

## КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ СЛУЖБУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

*З. Р. Хайрова, Е. Ю. Брель, С. В. Гани*

**Аннотация.** В статье представлены результаты анализа актуальных запросов обучающихся при обращении в психологические службы образовательных организаций высшего образования. Выявлена проблематика, с которой сталкивается студенческая молодежь с учетом состояния современного общества и процесса обучения. Представлено обоснование и актуализация роли психологического консультирования как ключевого направления в реализации сопровождения обучающихся в системе высшего образования. Результаты исследования получены в ходе опроса сотрудников психологических служб 12 пилотных университетов, принимающих участие в апробации модели психологической службы высшего образования.

**Ключевые слова:** психологическая служба университета, классификация запросов, психологическое консультирование, психологические запросы, непсихологические запросы, горячая линия

## CLASSIFICATION OF PRESENTING CONCERNS IN STUDENTS CONTACTING THE PSYCHOLOGICAL SERVICE OF A UNIVERSITY

*Z. R. Khayrova, E. Yu. Brel, S. V. Gani*

**Abstract.** The article analyses the presenting concerns of students contacting the psychological service of a university. The concerns of student youth are identified taking into account the academic process and the state of modern society. The authors substantiate the role of psychological counseling as a key area of student support in higher education. The study involved a survey of employees of psychological services at twelve pilot universities participating in a testing of a model of a university psychological service.

**Keywords:** university psychological service, classification of presenting concerns, psychological counseling, presenting issues, non-psychological presenting issues, hotline

### Введение

1 декабря 2022 года Президент Российской Федерации Владимир Путин в рамках встречи на II Конгрессе молодых ученых отметил, что у нас в стране в получении психологической помощи нуждается 15% населения, а касаясь молодежи этот процент возрастает до 35%. Президент подчеркнул необходимость особого внимания власти к вопросам высококвалифицированного психологического сопровождения. Приведенные

Президентом цифры соответствуют результатам исследования, проведенного ВЦИОМ о росте потребности в психологической помощи среди россиян. Период пандемии, ситуация, связанная с проведением СВО, экономическая нестабильность и различные резонансные события в обществе — все это приводит к возрастанию тревоги, нарушениям психоэмоционального состояния, актуализации различных эмоционально-личностных проблем. При этом для достижения максимального эффекта психологической

помощи важно, чтобы ее оказывали высококвалифицированные специалисты-психологи, в том числе и при обращении в психологическую службу университета. Предложенные тезисы актуализируют необходимость в психологическом сопровождении обучающихся в системе высшего образования (Величко и др. 2021; Горбунова и др. 2023; Кузнецова и др. 2017).

Вопросы реализации психологической помощи и психологического сопровождения участникам образовательных отношений разрабатывали еще в 80-х годах XX века различные отечественные исследователи. В трудах И. В. Дубровиной (в контексте необходимости сохранения психологического благополучия школьников различных возрастных групп) была обоснована необходимость создания психологических служб в системе общего среднего образования и определены основные направления деятельности школьного психолога (психологические диагностика, консультирование, профилактика, просвещение, психологическая коррекция и развитие) (Дубровина 1991a; 1991b; 1994). В современных исследованиях, помимо традиционных видов деятельности специалистов психологической службы университета, выделяются и другие направления деятельности: экспертная, организационно-методическая, психотерапия, экстренная и кризисная психологическая помощь (Андронникова 2020; Забродин и др. 2016).

Согласно статье 34 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» деятельность специалистов психологических служб вуза направлена на реализацию академического права обучающихся на психологическую помощь как одного из условий обучения с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья (Федеральный закон... 2012). Отметим, что за последние годы особую актуальность приобретает определение ключевых направлений в профессиональной деятельности специалистов в вузе, а также формулирование содержания психологической помощи и психологического сопровождения обучающихся.

В целях создания и развития сети психологических служб в вузах утверждена «Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации» (29 августа 2022 года, подписана Министром науки и высшего образования РФ В. Н. Фальковым). Реализация Концепции содействует достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года в части сохранения населения, здоровья и благополучия людей, создания возможностей для самореализации и развития талантов, организации комфортной и безопасной среды для жизни (Указ Президента Российской Федерации... 2022). В данном документе сформулирована основная задача — создание федеральной сети психологических служб на базе соответствующих структурных подразделений университетов. Федеральный ресурсный центр психологической службы в системе высшего образования Российской академии образования (далее — ФРЦ РАО) является координатором Концепции (Басюк и др. 2022).

