуется через разные каналы. Во-первых, каналом информации о состоянии студентов для психологической службы может быть администрация, деканат. В таком случае административные сотрудники могут обращаться в психологическую службу по поводу особенно тревожного состояния студента с целью обеспечить ему психологическую помощь. Дальнейшая помощь оказывается не в принудительном порядке, а косвенными средствами:

«Мы для себя придерживаемся такого принципа как «смотри, слушай, перенаправляй». Что это значит? Например, скажем, нам из деканата позвонили и сказали о том, что тревожное состояние, беспокоятся и требуют какого-то особого внимания с нашей стороны для этого случая. Тогда мы очень мягко входим в эту ситуацию.» (базовый грант, Приволжский ФО, многопрофильный вуз, 5 психологов в штате).

Например, может быть создана рассылка о возможности психологической помощи – мероприятие для группы, в которой находится этот студент:

«...там очень руководство одного из факультетов переживало за одного студента на потоке, и для того, чтобы он не понял, что это именно к нему обращение, мы сделали с каждой группой на этом потоке такие как бы ознакомительные беседы от психологической службы. <...> И, когда я знал, что я приду в эту группу, я определённо выстраивал так диалог, чтобы задеть именно этого человека в том плане, чтобы

он обратился к нам. И он обратился.» (специальный грант, Сибирский ФО, многопрофильный вуз, 7 психологов в штате).

Во-вторых, каналом помощи могут выступать преподаватели или кураторы, так как они имеют непосредственный контакт со студентами. Именно для эффективной работы этого канала необходимо обучение сотрудников основам психологической грамотности. Это позволяет сотрудникам корректно распознавать проблемы и коммуницировать со студентами.

В-третьих, следующий уровень оказания помощи – это так называемая система *peer-to-peer*, от студента к студенту. Если сотрудники являются скорее способом мониторинга состояния студентов, то помощь от студента студенту предполагает оказание первой психологической помощи. Так, для этого могут создаваться специальные волонтерские организации, в которых студенты проходят отбор и специальное обучение, после чего к ним могут обратиться сверстники в трудной ситуации. Согласно исследованию сайтов психологических служб российских вузов, у 12% вузов, имеющих сайт психологической службы, была указана информация о допсихологической службе⁹. При этом в нашу выборку попало четыре вуза, имеющих организованную допсихологическую службу, и все эти вузы получали финансирование в рамках специального гранта.

«...Но моя идея вообще, чтобы все люди стали волонтерами вот этой психологической службы, помогли друг другу, это будет просто прекрасно. Это, мне кажется, хорошо для корпоративной культуры [название вуза], когда мы все, в общем, помогаем друг другу, и не только специалисты, и даже не столько специалисты, а все, кто работает рядом, учится рядом. В общем, такая идея о неравнодушном социальном пространстве.» (специальный грант, Цен-

⁹ Исследование проведено авторами и Гаеде М., Кульбаевой А. в 2022 г. Результаты исследования по даны на рассмотрение в спецвыпуск аналитического сборника «Современная аналитика образования» на тему «Благополучие в образовании: современные исследования», который планируется к выходу в 2023 г.

Таблица
Количество вузов, реализующих разные направления работы психологических служб
Table
Number of universities implementing different areas of work of psychological services

Направление работы	Консультации	Профилактика и просвещение	Диагностика	Адаптация	Воспитание
Количество служб в выборке, реализующих направление	14	9	7	4	2

тральный ФО, многопрофильный вуз, 20 психологов в штате).

Также подобные мероприятия или волонтерская деятельность могут быть направлены на помощь не только студентам или сотрудникам университета, но и любым желающим – студентам других вузов, жителям города, даже жителям других регионов, если такая деятельность происходит в онлайн-формате. Так, психологическая служба университета может работать как открытая площадка для поддержания благополучия разных социальных групп, а не только студентов. В таблице приведены данные о реализуемых в университетах направлениях работы психологических служб.

Особенности работы в пандемию

Пандемия существенно повлияла на работу психологических служб. Все службы перешли на дистанционный формат оказания услуг, а также адаптировали направления своей работы под специфические запросы, связанные с периодом самоизоляции.

Изменения в запросах студентов. Изменение запросов студентов было связано, во-первых, с процессом физического ограничения свободы, а также ограничение образовательных возможностей, в частности, стажировок, получения двойных дипломов.

«...если раньше траектории были более или менее, как будто бы, стабильные и понятные, и ребята выбирали между чем-то конкретным и чем-то другим конкретным, то сейчас, в период нестабильности, в связи с разными этими событиями внешними, пандемией и так далее, характер

выбора и характер этих переменных, между которыми они выбирают и которые их беспокоят, он стал более индивидуальным.» (специальный грант, Центральный ФО, инженерно-технический вуз, 11 психологов в штате).

