

Министерство образования и молодежной политики Ставропольского края
Государственное бюджетное образовательное учреждение
«Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
(ГБОУ «Краевой психологический центр»)

Мира ул., д. 285, Ставрополь, 355035.
Тел./факс (8652) 99-23-52. E-mail: kpmpk_minobr@mail.ru

ОКПО 99749358, ОГРН 1072635003022, ИНН/КПП 2635097920/263601001

Рекомендации по проведению информационно-просветительских мероприятий, о работе Детского телефона доверия, с единым общероссийским номером 8 800 2000 122

Целевая группа: несовершеннолетние от 7 до 17 лет.

Форма работы: групповая.

Методы: лекция-беседа, дискуссия.

Рекомендованные ведущие: педагоги-психологи, социальные педагоги, возможно классные руководители. Ведущим рекомендуется ознакомиться с литературой о работе Телефонов доверия (Моховиков Н., Телефонное консультирование, М., Смысл 2001г.)

Цель. Информирование учащихся образовательных организаций о работе Детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8 800 2000 122.

Рекомендации для ведущих. Вначале важно проинформировать детей, что классный час или собрание посвящено **Международному Дню Детских телефонов доверия**, который отмечается ежегодно **17 мая**.

Начало беседы. Для активизации участников и вовлечения их в беседу можно попросить ответить их на следующие вопросы:

- знают ли они, что у нас в крае действует Телефон доверия?
- откуда они знают о Телефоне Доверия (реклама в газете, интернете по телевизору, от друзей или родителей...)
- как они думают, что означает экстренная психологическая помощь по телефону?
- как им кажется, кто и в каких случаях может позвонить на Телефон доверия?
- для чего нужны Телефоны Доверия?

Вначале этого этапа важно выслушать как можно больше ответов ребят кардинально не комментируя и не исправляя их (по методу мозгового штурма). Взрослому, проводящему так называемый опрос можно использовать прием повторения услышанного, например: «Маша говорит о том, что ...(и практически дословно повторяется то, что сказано ребенком, Саша считает что...)

Такой прием дает возможность не только обобщить сказанное, но и услышать ребенка себя со стороны, и при необходимости уточнить свою мысль. В ответах

ребят могут прозвучать разные версии, в том числе не совсем верные, например, можно услышать, что звонят на Телефон доверия «психбольные или ненормальные», или «слабаки», или «только самоубийцы» и т.п. Пока исправлять и корректировать мнения детей не нужно. Можно обобщить услышанное таким образом: «Прозвучало много разных версий и мнений и ответов на вопросы, чтобы узнать какие из них самые точные предлагаю сегодня поговорить о Телефоне доверия поподробнее.

Рекомендации для ведущих. Можно также использовать материалы, из письма Министерства образования, или текст ниже.

Как каждый человек имеет историю своего рождения, так и у первого Телефона Доверия есть своя история рождения. Итак, местом его рождения стал Лондон более шестидесяти лет назад (62), а зачинателем и впоследствии руководителем одного из международных движений телефонной помощи – английский священник Чад Вара. В 1953 году он прочел в одной из газет, что в большом Лондоне происходит три самоубийства в день.

Это поразило его и обрекло на вопрос: «Что же предпринять, если эти люди не захотели обратиться ни к близким, ни врачу, ни к социальному работнику, ни к психологу в нашем замечательном процветающем обществе? Но к кому они бы могли обратиться? Может, некоторые из них выбрали бы меня? Если спасти жизнь так просто, почему бы мне не делать это все время? Но как же им связаться со мной в минуту кризиса?»

И он нашел решение, дал объявление в газету о своем телефонном номере в церкви с тем, чтобы любой человек, испытывающий нужду, мог позвонить туда в любое время суток так же, как звонят в полицию, скорую помощь или пожарным: «Перед тем как покончить с собой, позвони мне! Телефон 9000».

Таким образом, идея создания первого Телефона доверия была связана с необходимостью оказания помощи для людей, находящихся в состоянии психологического кризиса или решивших расстаться с жизнью.