### **Организация и методы исследования**

На основании плана мероприятий в целях реализации Концепции экспертами ФРЦ РАО в течение двух лет проводился мониторинг, ориентированный на изучение актуального состояния психологического сопровождения обучающихся в системе высшего образования Российской Федерации с учетом региональной специфики и типа образовательной организации высшего образования. В мониторинге приняли участие 12 пилотных университетов, из 8 федеральных округов России (Дальневосточный, Уральский, Приволжский, Северо-Западный, Северо-Кавказский, Южный и Центральный федеральные округа), являющиеся участниками апробации модели психологической службы в вузе. Данные университеты имеют различные ведомственные принадлежности: Министерство науки и высшего образования Российской Федерации; Министерство здравоохранения Российской Федерации; Министерство Просвещения Рос-

сийской Федерации; Правительство Российской Федерации. Восемь университетов — федеральные государственные бюджетные образовательные учреждения высшего образования, пять — федеральные государственные автономные образовательные учреждения высшего образования. В представленных пилотных вузах: 185 477 обучающихся очной формы обучения; 15 153 штатных сотрудника из числа профессорско-преподавательского состава; 62 сотрудника психологических служб, занимающих 43 ставки.

В опросе приняли участие руководители и специалисты (психологи) психологических служб. Задача исследования: изучение актуальных запросов обучающихся при обращении за помощью в психологическую службу вуза.

### Описание и анализ результатов

По результатам опроса зафиксировано количество индивидуальных и групповых консультаций, проведенных за два учебных года в пилотных университетах по запросам разных целевых групп (табл. 1).

Обращает на себя внимание возросшее (практически вдвое) количество проведен-

ных индивидуальных консультаций для всех целевых групп. Важно активное включение в практику психологического консультирования преподавательского состава и административно-управленческого персонала, что показывает доверие к профессиональной деятельности психолога. Значительное снижение количества групповых консультаций для обучающихся связано с активным развитием разнообразных форматов работы по психологическому просвещению, которая дает возможность привлечения обучающихся к изучению психологического контента в интерактивном режиме. Такие формы работы позволяют задать интересующие вопросы специалисту и нередко совмещают просветительское мероприятие с элементами групповой консультации.

Анализ запросов, поступающих в психологическую службу от обучающихся, позволил разделить их на две группы: психологические и непсихологические запросы. Изучение тематик психологических запросов позволяет определить ключевые направления психологического сопровождения и обучающихся, и преподавателей (в том числе для проектирования содержания психологического

Таблица 1

Количество консультаций, проведенных сотрудниками психологических служб

Table 1

Number of consultations conducted by psychological services' staff

Целевая группа	Обучающиеся	ППС	АУП	Родители
<b>Индивидуальные консультации</b>				
2022–2023 уч. год	5242	137	30	13
2023–2024 уч. год	10 595	238	96	24
<b>Групповые консультации</b>				
2022–2023 уч. год	161	–	5	40*
2023–2024 уч. год	62	19	2	40*

Примечание: \* Консультации в пунктах временного размещения (ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»)

просвещения), выявить области риска, мишени психологической помощи и целевые группы поддержки. Знание о содержании непсихологических запросов может стать инструментом создания в университете системы внутривузовского взаимодействия, которое обеспечит маршрутизацию обучающихся и будет способствовать формированию комфортной образовательной среды.

**Психологические запросы.** Детальный анализ тематик психологических запросов позволил классифицировать обращения студентов за получением психологической помощи:

- 1) нарушения эмоционально-волевой сферы — 33 %;
- 2) трудности во взаимоотношениях — 28 %;
- 3) учебные трудности — 15 %;
- 4) медико-психологические проблемы — 14 %;
- 5) кризисные состояния — 10 %.

Зафиксировано, что чаще всего обучающиеся обращаются с запросами, которые связаны с нарушениями эмоционально-волевой сферы. Специалисты-психологи отмечают такие трудности, как высокий уровень тревожности, страхи, эмоциональная лабильность, слабость эмоциональной регуляции, дистимия, проявления агрессии/аутоагрессия, раздражительность, депрессивное состояние, алекситимия.

Второе место занимает проблематика, связанная с трудностями во взаимоотношениях. В данной категории запросов психологи отмечают у студентов нарушения взаимоотношений со сверстниками, в родительской/собственной семье, с партнером (вне брака), с преподавателями.