Во-вторых, трудности у студентов возникали в связи с вынужденным переходом на онлайн обучение, что включало в себя как технические особенности проведения лекций, семинаров, так и проведение контроля знаний (например, прокторинг).

«...Очень много раздражения было, потому что этот онлайн. А поначалу мы все плохо понимали, что такое онлайн. Соответственно, у студентов было очень много злости, много каких-то претензий к учебному процессу, к тому, что всё это так плохо организовано. Потом, когда дело подошло к сессии, вот эта первая сессия пандемии, когда стали вводить этот прокторинг, всё это вообще как-то очень тяжело переживалось, и возмущения было много.» (специальный грант, Центральный ФО, многопрофильный вуз, 20 психологов в штате).

С другой стороны, в условиях обучения в домашних условиях студенты столкнулись с недостаточно развитыми навыками самоорганизации, что подразумевает под собой управление своим временем, вниманием и влияет на эффективное прохождение учебной программы. Особенно важно обладать этим навыком в высокоселективных вузах, характеризующихся высокой учебной нагрузкой – пропуски занятий, академические задолженности сопровождаются высоким уровнем тревоги, вины, стыда и создают «замкнутый круг».

«Высокий уровень тревоги из-за того, что я не просто уже что-то не успел, а это уже где-то зафиксировано. То есть, у меня есть официальная задолженность. А вдруг я не сдам и что тогда со мной будет? Как я буду дальше жить, если я не справлюсь и не смогу продолжать обучение? Следующая история, это про то, что я что-то пропустил и теперь мне стыдно туда прийти, потому что, наверное, я уже пропустил столько, что я не смогу включиться в процесс. Это будет очень заметно, а это будет очень стыдно. И вообще, какой смысл, я всё равно, наверное, уже ничего не пойму, потому что я уже пропустил. И вот такой замкнутый круг.» (специальный грант, Центральный ФО, инженерно-технический вуз, 11 психологов в штате).

Во время пандемии определённая часть студентов вернулась в родительский дом, в связи с чем изменился уровень свободы студентов, дистанции в их отношениях с родственниками, замедлился процесс сепарации от родителей. Как результат, увеличились запросы на решение проблем в детско-родительских отношениях.

Также в период пандемии поднималась тема страха за свою жизнь, жизнь своих близких, нарастали депрессивные состояния по ряду поводов: когда пандемия закончится; *«ощущение такого затянувшегося шока»* (специальный грант, Центральный ФО, многопрофильный вуз, 20 психологов в штате); потеря образовательных и профессиональных перспектив, связанных с открытым образовательным пространством. Руководитель одного из вузов отметил следующую динамику запросов студентов: до пандемии большинство запросов были связаны с внутриличностными проблемами, а после пандемии на первый план вышли тревожно-депрессивные состояния.

Изменения в формате и направлениях работы психологической службы. Итак, психологические службы столкнулись как с изменением запросов студентов, так и необходимостью переводить свою рабо-

ту в онлайн-формат. Также в ряде вузов столкнулись с повышением спроса на индивидуальное консультирование. В данном разделе будут описаны практики, которые были введены вузами в свою работу в период пандемии.

Большинство вузов продолжили вести консультации, но уже в онлайн-формате. На повышенный спрос студентов отвечали увеличением нагрузки сотрудников либо введением дополнительных массовых онлайн-мероприятий, посвящённых техникам борьбы со стрессом и другим аспектам управления своим психологическим состоянием.

В одном из вузов был реализован интересный формат – проводились лекции по темам психологии с последующей возможностью получить личные короткие онлайн-консультации (15-20 минут) у психологов в отдельном кабинете *Zoom*.

«Это, естественно, не полноценная консультация, а так называемая оперативная..., у студента есть возможность обратиться к психологу. Успеть дать какой-то свой запрос, получить какую-то первичную оценку ситуации... Понятно, что маловероятно получить какой-то прямо ощутимый эффективный результат, но, опять же, чаще всего самым главным здесь является договорённость на следующую встречу.» (специальный грант, Сибирский ФО, многопрофильный вуз, 7 психологов в штате).

Также ряд психологических служб публиковали в интернете свои статьи, рекомендации, присылали студентам по электронной почте письма о том, как пережить пандемию.

В одном из вузов сотрудники психологической службы столкнулись с резким повышением спроса на консультации в период пандемии, и сотрудники этого вуза запустили массовое онлайн-мероприятие, включающее в себя ежедневные психологические семинары и мастер-классы с середины апреля по середину июня 2020 г.:

«...начиная от занятий йогой и заканчивая лекциями психологов из Департамен-

та психологии и приглашённых лекторов. <...> Ну и это было ежедневно. Мы провели 72 мероприятия. И сначала, когда мы это проводили, у нас на первом мероприятии было, по-моему, около 150 человек. Закончили мы это всё где-то уже в начале июня, потому что на мероприятие стали приходить уже 10 человек, 15. Мы решили, что хорошо справились. Мы всех поддерживали.» (специальный грант, Центральный ФО, многопрофильный вуз, 20 психологов в штате).

