

## **«Роль телефона доверия для участников образовательного процесса».**

8-800-2000-122 - телефон доверия для детей и подростков. В России работает единый номер, на который можно бесплатно позвонить из любого населённого пункта со стационарного или мобильного телефона. Появилась эта служба в 2010 году по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Телефон доверия - это анонимная служба и звонящий не обязан себя раскрывать.

В сферу деятельности служб детского телефона доверия входит:

- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях;
- проведение психологического консультирования ребёнка и членов его семьи;
- помощь родителям в построении позитивных детско-родительских отношений, обучение их методам конструктивного разрешения конфликтов в семье, что способствует сохранению семей;
- выявление социального неблагополучия, случаев насилия над детьми, пренебрежения их нуждами;
- профилактика девиантного поведения подростков;
- организация других видов социально-психологической помощи позвонившим и информирование их о возможности получения социально-психологических услуг по месту жительства.

В учебных заведениях рекламные кампании должны проводиться ежегодно. Школьникам рекламные материалы телефона доверия передаются при непосредственном контакте - прямо в руки.

В классах необходимо провести короткие презентации (5-7 минут), во время которых специалисты службы или учитель сообщают детям и подросткам, в каких случаях можно обращаться на телефон доверия. Младшим школьникам (1-3 класс) рассказывают, как следует начинать разговор по телефону доверия (это представляет для них затруднения). Для школьников проводятся классные часы, лекции, беседы: «Детский телефон доверия как ресурс поддержки», «Для чего нам нужен детский телефон доверия», «Наши детские права», «С какими вопросами можно обратиться на детский телефон доверия?».

Немаловажным аспектом работы по продвижению служб ДТД является работа с родителями. Зачастую родители демонстрируют негативное отношение к самой возможности обращения своего ребенка на телефон доверия, считая, что поиск совета у чужого человека, а тем более обсуждение с ним внутрисемейных проблем подрывает их авторитет как воспитателей и нарушает «естественную монополию» родителей на решение проблем ребенка. Но задача стоит не только в том, чтобы убедить родителей в пользе ДТД для их детей, но и мотивировать их самих обращаться за поддержкой, научить их

рассматривать детский телефон доверия как ресурс при решении проблем детско-родительских отношений.

Вопросы, с которыми могут обратиться участники образовательного процесса на телефон доверия очень разнообразны.

Среди них: суицид, отношения со сверстниками, проблемы взаимоотношения полов, беременность/аборт, проблемы сексуальной сферы, здоровье детей и подростков, переживание травмы, учебные проблемы, проблемы социальной адаптации, проблемы принятия себя, обращения родителей по поводу конфликтов с детьми, проблемы родителей, связанные с осуществлением ухода за ребёнком, обращения по поводу конфликтов между детьми в семье, переживания детей по поводу развода родителей, обращения по поводу того, с кем будет жить ребёнок после развода, и встреч с другим родителем, переживание по поводу физического насилия в семье, переживание по поводу психического насилия в семье, переживание по поводу инцестных отношений, переживание по поводу наказаний. Переживания по поводу физического и/или психического насилия в школе со стороны учащихся/травли (буллинга). Переживания по поводу физического насилия в школе со стороны учителя (учителей). Трудности в общении со сверстниками. Обращения по вопросам контрацепции. Обращения по поводу сексуальной ориентации. Обращения по поводу страхов у детей. Переживания в связи с употреблением алкоголя или наркотиков. Переживание ребенка по поводу сексуального насилия/изнасилования. Переживания по поводу плохих оценок. Обращение по поводу правонарушений ребенка. Уход ребёнка из дома. Обращение по поводу воровства ребёнка. Обращения по религиозным проблемам.

После звонка на телефон доверия, работник службы устанавливает контроль за ситуацией. Контроль устанавливается посредством договорённости со звонящим о том, когда и зачем он повторно позвонит на линию. Например, консультант и ребёнок составили план, как избежать наказания за двойку по контрольной и договорились, что ребёнок обратится к учительнице с просьбой дать ему возможность переписать контрольную работу, а после этого позвонит в Службу ДТД и сообщит о том, получено ли согласие. Если учительница не разрешит, то по договорённости с ребёнком консультант позвонит ей и объяснит сложившуюся ситуацию.

Некоторым позвонившим, помимо помощи в рамках телефонного консультирования, требуется дополнительная специализированная помощь. При необходимости телефонный консультант организует для звонящего помощь специалистов других служб, работающих на данной территории. Организация такой помощи, включающей в себя индивидуальную, семейную, групповую психотерапию, медицинское консультирование и т. п.

Позвонивший подросток или ребёнок в острой ситуации может быть направлен в приют или социально-реабилитационный центр в соответствии с нормативно закреплённым в Службе ДТД порядком направления в стационарные учреждения. При сообщении о случае жестокого обращения с ребёнком телефонный консультант вместе с руководителем Службы ДТД

осуществляет действия по защите прав ребёнка и организации для него безопасного места нахождения в течение трёх рабочих дней.

Телефонный консультант может сообщить специалистам других учреждений (организаций) сведения, необходимые для оказания помощи позвонившему, если последний выразил на это своё согласие.

Проведение работы по информированию о телефонах доверия, способствует повышению уровня психологической культуры и создает предпосылки для создания психологически безопасной среды в семьях.