На третьем месте по частоте обращений расположены запросы, которые ориентированы на разрешение психологических проблем, связанных с учебой (в том числе в адаптационный период). Здесь отмечаются следующие трудности:

- для студентов первых курсов — проблемы адаптации к учебному процессу (сложности самоорганизации, отсутствие близких людей рядом, затруднения ком-

муникации); переживание ситуации неуспеха, эффективная самопрезентация;

- для студентов второго и последующих курсов — снижение успеваемости и мотивации обучения, проблемы дисциплины (прокрастинация), академическое выгорание, функциональные нарушения когнитивных процессов, продуктивная организация жизнедеятельности и обучения, угроза отчисления различной этиологии (сложная учеба, разочарование в будущей специальности, разочарование в месте обучения);
- для старшекурсников — проблемы саморазвития и будущей трудовой деятельности; трудности выбора профессионального пути после окончания вуза.

Следующая группа запросов связана с наличием медико-психологических проблем. В своих запросах студенты отмечают боли разного характера, нарушения сна, режима питания и пр., проявления различных форм зависимого поведения (алкогольная, наркотическая, химическая, игровая, компьютерная зависимости), депрессию, расстройства пищевого поведения, хроническую усталость. При работе с такими запросами специалисты психологических служб вузов стремятся к взаимодействию со специалистами системы здравоохранения:

- врачами психиатрами, неврологами, психотерапевтами (в ситуациях снижения эмоционального фона, проявлений дистимии и/или депрессии, нарушениях сна, болях различного характера и пр.);
- врачами наркологами (в ситуации проявления зависимого поведения, необходимости в психофармакологической коррекции).

Запросы, ориентированные на оказание кризисной психологической помощи, представлены в тематике обращений в 10% случаев. Они связаны с наличием суицидальных интенций, выраженным самоповреждающим поведением, проявлением стрессовых расстройств (в том числе в результате утраты близких), переживанием насилия (эмоционального, психологического, физического,

сексуального) и пр. Эмоциональная острота таких запросов, возможные риска и затрудненность прогноза развития поведения и состояния позволяют рассматривать кризисное консультирование как отдельное направление деятельности психолога университета, требующее от него специальных знаний и компетенций.

Следует отметить, что для достижения максимальной доступности психологической помощи в университетах применяют разные форматы ее оказания, в том числе и в формате «Горячей линии» (телефона доверия). Данный формат применяют в базе пяти пилотных университетах (41%). Тематика обращений на горячую линию представлена следующим образом:

- личностные проблемы (тревога, связанная с происходящими событиями, вопросы по мобилизации, волнение за родственников, знакомых, одиночество, экзистенциальные переживания, низкая самооценка; аддикции, агрессивное поведение, потеря родных/близких, переезд);
- нарушения эмоционально-волевой сферы (острые стрессовые реакции, тревожные состояния, апатия, упадок сил, страхи/фобии; эмоциональное выгорание);
- медико-психологические проблемы (проблемы с физическим здоровьем, бессонница, потеря аппетита);
- суицидальные интенции;
- проблемы во взаимоотношениях (коммуникативные затруднения, семейные разногласия, трудности в межличностной коммуникации, семейные конфликты, детско-родительские отношения, расставание с партнером);
- проблемы, связанные с обучением в университете (высокая академическая нагрузка, тревога из-за учебного процесса (отчисление/комиссия), трудности в выборе в профессии; трудности на рабочем месте).

Вопрос о значимости и актуальной проблематике непсихологических запросов обсуждался экспертами 3 марта 2023 года на площадке РАО в рамках стратегической сес-

сии «Обращения в психологические службы образовательных организаций высшего образования: классификация запросов, содержание и стратегия сопровождения». Участниками были отмечены следующие типы запросов, относящихся к группе непсихологических:

- вопросы социального обеспечения (выплаты, общежития, получение различных документов и справок, предоставление специальных условий обучения и пр.);
- учебные вопросы (продление сессии и/или сроков итоговой аттестации, отчисление, ликвидация академической задолженности, переводы на другую образовательную программу / на другой факультет / в другой вуз и пр.);
- вопросы внеучебной деятельности (включение в волонтерские активности, подключение к социальным проектам, реализация внеучебных интересов и пр.);
- юридические вопросы (противоправные действия различного характера, физическое нарушение безопасности кампуса, нарушение безопасности виртуальной среды кампуса и пр.).

Исходя из специфики каждого запроса при обращении к психологу вуза, перед специалистом стоит задача грамотной и оперативной маршрутизации обучающегося в соответствующее структурное подразделение университета. Данная деятельность требует интеграции, согласованности и организации внутриуниверситетского межпрофессионального взаимодействия в целях оказания помощи студентам. Ключевая задача такого взаимодействия — создание максимально комфортных условий обучения, повышение возможностей самореализации и реализация продуктивного сопровождения обучающегося (в том числе психологического).