Подобные мероприятия проводились и в других вузах, но с другой периодичностью (2 раза в неделю, раз в 2 недели). В рамках данных мероприятий рассматривались техники снятия психоэмоционального напряжения, какие-то техники из арт-терапии, из танцевальной терапии и т. д.

Информанты отмечали, что в связи с возросшим числом обращений со стороны студентов в вузах была внедрена горячая линия – телефонная линия сотрудников психологической службы, городской некоммерческой психологической организации, либо общегородская/федеральная горячая линия. Данный сервис был направлен на решение срочных запросов студентов, связанных с их психологическим состоянием. Таким образом, все психологические службы продолжили свою работу в пандемию в онлайн-формате. Практически все продолжили индивидуальное консультирование. Многие вузы разработали специальные мероприятия для широкого круга студентов, чтобы помочь им гармонизировать своё эмоциональное состояние в пандемию, и эти мероприятия оцениваются руководителями служб как эффективные.

В одном из вузов было отмечено, что пандемия способствовала расширению взаимодействия с другими вузами, которое включало поддержку друг друга, обсуждение мер психологической помощи в пандемию, обсуждение и реализацию исследований психологического благополучия, проведение конференций. Были созданы чаты сотрудни-

ков психологических служб вузов как Москвы, так и всей России.

«Мы спланировали несколько семинаров и круглых столов, мы провели для других психологов и для студентов. Мы спланировали несколько исследований, провели исследование психологического благополучия в период пандемии. То есть это была такая движуха, это было настолько профессионально содержательно. <...> Мы собирались раз в неделю. Это были психологи от Калининграда до Владивостока, и мы с ними тоже планировали и проводили мероприятия, обменивались вот этими лучшими практиками какими-то, проводили... И это было профессионально. Это такой парадокс, но, мне кажется, такого количества связей, контактов, общения, совместных проектов, как во время пандемии, у меня не было никогда.» (специальный грант, Центральный ФО, многопрофильный вуз, 20 психологов в штате).

Проблемы и направления развития

При этом в своей деятельности многие психологические службы университетов сталкиваются с общими проблемами, которые мешают наиболее эффективному их функционированию. Так, среди основных проблем, которые указывали руководители психологических служб, можно отметить недостаток финансирования, сложности во взаимодействии с психиатрическими организациями, необходимость реализации интересов руководства университета.

Одной из основных проблем является ресурсное обеспечение психологической службы вуза. Данная проблема свойственна не для всех университетов, но для тех, кто с ней сталкивается, характерен недостаток финансирования службы, который приводит к недостаточному методическому и техническому обеспечению, нехватке рабочих ставок. Это влияет на качество оказываемой помощи – так, улучшение финансирования позволило бы иметь доступ к более широкому спектру психологических методик,

снизить нагрузку на персонал, получить возможность повышения квалификации консультирующих психологов. Финансовые трудности могут также возникать из-за особенностей положения психологической службы в структуре вуза – например, если служба не выделена в отдельное подразделение, а работает как часть факультета психологии, то это может приводить к ещё большей нехватке ресурсов. В целом базовые потребности служб удовлетворяются и позволяют выполнять задачу психологической помощи студентам, но не на самом высоком уровне:

«В целом, в принципе, опять же, по большей части, наверное, мы удовлетворены тем, что у нас есть, но хочется лучшего.» (без гранта, Приволжский ФО, юридический профиль, 11 психологов в штате).

Ещё одна важная проблема, по мнению руководителей психологических служб, – это сложности во взаимодействии с психиатрическими службами. Психологические и психиатрические проблемы тесно связаны, и иногда психологической помощи оказывается недостаточно. Некоторым психологическим службам удаётся наладить сотрудничество с психиатрическими клиниками или специалистами и перенаправлять студентов, однако такое сотрудничество установить непросто, в том числе из-за особенностей устройства российской системы психиатрической помощи – такую помощь можно получить бесплатно только по прописке. Кроме того, трудность представляет и подбор специалиста, который будет способен оказать профессиональную и качественную помощь, а также юридическое оформление такого сотрудничества. Эта проблема решается психологическими службами по-разному: в некоторых из них заключаются специальные соглашения со специалистами психиатрического профиля, в других – деятельность психологов является частью медицинского подразделения университета.