В дальнейшем во всем мире идея экстренной психологической помощи по телефону стала востребованной, стали открываться Телефоны доверия для взрослых и детей по всему миру. В настоящее время в Ассоциации Детских телефонов доверия состоят более 150 стран, в том числе и Россия.

Вначале на Телефонах доверия консультантами работали обычные люди – волонтеры, т.е. работающие бесплатно, задача которых была душевно, не осуждающе, поговорить с человеком и поддержать его в трудную минуту жизни. Затем появились профессиональные Телефоны доверия, где уже работали психологи, социальные педагоги, чаще всего имеющие специальную подготовку в области психологического Телефонного консультирования.

Благодаря поддержке Правительства РФ и Ставропольского края, Фонда поддержки детей в трудной жизненной ситуации, с октября 2010 года. В нашем крае действуют две линии экстренной психологической помощи с единым общероссийским номером **8 800 2000 122**. На звонки отвечают консультанты двух психологических центров. Звонки по единому номеру бесплатны, анонимны и конфиденциальны. Т.е., если звонящий не желает, может не говорить своего имени

и уж тем более фамилии, звонки не прослушиваются, номера не определяются. О том, что вы звонили на Телефон доверия никто не узнает, содержание разговора останется между вами и консультантом.

Исключения составляют звонки с просьбой о помощи самого позвонившего ребенка, если он попал в ситуацию физического, психологического или сексуального насилия. В этом случае, если ребенок просит, консультанты могут передать призыв о помощи другим профессионалам по месту жительства ребенка – психологам, социальным педагогам, полиции, в общем специалистам, защищающим и помогающим детям.

Рекомендации для ведущих. После ознакомительной информации можно продолжить дискуссию, задав участникам, например, вопрос о том, к кому они чаще всего обращаются за помощью в какой-либо сложной ситуации? Младшие школьники могут в первую очередь, называть родителей, других близких взрослых, подростки – скорее друзей.

В этой части разговор важно организовать, таким образом, чтобы ребята могли сказать, за какого рода помощью они обращаются к тому или иному человеку – родителю, другу, учителю, сестрам, братьям, бабушкам, дедушкам и т.д. С младшими школьниками важно также поговорить о помощи со стороны родителей. В ответах, скорее всего, ребята станут говорить о желании или полученном опыте конкретной действенной помощи:

- в защите («набью морду обидчикам», папа поговорит с противным соседом, учитель поговорит со старшеклассником, который обижает и т.п.)
- в совете как поступить («дай сдачи», «не обращай внимания», «забуди», «не стоит с такими дружить») и т.п.)

Ребята, а с какими проблемами, по вашему мнению, можно обратиться на Телефон доверия?

Ответы ребят можно дополнить (ниже курсивом дана проблематика обращений на Телефон доверия), и отметить, что большая часть из отмеченных проблем вызывает сильные эмоциональные переживания, которые могут быть наполнены отчаянием, злостью, бессилием, страхом, обидой. Эти проблемы возникают, как правило, при психологически трудных или непереносимых (критических) ситуациях и проявляются, в зависимости от ситуации и человека, в сильном напряжении, замкнутости, агрессивности, пассивности или эмоциональной неустойчивости.

Дополнительная информация для ведущего. *Проблематика, описанная ниже может помочь ведущему (классному руководителю, психологу, социальному педагогу) ответить на вопросы ребят каждой возрастной группы о том, с какими проблемами можно позвонить на Телефон Доверия.*

Среди основных проблем, с которыми обращаются позвонившие, следует выделить:

- *отношения со сверстниками (дружеские и любовные);*
- *психологическое насилие, когда ребенок рассказывает о переживаниях, связанных с фактами словесных оскорблений, угроз физического насилия, запугиваний, вымогательства, издевательского отношения (обзывают или*

дразнят), краж или ограблений со стороны сверстников или более старших в школе или на улице;

- взаимоотношения в семье, преимущественно конфликты с родителями;
- физическое и сексуальное насилие;
- беспокойство о других — переживания опасений или тревоги по поводу значимых людей;
- смерть, потеря;
- одиночество и отчаянья;
- когда не хочется жить;
- сексуальные проблемы (первый сексуальный опыт, беременность и др.);
- беседы о фактах повседневной жизни, в частности развлечениях, досуге, в том числе и так называемые «приколы» примитивно-развлекательного характера.
- проблемы злоупотребления алкоголем и психоактивными веществами;
- проблемы соматического и психического здоровья;

Далее можно продолжить беседу с помощью следующих вопросов:

А вам знакомы такие ситуации или чувства?