### Заключение

Таким образом, психологическое консультирование следует считать ключевым направлением деятельности психолога в системе высшего образования (Олифинович 2012; Тетенькин 2012). Очевидно, что это один из ключевых инструментов психологического



сопровождения студента в процессе обучения и оказания, в случае возникновения кризисной ситуации, психологической помощи.

В данном контексте отметим, что результаты проведенного исследования ставят перед специалистами психологических служб ряд задач, а именно:

- уточнение и переформулирование первичного запроса студента, который обратился за психологической помощью;
- необходимость в маршрутизации и координации запросов в случае обращений с непсихологическими запросами или запросами, требующими участия различных специалистов для реализации высококвалифицированного межведомственного взаимодействия;

- наличие профессиональных компетенций в сфере кризисного консультирования;
- посещение специалистами супервизий для возможности разбора запросов и отработки компетенция в психологическом консультировании.

Таким образом, представленные результаты мониторинга (в части психологического консультирования) могут быть использованы для оптимизации деятельности психологической службы университета, выстраивании межпрофессионального взаимодействия с организациями различных ведомств при создании алгоритмов и протоколов экстренного реагирования, развитии многоуровневой и единой системы психологического сопровождения.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Андронникова, О. О. (2020) Психологическая служба в системе высшего образования: проблемы и актуальные задачи. *Вестник практической психологии образования*, т. 17, № 1, с. 85–94. <https://doi.org/10.17759/bppe.2020170110>

Басюк, В. С., Малых, С. Б., Тихомирова, Т. Н. (2022) Федеральная сеть психологических служб образовательных организаций высшего образования: концепция, приоритеты и ресурсы развития. *Психологическая наука и образование*, т. 27, № 6, с. 4–18. <https://doi.org/10.17759/pse.2022270601>

Величко, Г. А., Лизунова, Г. Ю. Таскина, И. А. (2021) Психологическая служба вуза: круг проблем и направления развития. *Вестник университета*, № 12, с. 179–184. <https://doi.org/10.26425/1816-4277-2021-12-179-184>

Горбунова, Е. В., Крылова, И. Е. (2023) Психологические службы в российских вузах: что имеем и куда идем? *Высшее образование в России*, т. 32, № 11, с. 95–115. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2023-32-11-95-115>

Дубровина, И. В. (1991a) *Школьная психологическая служба: вопросы теории и практики*. М.: Педагогика, 230 с.

Дубровина, И. В. (1991b) *Рабочая книга школьного психолога*. М.: Просвещение, 303 с.

Дубровина, И. В. (1994) *Психическое здоровье детей и подростков в контексте психологической службы*. М.: Изд-во Федерального института социологического образования, 87 с.

Забродин, Ю. М., Метелькова, Е. И., Рубцов, В. В. (2016) Концепция и организационно-структурные модели психологической службы образования. *Психолого-педагогические исследования*, т. 8, № 3, с. 1–15. <https://doi.org/10.17759/psyedu.2016080301>

Кузнецова, Л. Э., Юшина, И. С. (2017) Актуальность проблемы психологического сопровождения развития личности студента в условиях психологической службы вуза. *Молодой ученый*, № 8 (142), с. 289–291.

Олифирович, Н. И. (2012) *Психологическая помощь студенческой молодёжи: системно-аналитический подход*. Минск: Изд-во Белорусского государственного педагогического университета, 224 с.

Тетенькин, Б. С. (2012) Консультирование как важнейшая функция психологической службы вуза. *Вятский медицинский вестник*, № 2, с. 66–69.

Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». (2020) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (дата обращения 19.02.2024).

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». (2012) [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/docs/all/100618/> (дата обращения 19.02.2024).