«Вообще, всё, что касается психиатрии, если мы уж дошли до препятствия, то это

большое препятствие. Это проблема. Мы много сталкиваемся здесь, начиная с того, что у нас, конечно же, нет инструмента довести человека до психиатра, хотя ему точно очень нужно. Иногда он нужен, какой-то официальный инструмент, который обязывает. И, конечно, обеспечить, точно направить его в такое место, где ему действительно помогут и пояснят его состояние, и будут ещё сопровождать потом.» (специальный грант, Центральный ФО, инженерно-технический профиль, 11 психологов в штате).

В процессе выстраивания своей работы как подразделения вуза также могут возникнуть препятствия для работы психологической службы. В своей работе психологическим службам необходимо балансировать между интересами руководства университета, нормативными предписаниями вышестоящих структур и своими интересами. Иногда службы сталкиваются с материальными и структурными ограничениями в связи с этим. Например, руководитель одной из служб отмечает, что психологическая служба может получать меньше финансирования, если она представляет собой не автономную структурную единицу, а находится под управлением другого подразделения, с более широким фокусом работы. Кроме того, дополнительное обучение или командировки также могут финансироваться лучше в зависимости от их совпадения с интересами руководства. Также могут возникать противоречия между профессиональной этикой психолога, предполагающей конфиденциальность, и требованиями руководства вуза по предоставлению информации о студентах. Эти противоречия иногда ограничивают реализацию интересов службы, что может привести к меньшей эффективности их работы.

«Мне кажется, что как раз не хватает, может быть, какой-то свободы иногда, сейчас она пока есть. Свободы в содержательном аспекте. В том, чтобы психолог и психологическая служба ориентирова-

лись на обстановку здесь и сейчас.» (специальный грант, Центральный ФО, инженерно-технический профиль, 11 психологов в штате).

Так, одно из решений проблемы неопределённости во взаимодействии с другими подразделениями внутри и вне вуза некоторым руководителям служб видится в нормативном закреплении стандарта деятельности психологических служб. Российский контекст характеризуется тем, что даже вне системы высшего образования нет однозначного профессионального стандарта практикующего психолога, что ещё больше усиливает неопределённость деятельности психологической службы внутри университета. По этой причине руководители некоторых психологических служб отмечали необходимость нормативного закрепления положения службы в структуре университета, профессионального стандарта психологов-консультантов, их количества, материального обеспечения службы. Это позволило бы защитить психологов и стандартизировать работу психологических служб, а также выступить средством разрешения конфликтов между интересами разных акторов – психологических служб, студентов, администрации.

«Опять же, здесь каждый во что горазд, я имею в виду по вузам. Кто как сумел, где у кого какие-то возможности, личные отношения будут, так эти связи и выстрелят. Конечно, хотелось бы некоего документального нормативного закрепления этих отношений для того, чтобы избежать тех проблем, которые есть и часто очень проявляются. Опять же, как направить явного человека, которому требуется психиатрическая помощь? Что нужно сделать, куда его отправить?» (без гранта, Приволжский ФО, юридический профиль, 11 психологов в штате).

Также в качестве направлений развития психологических служб выступает расширение форм помощи и охвата этой помощи. К этому можно отнести развитие допсихологической помощи и сопутствующее обучение

волонтёров, обучение сотрудников университета, создание пространств для релаксации и снятия стресса внутри университета, а также выход на городской уровень психологического просвещения. Эти меры способствуют тому, чтобы психологическая поддержка выходила за рамки деятельности психологической службы и становилась приоритетом университета как системы в целом. Расширяя свою деятельность таким образом, психологическая служба способствует выстраиванию многоуровневой системы поддержки, которая позволит студентам преодолевать барьеры, которые могут возникнуть в связи с обращением к специалисту, и получать больше источников поддержки.

«Третья мысль – это про тотальное обучение [всеобщее обучение для преподавателей]. Надеюсь, оно тоже будет реализовано. Пока мы подступаемся очень скромно. Но я надеюсь, что года через два, через три мы будем иметь одну из лучших систем развития психологической компетентности преподавателей и сотрудников университета.» (специальный грант, Центральный ФО, многопрофильный, 20 психологов в штате).

Ограничения исследования

В данной статье представлена перспектива исключительно с точки зрения руководителей психологических служб. Для получения полной картины деятельности психологических служб и эффекта для студентов, необходимо учитывать также перспективы консультирующих психологов и студентов, которые имели опыт обращения в психологические службы университетов. Поэтому анализ авторов представляет собой скорее первичный срез реальной работы служб, и он требует углублённого изучения.

Кроме того, при формировании выборки авторы фокусировались на уровне финансирования вуза и его профиле. Возможно, другие характеристики – регион, федеральный округ, тип вуза – тоже являются важными параметрами варьирования работы психологических служб.

Заключение

Так, психологические службы осуществляют свою деятельность по нескольким направлениям: консультативное, профилактическое-просветительское, диагностическое, адаптационное, воспитательное, научно-исследовательское. Основным направлением является консультативное, и деятельность служб в рамках других направлений часто направлена на то, чтобы повысить осведомлённость студентов о возможности консультирования.