Что вы обычно делаете, когда с ними сталкиваетесь?

Как вам кажется можно ли обратиться в таких случаях на Телефон доверия?

Чем может помочь, по Вашему мнению, телефонный разговор?

Выслушав ответы ребят, можно резюмировать, что когда в сложной ситуации, человека переполняют названные нами сильные чувства (вновь можно их перечислить) то часто становится легче, если он просто рассказывает о сложной ситуации и своих переживаниях чуткому и внимательному собеседнику.

К тому же, психологическая поддержка и уважение в ходе телефонного разговора, внимательное выслушивание без оценки, осуждения, признание уникальности, серьезности переживаний, помогает справиться с тревогой, страхом, злостью, напряжением и другими чувствами, в критических ситуациях уменьшает стремление к самоубийству. Телефонная помощь может быть доступна и необходима особенно когда по каким-то причинам невозможно обратиться ни к родителям, ни к друзьям, ни к другим людям, которым ты мог бы довериться.

Консультанты Детского телефона доверия нашего края готовы выслушать вас ежедневно с 8.30 до 20 часов.

И еще информация о тех, кто отвечает на ваши звонки. Кто же такой консультант Телефона доверия?

Во-первых, это человек, прошедший специальную подготовку для работы на детских кризисных линиях. Во-вторых, консультант Телефона доверия – это тот человек, который готов быть рядом, поддерживать, разделить переживания и эмоциональное напряжение. Его заботливая поддержка позволяет найти внутренние резервы, чтобы пережить сложную ситуацию или травмирующее событие.

Консультанты детских линий, конечно, не могут защитить ребенка непосредственно (в случаях жестокого обращения, насилия над ребенком и др.), но они могут поддержать его, помочь справиться с возникающими чувствами, расскажут как обратиться в соответствующие социальные службы или

правоохранительные органы, где он может получить дополнительную помощь, и как говорилось раньше, если вы просите сами, могут передать вашу просьбу о помощи другим специалистам, которые могут вам помочь.

Дополнительная информация для ведущих. Консультант не берет на себя функции и обязанности родителей. Он не станет воспитывать и поучать, давать советы. Задачи консультирования состоят в расширении возможностей общения, поиска собственных ресурсов позвонившего в выходе из сложной ситуации, формировании конструктивных отношений с родителями, сверстниками и др.

Резюме.

Подведем итоги. Итак, на телефон доверия звонят **обычные люди** – дети, подростки и иногда их родители, когда им тяжело, когда их переполняют сильные чувства и переживания, когда они находятся **в сложной жизненной ситуации**.

В этом случае они **нуждаются**, прежде всего, **в дружеской помощи**, чутком **собеседнике**, в уважении, ободрении. Консультанты Телефона - доверия соблюдая **конфиденциальность и анонимность** позвонившего, готовы внимательно и с уважением **выслушать, понять и помочь** найти выход их сложной ситуации. По Телефону доверия также можно **получить** необходимую **информацию** о особенностях работы самого телефона доверия(время работы, о чем можно поговорить, об основных принципах работы и т.п.). Помимо оказания поддержки в актуальной проблемной ситуации, консультант стремится помочь позвонившему психологически подготовиться к тому, чтобы **справиться со сложными событиями** настоящего и ближайшего будущего.

Все это способствует **изменению эмоционального состояния** позвонивших, развитию уверенности в себе, **умения самостоятельно находить решения** в сложных ситуациях и **успешнее разрешать конфликты**.