## REFERENCES

- Andronnikova, O. O. (2020) Psikhologicheskaya sluzhba v sisteme vysshego obrazovaniya: problemy i aktual'nye zadachi. *Vestnik prakticheskoy psikhologii obrazovaniya*, t. 17, № 1, s. 85–94. <https://doi.org/10.17759/bppe.2020170110>
- Basyuk, V. S., Malykh, S. B., Tikhomirova, T. N. (2022) Federal'naya set' psikhologicheskikh sluzhb obrazovatel'nykh organizatsii vysshego obrazovaniya: kontseptsiya, priority i resursy razvitiya. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie*, t. 27, № 6, s. 4–18. <https://doi.org/10.17759/pse.2022270601>
- Velichko, G. A., Lizunova, G. Yu. Taskina, I. A. (2021) Psikhologicheskaya sluzhba vuza: krug problem i napravleniya razvitiya. *Vestnik universiteta*, № 12, s. 179–184. <https://doi.org/10.26425/1816-4277-2021-12-179-184>
- Gorbunova, E. V., Krylova, I. E. (2023) Psikhologicheskie sluzhby v rossijskikh vuzakh: chto imeem i kuda idem? *Vysshee obrazovanie v Rossii*, t. 32, № 11, s. 95–115. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2023-32-11-95-115>
- Dubrovina, I. V. (1991a) *Shkol'naya psikhologicheskaya sluzhba: voprosy teorii i praktiki*. M.: Pedagogika, 230 s.
- Dubrovina, I. V. (1991b) *Rabochaya kniga shkol'nogo psikhologa*. M.: Prosveshchenie, 303 s.
- Dubrovina, I. V. (1994) *Psikhicheskoe zdorov'e detej i podrostkov v kontekste psikhologicheskoy sluzhby*. M.: Izd-vo Federal'nogo instituta sotsiologicheskogo obrazovaniya, 87 s.
- Zabrodin, Yu. M., Metel'kova, E. I., Rubtsov, V. V. (2016) Kontseptsiya i organizatsionno-strukturnye modeli psikhologicheskoy sluzhby obrazovaniya. *Psikhologo-pedagogicheskie issledovaniya*, t. 8, № 3, s. 1–15. <https://doi.org/10.17759/psyedu.2016080301>
- Kuznetsova, L. E., Yushina, I. S. (2017) Aktual'nost' problemy psikhologicheskogo soprovozhdeniya razvitiya lichnosti studenta v usloviyakh psikhologicheskoy sluzhby vuza. *Molodoy uchenyj*, № 8 (142), s. 289–291.
- Olifirovich, N. I. (2012) *Psikhologicheskaya pomoshch' studencheskoj molodezhi: sistemno-analiticheskij podkhod*. Minsk: Izd-vo Belorusskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta, 224 s.
- Teten'kin, B. S. (2012) Konsul'tirovanie kak vazhnejshaya funktsiya psikhologicheskoy sluzhby vuza. *Vyatskij meditsinskij vestnik*, № 2, s. 66–69.
- Ukaz Prezidenta Rossijskoj Federatsii ot 21 iyulya 2020 g. № 474 “O natsional'nykh tselyakh razvitiya Rossijskoj Federatsii na period do 2030 goda”. (2020) [Elektronnyj resurs]. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (data obrashcheniya 19.02.2024).
- Federal'nyj zakon ot 29 dekabrya 2012 g. № 273-FZ “Ob obrazovanii v Rossijskoj Federatsii”. (2012) [Elektronnyj resurs]. URL: <http://government.ru/docs/all/100618/> (data obrashcheniya 19.02.2024).

## СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

**ХАЙРОВА Зульфия Рафиковна** — *Zulfiya R. Khayrova*

Российская академия образования, Москва, Россия.

Russian Academy of Education, Moscow, Russia.

Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы, Москва, Россия.

Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russia.

SPIN-код: 5360-2495, ORCID: 0000-0002-5367-2156, e-mail: [zulya.r.90@yandex.ru](mailto:zulya.r.90@yandex.ru)

Кандидат психологических наук, заведующий сектором координации и мониторинга деятельности психологических служб Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования РАО, старший преподаватель кафедры психологии и педагогики РУДН.

**БРЕЛЬ Елена Юрьевна** — *Elena Yu. Brel*

Российская академия образования, Москва, Россия.

Russian Academy of Education, Moscow, Russia.

SPIN-код: 1306-8390, ORCID: 0000-0002-7737-8058, e-mail: [brelelena@mail.ru](mailto:brelelena@mail.ru);

Доктор психологических наук, руководитель Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования РАО.

**ГАНИ Светлана Вячеславовна** — *Svetlana V. Gani*

Российская академия образования, Москва, Россия.

Russian Academy of Education, Moscow, Russia.

SPIN-код: [5582-5056](#), ORCID [0000-0003-1689-7548](#), e-mail: [sgani@mail.ru](mailto:sgani@mail.ru)

Кандидат психологических наук, заведующий сектором методического обеспечения деятельности психологических служб Федерального ресурсного центра психологической службы в системе высшего образования РАО.

**Поступила** в редакцию: 27 августа 2024.

**Прошла** рецензирование: 13 ноября 2024.

**Принята** к печати: 9 декабря 2024.