В период пандемии психологические службы перешли на дистанционный формат оказания услуг. В ответ на увеличение спроса на психологическое сопровождение и изменение запросов студентов психологические службы стали проводить массовые онлайн-мероприятия, посвящённые психологическому благополучию, и в некоторых вузах эти мероприятия продолжились и после окончания периода пандемии. Период пандемии также явился «спусковым крючком» для развития более тесного взаимодействия психологических служб и выработки решений по возникшим в тот период проблемам.

Результаты проведённых интервью показали, что в своей деятельности психологические службы сталкиваются с различными проблемами. Так, среди основных проблем, которые указывали руководители психологических служб, можно отметить недостаток финансирования, сложности во взаимодействии с психиатрическими организациями, необходимость реализации интересов руководства. Решение этих проблем и повышения эффективности работы служб в целом руководители видят в нормативной регламентации работы психологических служб и повышении финансирования. Кроме этого, некоторые службы в качестве направления развития рассматривают расширение охвата своей деятельности – выход на городской уровень с проведением мероприятий по психологическому просвещению.

Таким образом, по мере своего развития психологические службы начинают расши-

рять свой функционал и охватывать больше уровней деятельности. В этом аспекте психологические службы российских вузов схожи с аналогичными зарубежными организациями. Несмотря на то, что руководители психологических служб в России не отмечали проблему повышенного спроса, которая свойственна для некоторых зарубежных стран [11], для служб в российских вузах также актуальна тенденция создания как можно большего количества «точек доступа» к психологической помощи для студентов. Так, для полноценного поддержания психологического здоровья студентов психологические службы вовлекают преподавателей, кураторов, администрацию и других студентов для выстраивания многоуровневой системы помощи и построения «неравнодушного социального пространства». Именно такая многоуровневая система позволяет повысить эффективность работы службы за счёт увеличения охвата её деятельности и вовлечённости большего количества людей в задачу поддержания психологического благополучия в университетской среде.

Результаты данного исследования могут использоваться для формирования типовой модели психологической службы, разработки особенностей нормативно-правового регулирования её деятельности, повышения доступности психологической помощи для учащихся и сотрудников вуза, для разработки критериев эффективности работы психологических служб. В частности, при разработке модели психологической службы видятся важными нормативное закрепление положения службы в структуре университета, разработка профессионального стандарта психологов-консультантов, утверждение их количества, материального обеспечения службы, оформление юридического сотрудничества с психиатрическими службами, выстраивание многоуровневой системы психологической помощи в университете. Результаты данного исследования указывают на неоднородность психологических служб вузов по количеству сотрудников, задач,

которые они решают, материально-техническим возможностям – эти аспекты важно учитывать при разработке критериев их эффективности. Повышение доступности психологической помощи возможно не только за счёт увеличения ставок и финансирования психологических служб, но и за счёт использования ресурсов волонтерских городских организаций, развития системы волонтеров среди студентов и повышения психологической грамотности преподавателей и сотрудников администрации.

