

## **ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ КАК ИНДИКАТОР СОЦИАЛЬНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ РЕБЕНКА.**

Ребенок любого возраста нуждается в эмоциональной поддержке и эмоциональном воспитании. Однако, в жизни случаются проблемы, которые кажутся неразрешимыми, возникают глубокие душевные переживания, тоска, тревога и даже отчаяние. Важным каналом оказания помощи детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, является телефон доверия. Иногда телефон доверия – последняя ниточка, удерживающая ребенка от необдуманного шага. Ситуации, когда подросток звонит, стоя на крыше, бывают в 2% случаев. Психологи обладают достаточной квалификацией, чтобы помочь и в такой острой, кризисной ситуации. Но гораздо лучше помогать вовремя, когда проблема еще не успела стать настолько острой.

Дистанционная психологическая помощь – один из главных способов сопровождения ребенка в кризисной ситуации. Особое значение телефонное консультирование приобретает в случаях, когда очная психологическая помощь по разным причинам невозможна. К психологу ребенка приводят родители, а на телефон доверия он звонит сам, по доброй воле. Основная задача психологов телефона доверия – снятие эмоционального напряжения и создание условий, в которых ребенок сможет осознать новые возможности и преодолеть кризис

Принципы телефона доверия: доступность, бесплатность, анонимность. Позвонить на единый номер можно из любой точки Российской Федерации и с любого телефона – городского или мобильного. Звонящий не обязан представляться, называть свое имя, психолог не знает номера и местонахождения своего собеседника. Звонок для всех бесплатный.

Психолог-консультант вправе с согласия абонента передать информацию в организации, оказывающие психолого-медико-социальную помощь для того чтобы

звонящему помогали не дистанционно, а очно. Но это возможно только с согласия абонента. Если его согласия нет, консультации продолжаются по телефону. Для психолога – самое главное, чтобы абонент продолжал общение, для позвонившего существует возможность общаться с одним и тем же специалистом, именно к этому и стремятся сотрудники телефона доверия.

Телефонам доверия для детей и подростков отведена особая роль. Эти службы становятся индикатором раннего выявления неблагополучия ребенка. Они позволяют вовремя принять меры для ликвидации неблагоприятных последствий, возникающих в результате конфликтов в семье, побегов из дома и попыток самоубийства. Конфиденциальность и бесплатность – два основных принципа работы детского телефона доверия. Это означает, что можно получить психологическую помощь анонимно и бесплатно и тайна обращения гарантируется. Цель такой помощи – способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи.

По статистике общее количество детских обращений составляет более 500 тысяч. Из них 6,8% (34 тыс. обращений ежегодно) поступает от детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, переживающих жестокое обращение и насилие. Службы «Телефон доверия» включены в систему защиты детства: обращения детей сигнализируют как об их психологическом и социальном неблагополучии, так и о прямых нарушениях их прав.

Отношение населения к телефону доверия пока довольно настороженное. В школах и в семьях стараются не выносить сор из избы, самостоятельное обращение ребенка к стороннему специалисту до сих пор расценивается как ЧП, а детский телефон доверия считается источником потенциальной опасности. Причина в том, что, порой, таким образом открываются неприглядные ситуации, которые в школах и в семьях скрывают. Но задача психолога – не обличить

общественные язвы, а поддержать звонящего, помочь ему справиться со страхом и тревогой, найти в себе силы ресурсы для решения проблемы или разговора с родителями и учителями.

В очный формат помощь переходит в редких случаях. Это можно сделать лишь если звонящий по доброй воле сообщит данные для того, чтобы специалисты передали их в организации, занимающиеся очным консультированием. Когда речь идет о чем-то серьезном, психолог не раз спрашивает абонента о том, понимает ли он последствия этого шага.

Когда речь идет о насилии, психолог может быть на линии и час, и два, чтобы исключить возможность розыгрыша, понять ситуацию, он говорит звонящему о том, что есть возможность повлиять на ситуацию, информирует ребенка о том, что то, что с ним происходит ненормально и требует вмешательства взрослых, сообщает о том, как и где можно получить очную помощь.

Детский телефон доверия необходим и взрослым. Он помогает им увидеть проблему с другой стороны. В подростковом возрасте конфликты неизбежны. Телефон доверия дает возможность родителям наладить отношения с взрослеющими детьми.

Служба работает на профессиональной основе. В нее принимаются квалифицированные психологи, прошедшие специальную подготовку. Каждый звонок – это не просто разговор, а особое проживание момента, от которого зависит порой жизнь человека. Здесь всё имеет значение: интонация, правильное слушание собеседника (это очень трудно на самом деле), искусство эффективных вопросов, чувствование особого ритма в процессе диалога. Но самое главное – всё же отношение к звонящему, та позиция, которую транслирует консультант ребенку в ходе разговора: «Ты мне интересен, мне важно всё, что с тобой происходит, я уважаю твое мнение, я доверяю тебе и хочу вместе с тобой разобраться в сложной ситуации, чтобы помочь».

В заключение хотелось бы еще раз подчеркнуть важную роль, которую играют службы телефона доверия для всего мирового сообщества, так как в условиях дефицита полноценного общения, в постоянно меняющейся реальности, в условиях дефицита ресурсов человеческой психики, позволяющих адекватно реагировать на раздражители окружающей среды, каждый нуждается в доверии, а иногда и психологической помощи, и телефонная служба всегда готова поддержать любого. Человек, позвонивший на телефон доверия, всегда может рассчитывать на психологическую помощь, доверие и поддержку.

Воспитатель детского дома  
Крикун Е.С.

### Литература

1. Бодалев А.А. Личность в общении. М.: Аспект-Пресс, 1995.
2. Демина М. Доверие по телефону // Уральский рабочий. 20 окт. 2005.
3. Кон И.С. Ребенок и общество. М.: Просвещение, 1988.
4. Работа с детьми: школа доверия / Н. Сальникова. СПб.: ПИТЕР, 2003.
5. Романова Е.С. Работа на телефоне доверия. Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001.
6. Ромек В.Г., Конторович А.А., Крукович Е.Л. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. СПб.: Речь, 2004.
7. Сальникова Л.С. Телефон доверия. М.: Знание, 1990.
8. Материалы интернета: <http://festival.1september.ru/articles/635357/>; [www.chelpsy.ru](http://www.chelpsy.ru); [www.doktor.ru](http://www.doktor.ru); [www.psy.1september.ru](http://www.psy.1september.ru); [www.semja.org](http://www.semja.org); <http://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/>.