Литература

1. *Басюк В.С., Малых С.Б., Тихомирова Т.Н.* Федеральная сеть психологических служб образовательных организаций высшего образования: концепция, приоритеты и ресурсы развития // Психологическая наука и образование. 2022. Т. 27. № 6. С. 4–18. DOI: 10.17759/ps.2022270601
2. *Филькина А.В., Абрамова М.О., Терентьев Е.А., Лафионова А.В.* Психологическое (не)благополучие студентов российских вузов в условиях пандемии COVID-19: уязвимые группы и связь с характеристиками образовательного опыта // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2022. № 6. С. 59–83. DOI: 10.14515/monitoring.2022.6.2288
3. *Антонова Н.А., Ерицян К.Ю., Цветкова Л.А.* Запрос на психологическую помощь студентов педагогического вуза // Психология человека в образовании. 2021. Т. 3. № 2. С. 208–217. DOI: 10.33910/2686-9527-2021-3-2-208-217
4. *Тетенькин Б.С.* Консультирование как важнейшая функция психологической службы вуза // Вятский медицинский вестник. 2012. № 2. С. 66–69. EDN: MAOEJF.
5. *Юрченко И.В., Ерёмкина А.Н., Шеховцова О.О.* Применение квест-технологий в работе психологической службы вуза // Учёные записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. 2017. № 2(42). С. 238–243. EDN: ZCPCXH.
6. *Олифиревич Н.И.* Психологическая помощь студенческой молодёжи: системно-аналитический подход. Минск: БГПУ, 2012. 224 с. ISBN: 978-985-541-101-8.
7. *Попова А.А.* Проблемы становления психологической службы в педагогическом вузе // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2014. № 5-1. С. 135–137. EDN: SGNSXB.
8. *Кузнецова Л.Э., Юшина И.С.* Актуальность проблемы психологического сопровождения развития личности студента в условиях психологической службы вуза // Молодой учёный. 2017. Т. 142. № 8. С. 289–291. EDN: VNGMHR.
9. *Полухина О.П., Полянская Н.В.* Роль психологической культуры преподавателя в образовательной деятельности высшей школы // Территория науки. 2015. № 3. С. 33–36. EDN: UDVIYX.
10. *Никифорова О.А.* Роль психологической службы в техническом вузе // Психологическая служба университета: реальность и перспективы: материалы I Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Москва, 27–28 октября 2017 г. С. 88–94. EDN: ODLULJ.
11. *Watkins D.C., Hunt J.B., Eisenberg D.* Increased demand for mental health services on college campuses: Perspectives from administrators // Qualitative Social Work. 2012. Vol. 11. No. 3. P. 319–337. DOI: 10.1177/1473325011401468
12. *Vallianatos H., Friese K., Perez J.M., Slessor J., Thind R., et al.* ACCESS Open Minds at the University of Alberta: Transforming student mental health services in a large Canadian post-secondary educational institution // Early Intervention in Psychiatry. 2019. No. 13. P. 56–64. DOI: 10.1111/eip.12819
13. *Randall E., Bewick B.* Exploration of counsellors' perceptions of the redesigned service pathways: a qualitative study of a UK university student counselling service // British Journal of Guidance & Counselling. 2015. No. 44. P. 1–13. DOI: 10.1080/03069885.2015.1017801
14. *Locke B., Wallace D., Brummer J.* Emerging Issues and Models in College Mental Health Services // New Directions for Student Services. 2016. No. 156. P. 19–30. DOI: 10.1002/ss.20188
15. *Mastroleo N.R., Mallett K.A., Ray A.E., Turrisi R.* The Process of Delivering Peer-Based Alcohol Intervention Programs in College Settings // Journal of College Student Development. 2008. Vol. 49. No. 3. P. 255–259. DOI: 10.1353/csd.0.0010

16. Kukoyi O., Orok E., Oluwafemi F., Oluwadaré T., Oni O., Bamitale T., et al. Factors affecting the utilization of mental health services among undergraduate students in a Nigerian University // *Heliyon*. 2022. Vol. 8. No. 11. DOI: 10.1016/j.heliyon.2022.e11476
17. Saldana J. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Los Angeles, CA: Sage Publications Ltd., 2009. 224 p. ISBN: 978-1-84787-548-8.

Статья поступила в редакцию 23.08.2023

Принята к публикации 05.10.2023

References

1. Basyuk, V.S., Malykh, S.B., Tikhomirova, T.N. (2022). Federal Network of Psychological Services of Educational Institutions of Higher Education: Concept, Priorities and Development Resources. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie = Psychological Science and Education*. Vol. 27, no. 6, pp. 4-18, doi: 10.17759/pse.2022270601 (In Russ., abstract in Eng.).
2. Filkina, A.V., Abramova, M.O., Terentev, E.A., Larionova, A.V. (2022). Psychological Well-Being of Russian University Students During the COVID-19 Pandemic: The Most Vulnerable Groups and the Impact of Learning Format. *Monitoring obshchestvennogo Mneniya: Ekonomicheskie i sotsialnye peremeny = Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. No. 6, pp. 59-83, doi: 10.14515/monitoring.2022.6.2288 (In Russ., abstract in Eng.).
3. Antonova, N.A., Ericjan, K.Ju., Tsvetkova, L.A. (2021). Psychological help-seeking among pedagogical university students. *Psihologija cheloveka v obrazovanii = Psychology in Education*. Vol. 3, no. 2, pp. 208-217, doi: 10.33910/2686-9527-2021-3-2-208-217 (In Russ., abstract in Eng.).
4. Tetenkin, B.S. (2012). Counseling as the Most Important Function in University Psychological Service. *Viatskii meditsynskii vestnik = Medical Newsletter of Vyatka*. No. 2, pp. 66-69. Available at: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_17853190_37129037.pdf (accessed 02.11.2023). (In Russ., abstract in Eng.).
5. Yurchenko, I.V. (2017). Using Quest-technologies in Operation of University Psychological Services. *Uchenye Zapiski. Jelektromnyj nauchnyj zhurnal Kurskogo gosudarstvennogo universiteta* [Scientific Notes of Kursk State University. Electronic Journal]. No. 2(42), pp. 238-243. Available at: <http://scientific-notes.ru/magazine/archive/number/47> (accessed 02.11.2023). (In Russ.).
6. Olifirovich, N.I. (2012). *Psychological Help to Students: Systematic-Analytical Approach*. Minsk: BGPU. 224 p. ISBN: 978-985-541-101-8. (In Russ.).
7. Popova A.A. (2014). Problems of Development of Psychological Services in Pedagogical University. *Gumanitarnye, social'no-ekonomicheskie i obshchestvennyye nauki = Humanities, Social-economic and Social Sciences*. No. 5-1, pp. 135-137. Available at: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21684788> (accessed: 13.08.2023). (In Russ.).
8. Kuznecova, L.E., Yushina I.S. (2017). Relevance of the Problem of Psychological Assistance of Students in Psychological Services of University. *Molodoj uchenyj = Young Scientist*. No. 8(142), p. 289-291. Available at: <https://moluch.ru/archive/142/40017/> (accessed 09.11.2023). (In Russ.).
9. Polukhina O.P., Polyanskaya N.V. (2015). The role of Psychological Culture of a Teacher in Educational Activity of Higher Education. *Territoriya nauki = Territory of Science*. No. 3, pp. 33-36. Available at: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_23937360_29659707.pdf (accessed 02.11.2023). (In Russ., abstract in Eng.).
10. Nikiforova O.A. (2017). The Role of the Counseling Center at a Technical University. In: *Psikhologicheskaya sluzhba universiteta: real'nost' i perspektivy: materialy I Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem*. [Psychological Center of a University: proc. of the I National scientific-practical conference with foreign participants,

- Moscow], October 27-28, 2017, pp. 88-94. Available at: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_41207203_93116738.pdf (accessed 02.11.2023). (In Russ., abstract in Eng.).
11. Watkins, D.C., Hunt, J.B., Eisenberg, D. (2012). Increased Demand for Mental Health Services on College Campuses: Perspectives from Administrators. *Qualitative Social Work*. No. 11(3), pp. 319-337, doi: 10.1177/1473325011401468
 12. Vallianatos, H., Friese, K., Perez, J.M., Slessor, J., Thind, R., et al. (2019). ACCESS Open Minds at the University of Alberta: Transforming student Mental Health Services in a Large Canadian Post-Secondary Educational Institution. *Early Intervention in Psychiatry*. No. 13, pp. 56-64, doi: 10.1111/eip.12819
 13. Randall, E., Bewick, B. (2015). Exploration of Counsellors' Perceptions of the Redesigned Service Pathways: A Qualitative Study of a UK University Student Counselling Service. *British Journal of Guidance & Counselling*. No. 44, pp. 1-13, doi: 10.1080/03069885.2015.1017801
 14. Locke, B., Wallace, D., Brunner, J. (2016). Emerging Issues and Models in College Mental Health Services. *New Directions for Student Services*. No. 156, pp. 19-30, doi: 10.1002/ss.20188
 15. Mastroleo, N.R., Mallett, K.A., Ray, A.E., Turrisi, R. (2008). The Process of Delivering Peer-Based Alcohol Intervention Programs in College Settings. *Journal of College Student Development*. Vol. 49, no. 3, pp. 255-259, doi: 10.1353/csd.0.0010
 16. Kukoyi, O., Orok, E., Oluwafemi, F., Oluwadare, T., Oni, O., et al. (2022). Factors Affecting the Utilization of Mental Health Services among Undergraduate Students in a Nigerian University. *Heliyon*. Vol. 8, no. 11, doi: 10.1016/j.heliyon.2022.e11476
 17. Saldana, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Sage Publications Ltd, 224 p. ISBN: 978-1-84787-548-8.

*The paper was submitted 23.08.2023
Accepted for publication 05.10.2023*



Science Index РИНЦ-2022

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	10,544
ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ В РОССИИ	9,885
ВОПРОСЫ ФИЛОСОФИИ	9,837
ВОПРОСЫ ОБРАЗОВАНИЯ	9,060
ЭПИСТЕМОЛОГИЯ И ФИЛОСОФИЯ НАУКИ	8,028
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ	7,998
УНИВЕРСИТЕТСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ: ПРАКТИКА И АНАЛИЗ	6,586
ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА	6,319
ИНТЕГРАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ	6,118
АЛМА МАТЕР (ВЕСТНИК ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ)	4,077
ПЕДАГОГИКА	3,295
ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ СЕГОДНЯ	3,229

Исследование развития и функционирования психологической службы в университете

1. Профессиональная биография и история развития службы в вузе

1. Пожалуйста, расскажите о своей профессиональной биографии: где Вы учились, каков у Вас опыт психологической работы, когда и где стали консультировать/развивать психологическую помощь для студентов?

2. Как и насколько давно появилась служба психологического консультирования в вузе, где Вы сейчас работаете? Кто выступил инициатором этой работы? Как давно и в каких ролях Вы в ней участвуете? Кто раньше выполнял эти функции?

3. Какие цели руководство вуза ставит перед службой? Что для Вас значат эти цели?

4. Как сейчас устроена психологическая служба в Вашем вузе? Пожалуйста, опишите, какие задачи Вы решаете, как организованы ключевые процессы. Какие виды услуг Вы осуществляете?

5. Сколько психологов в штате? Привлекаются ли внештатные специалисты? Кто оказывает услуги – студенты-психологи / молодые дипломированные специалисты / специалисты со стажем? Какая нагрузка (сколько человек они принимают в день)?

6. Есть ли служба психологической профилактики? Взаимодействуете ли с другими подразделениями вуза? (тьюторы, факультеты и т. д.). Есть ли система сопровождения студентов?

7. Ведётся ли какая-то статистика (посещения, повторные обращения, причины обращений)? Кто обычно записывается? (Уточняющие вопросы: это исключительно студенты или также и сотрудники? На каких условиях оказываются услуги – платно или бесплатно? Есть ли какая-то связь с подразделением, где обучается студент: соблюдается ли конфиденциальность, психологическая тайна или есть сотрудничество

с факультетом в крайних случаях, например, попытки суицида, убийства?).

8. Как студенты узнают о службе? Как организовано информирование о работе психологической службы вуза? Как записываются (онлайн, нужно прийти очно и т. д.)? Сколько ждать записи? Как устроен процесс консультирования? Сколько времени выделяется на консультацию?

II. Трансформация работы до, в период и после коронавирусных ограничений, лучшие практики

1. Как была организована работа Вашей службы до начала пандемии? (Задаём вопрос, если служба была создана до пандемии)

2. Что поменялось в работе службы с началом пандемии? (Наводящие вопросы в случае затруднения с ответом: стало ли больше обращений? Консультации стали проводиться онлайн вместо очных встреч? Понадобилось ли организовать просветительские мероприятия? Пришлось ли отказывать каким-то студентам из-за увеличившегося числа обращений? Нанимали ли дополнительных психологов в штат? Может, расширили штат за счёт привлечения студентов старших курсов?)

3. Изменилась ли специфика запросов студентов в условиях пандемии? (Личные/учебные проблемы). Пришли ли новые люди (клиенты), увеличилась ли частота визитов и т. п. Как Ваша служба помогала решать возникшие проблемы?

4. Были ли какие-то практики/инструменты, которые Вы использовали в период пандемии и считаете успешными? Опишите их.

5. Сейчас отменены коронавирусные ограничения. Остались ли в работе Вашей службы практики, которые были введены в период пандемии? Если нет, то почему (неэффективны или др. причина).

6. Есть ли сейчас у вашей службы какие-то «ноу-хау», которые, на Ваш взгляд, можно было бы «взять на вооружение» другим вузам?

7. Взаимодействуете ли Вы с коллегами из других университетов / психологических служб организаций? Есть ли у Вас успешный опыт заимствования каких-то практик? Если да, то каких?

III. *Связь психологической помощи и качества образования*

1. Опишите, какие студенты приходят к Вам сейчас? С какими запросами (учебные проблемы, личные, др.)? С какими образовательными проблемами обращаются чаще всего (*взаимодействие с преподавателями, когнитивные проблемы, разочарование в получаемом образовании и пр.*).

2. Отслеживаете ли Вы студентов, которые к Вам пришли (их дальнейшее развитие – взаимодействие внутри группы, с преподавателями, успеваемость)?

3. Есть ли запрос от руководства вуза и факультетов на работу со студентами?

4. Как, на Ваш взгляд, связано психологическое благополучие студентов с их успехами, в т. ч. академическими и внеучебными? Какую роль, на Ваш взгляд, психологическая помощь может сыграть в повышении академических успехов студентов и улучшении качества образования?

5. Есть ли, с Вашей точки зрения, какой-то минимум/стандарт психологической поддержки, который должны обеспечивать все вузы, чтобы результаты обучения студентов были выше?

IV. *Проблемы и их решения*

1. Видите ли вы какие-либо проблемы/трудности в работе Вашей службы? Если да, то в чём они состоят? Какие решения этих проблем Вы видите? Кто/что может помочь с их решением? Могла бы служба работать эффективнее? Что для этого нужно? Что Вы сами предпринимаете для решения этих проблем?

2. Какие направления развития в работе вашей службы Вы видите? Являются ли они специфичными для вашего вуза или скорее универсальными для всех университетов?

3. Если говорить о системе психологической поддержки в вузах в целом, нужны ли какие-то изменения? Что нужно для дальнейшего развития этой системы, на Ваш взгляд?

V. *Регулятор*

1. Какова сейчас, с Вашей точки зрения, роль Минобрнауки в развитии системы психологической поддержки студентов?

2. Что Минобрнауки может сделать для развития системы психологической поддержки студентов? Какие меры, с Вашей точки зрения, стоило бы предпринять?